

ANEXO No. II
CONDICIONES GENERALES
SERVICIO DE ASISTENCIA PREPAGO TIGO

CLÁUSULAS
ANEXO No. II
CONDICIONES GENERALES
SERVICIO DE ASISTENCIA TIGO

CLÁUSULAS

PRIMERA. - CONSIDERACIONES PRELIMINARES

EL PROVEEDOR, a través de su PROGRAMA, especializado en la gestión de servicios de asistencia, prestará los servicios de Asistencia en Carretera en Nicaragua. La cobertura de asistencia será exclusivamente para vehículos livianos con un peso máximo de 4.5 toneladas y motocicletas.

SEGUNDA. - ÁREA DE COBERTURA

Los servicios contenidos en el presente anexo se brindarán desde las cabeceras departamentales con excepción de la **RAAN y RAAS**

TERCERA. - DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS Y COBERTURAS

Los servicios de Asistencia en Carretera son los que a continuación se indican, y se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

I. ASISTENCIA VEHICULAR

A. TRASLADO DE REMOLQUE (GRÚA).

En caso de avería mecánica o accidente que no permita la circulación autónoma del vehículo del Afiliado, EL PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque hasta el lugar que elija el AFILIADO.

El Afiliado deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto del traslado del vehículo hasta su destino. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes del automóvil deban ser trasladados a un Centro Hospitalario, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Este servicio se prestará de 1 (Uno), evento mensual con un valor máximo de US\$100.00 por evento. Los remolques a vehículos comprenderán el área geográfica del territorio de Nicaragua a excepción de RAAN Y RAAS.

EXCLUSIONES PARTICULARES:

No están cubiertas:

- Las maniobras de rescate (cuando a consecuencia de un accidente el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas en el pavimento), en un barranco con una profundidad mayor o igual a 1 metro, cruzado sobre una cuneta y/o Zanja), de carga y descargue, de traslado de carga transportada o de custodia del vehículo.
- Servicios de Grúas a causa de no tener la llanta de repuesto en buen estado para la sustitución en el lugar.
- El servicio de grúas es ilimitado para accidentes y averías; este no debe ser utilizado para múltiples traslados derivado de un mismo evento.
- No aplica el servicio de grúa cuando el afiliado se encuentra en estado de ebriedad y el vehículo pueda rodar por sus propios medios.
- Los servicios de grúa deben ser solicitados en el momento que el vehículo está listo para su traslado, el tiempo de espera no debe exceder a más de 15 minutos, en tal caso el servicio se brinda por conexión.
- La prestación de servicio se brinda en el momento de la emergencia, todo servicio programado será entendido como una asistencia fuera del contexto de emergencia

B. AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y PASO DE CORRIENTE).

EL PROVEEDOR enviará a un prestador de servicios para atender eventualidades en el vehículo afiliado, tales como: paso de corriente al vehículo, cambio de llanta por la de repuesto y/o envío de combustible.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial. Este servicio se prestará 1 (uno) evento mensual, con un coste máximo \$50 por evento y con una cobertura máxima de 40 km por evento. En caso de sobrepasar la cobertura máxima de 40KM se pagará por parte del afiliado el sobre costo.

EXCLUSIONES PARTICULARES AUXILIO VIAL:

- No incluye reparación de baterías o sustitución de bornes, líquido de batería, cables, limpieza, etc.
- No incluye el costo de reparación o parche de llantas o neumáticos de vulcanizadora, ni el traslado a una vulcanizadora.
- No incluye el importe del combustible, el valor del combustible deberá ser pagado en su totalidad por el afiliado al proveedor, en el mismo lugar y momento de la asistencia.
- No incluye servicio para camiones.

- No incluye el cambio de llanta cuando cuenta con tuercas de seguridad y no posee la llave, no tiene llanta de repuesto en buen estado.

C. COORDINACIÓN Y ENVÍO DE CERRAJERO (POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LLAVES).

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves del auto, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del vehículo afiliado, por solicitud del afiliado, EL PROVEEDOR enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la apertura del vehículo.

Este servicio se prestará con límite mensual de 1 (uno), evento con un coste máximo por evento de \$ 50 y con una cobertura máxima de 40 km por evento desde la cabecera departamental.

EXCLUSIONES PARTICULARES – CERRAJERÍA VIAL:

- No aplica para motocicletas.
- No aplica para reparaciones o ajustes de chapas dañadas por intento de robo, deterioro natural y/o choque o avería.
- No aplica por desperfecto de alarma o apertura de puertas diferentes a la del conductor.

D. COORDINACIÓN DE TRASLADO DE CARGA Y MANIOBRAS DE RESCATE PARA VEHÍCULOS LIVIANOS Y VEHÍCULOS PESADOS.

En caso de que un vehículo liviano o pesado afiliado necesite servicio de traslado de carga o maniobra de rescate, EL PROVEEDOR coordinará a través de su Central Telefónica el envío de una grúa o vehículo alterno para efectuar el servicio, siempre sujeto a la disponibilidad técnica del proveedor.

El afiliado asumirá el costo total del servicio de traslado de carga o maniobra de rescate, EL PROVEEDOR solamente conectará al asegurado con el proveedor de grúa y vehículo alterno para brindarle el servicio. El importe del traslado de carga o maniobra de rescate deberá ser pagado en su totalidad por el afiliado al proveedor, en el mismo lugar y momento de la asistencia.

Este servicio se prestará sin límite de eventos.

I. ASISTENCIA LEGAL

A. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA en caso de trámites funerarios.

Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes de tramites funerales, EL PROVEEDOR, lo pondrá en contacto con un profesional de su red de abogados especializados, con el fin de darle una asesoría telefónica al ASEGURADO, para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar respecto a su consulta jurídica, quedando excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el AFILIADO por la consulta jurídica.

Este servicio se prestará sin límite de costos y sin límite de eventos.

B. ASISTENCIA IN SITU EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO (CON LESIONADOS Y HERIDOS)

Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna asistencia legal in situ a consecuencia de lesionados o por accidente automovilístico, EL PROVEEDOR, ubicará un profesional de su red de abogados especializados, con el fin de dar asesoría al ASEGURADO, para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar respecto a su consulta jurídica, quedando excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el AFILIADO por la consulta jurídica, asimismo, no se brindarán redacciones o construcciones de documentos en juzgados, el acompañamiento es presencial para dar indicaciones.

Este servicio se prestará hasta \$ 100 costos máximo y solo un (1) evento.

C. ASISTENCIA LEGAL PRELIMINAR.

En caso de haber muertes o personas lesionadas a causa del accidente y el afiliado se encuentre detenido y solicite el servicio, EL PROVEEDOR enviará un Abogado para brindarle el servicio de Asistencia Legal, para tratar de evitar que el asegurado quede detenido en la Estación de Policía y tramitar su arresto domiciliario mediante una solicitud de arresto domiciliar. Este evento se dará una vez al mes.

EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- Incumplimiento de obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial, como medida preventiva para garantizar la asistencia del afiliado o conductor del vehículo afiliado en el procedimiento.
- Gestiones y defensas legales por accidentes, hechas o dejadas de hacer por el Abogado que el afiliado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.

- Averías o accidentes de tránsito imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como sismos, terremotos, incendios, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- Averías o accidentes de tránsito imputables a hechos y actos derivados de terrorismo, motín.
- Averías o accidentes imputables a hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.

I. ASISTENCIA MÉDICA

A. COORDINACIÓN DE TRASLADO EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE.

En caso de que el asegurado necesite servicio de traslado en ambulancia, EL PROVEEDOR coordinará a través de su Central Telefónica, el envío de una ambulancia de la Red Cruz Roja o Cuerpo de Bomberos de Nicaragua para su traslado al hospital de su elección.

EL PROVEEDOR solamente conectará al asegurado con el proveedor de ambulancia de la Cruz Roja o Cuerpo de Bomberos de Nicaragua, siempre sujeto a la disponibilidad de Ambulancias que tenga cada cabecera departamental o ciudad.

Este servicio se dará 1 uno evento por mes con un monto máximo de \$100.

B. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.

EL PROVEEDOR pondrá en contacto al afiliado con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica telefónica, ante cualquier emergencia o para orientarlo en la utilización de medicamentos y en la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que estén aquejando al paciente, recomendaciones médicas en general, Información de medicamentos, información toxicológica.

No obstante, las recomendaciones emanadas del profesional médico, en ningún caso constituyen la realización de diagnóstico, indicación de tratamiento médico, ni prescripción de medicamentos.

Este servicio se prestará sin límite de costos y sin límite de eventos.

C. REFERENCIAS MÉDICAS.

EL PROVEEDOR proporcionará vía telefónica, información general sobre los especialistas médicos, farmacias de turno, clínicas y centros hospitalarios (RED MÉDICA), más cercana al lugar donde se encuentre el afiliado.

Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado. EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

Este servicio se prestará sin límite de costos y sin límite de eventos.

D. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA.

Por solicitud del AFILIADO EL PROVEEDOR le colocará con un profesional de la Salud que le orientará telefónicamente en el campo de nutrición para adultos y niños, con el objetivo de tener una alimentación saludable.

E. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA DE INTERCONSULTA O SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA.

Por solicitud del AFILIADO en el caso que considere una segunda opinión profesional para sus resultados médicos o padecimientos físicos, se contactará a la línea de emergencia, EL PROVEEDOR le colocará con un profesional de la Salud que le orientará telefónicamente. Las observaciones acciones determinadas por el usuario a través de la consulta serán de su responsabilidad, sin generar afectación al proveedor médico ni a la empresa prestadora de servicios.

Este servicio se dará 1 uno evento por mes con un monto máximo de \$100.

I. **ASISTENCIA DOMICILIARIA**

A. SERVICIO DE PLOMERÍA.

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Este servicio se prestará hasta 1 (uno evento mensual con un monto máximo de US\$ 50.00 por evento. Incluye materiales, mano de obra y traslado del operario.

EXCLUSIONES PARTICULARES:

- Reparación y/o reposición de averías propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores,

aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO.

- Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada.
- Destapes de tuberías de aguas residuales, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, así como por falta de mantenimiento.
- Averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local.
- El servicio se brinda para reparación, cualquier mejora locativa se realizará hasta el resane; puesta enchapes, pintura o demás terminados serán por cuenta del asegurado.

B. SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO, y a solicitud del afiliado se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que superará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del DOMICILIO.

Este servicio se prestará hasta 1 (uno) evento mensual con un monto máximo de US\$ 50.00 por evento. Incluye materiales, mano de obra y traslado del operario.

EXCLUSIONES PARTICULARES

- La reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores,
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- El cambio o reparación de las cerraduras por falta de MANTENIMIENTO.
- Duplicados de llave
- Apertura de puertas que no sean la principal de acceso al interior de la casa, quedando excluidas rejas o cerramientos que protejan la vivienda.
- Apertura de candados.

TABLA DE COBERTURAS.

ASISTENCIA INMEDIATA TIGO			
Beneficios de asistencia en el Hogar	MAXIMO DE EVENTOS		Cantidad
	Cantidad	Periodicidad	Max x eventos
Envío y pago de fontanero	1	Mensual	\$50.00
Envío y pago de Cerrajero	1		\$50.00
Asistencia Vial			
Traslado de remolque o Grúa	1	Mensual	\$100.00
Cambio de Llanta	1		\$50.00
Suministro de combustible	1		\$50.00
Paso corriente	1		\$50.00
Cerrajero por pérdida o extravío de llaves	1		\$50.00
Coordinación de traslado de carga y maniobra de rescate para vehículos livianos y pesados	Sin límite		Costo preferencial
Asistencia Médica			
Traslado medico terrestre en ambulancia por accidente	1	Mensual	\$100.00
Orientación médica telefónica	Sin límite		Sin límite
Orientación nutricional telefónica	Sin límite		Sin límite
Orientación Telefónica de interconsulta o segunda opinión médica	1		\$100.00
Referencia telefónica de centros medicos y especialidades	Sin límite		Sin límite
Referencia telefónica de especialistas de farmacias de turno, clínica y hospitales	Sin límite		Sin límite
Referencia telefónicas de centros médicos y especialidades	Sin límite		Sin límite
Asistencia Legal			
Asistencia in situ en caso de accidente automovilístico (con lesionados y Heridos)	1	Mensual	\$100.00
Asesoría Telefónica caso de accidentes automovilístico o robo del vehiculos	Sin límite		Sin límite
Asesoría Telefónica caso de trámites funerales	Sin límite		Sin límite
Asesoría Telefónica en casos de trámites por documentos robados o pérdidas	Sin límite		Sin límite

EDGARD CRUZ PASTORA

Representante Legal
Contenidos Diversos S.A.

GRETHEL SELVA LOPEZ

Apoderado General
LifeOne Assist LLC.