

PRINCIPALES CONDICIONES GENERALES SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES COLECTIVO BANCASEGUROS

CONTRATO COMPLETO: Esta póliza incluye endosos y documentos adheridos, si los hubiere, y contiene todo el contrato de seguro.

DEFINICIÓN DE ACCIDENTE: Se entiende por ACCIDENTE toda lesión corporal sufrida por una persona independiente de su voluntad, causada por la acción repentina de un agente externo y que pueda ser determinada de una manera cierta por un médico autorizado legalmente para ejercer su profesión.

BENEFICIOS E INDEMNIZACIONES ASEGURADAS

EN CASO DE MUERTE: En caso de muerte ocurrida inmediatamente o dentro de los 90 días siguientes de ocurrido el accidente, la Compañía pagará la cantidad total asegurada al último beneficiario designado por el asegurado, de conformidad con la ley. El asegurado podrá nombrar uno o más beneficiarios y podrá modificar esta designación cuando así lo desee.

EN CASO DE INVALIDEZ PERMANENTE: En presencia de un accidente que produzca invalidez permanente, la compañía procederá como sigue:

- a) Abonará al asegurado una indemnización en efectivo igual a la totalidad de la cantidad asegurada para este caso, si la invalidez es completa;
- b) Si el grado de invalidez sufrida es parcial, abonará la parte proporcional de la cantidad asegurada, conforme a la tabla de indemnizaciones que consta en la póliza.

PAGO DE PRIMA: En la fecha de inicio de la Póliza y en cada aniversario de la misma se establecerá la prima anual correspondiente de acuerdo con las tarifas vigentes de la Compañía, en función de las coberturas otorgadas. La prima es pagadera en forma anual y anticipada, podrá sin embargo convenirse su pago en forma fraccionada: mensual, trimestral o semestral. Tanto la prima anual como las fracciones convenidas deberán pagarse en las fechas de sus respectivos vencimientos en las oficinas autorizadas por la Compañía. Si el pago se realiza con cheque o mediante cargo automático a una tarjeta de crédito o cuenta personal, éste quedará sin efecto si el título valor o cargo no fuera pagado o aplicado.

Si se conviene la modalidad de cargo automático de primas por medio de una Institución Financiera, el asegurado deberá entregar a la Compañía autorización dirigida a dicha Institución, con la orden de aplicación de cargo respectiva. Si no existiesen fondos suficientes en la cuenta del asegurado y el recibo de prima fuera devuelto como impagado por la Institución Financiera, el contrato de seguro quedará sin ningún efecto, desde el día del vencimiento del período de pago, siendo esta última una condición resolutoria.

PERSONAS NO ASEGURABLES: No son asegurables y en su caso quedaran excluidas del seguro las personas afectadas por enfermedades o defectos graves como la ceguera, sordera, parálisis, apoplejías, epilepsia, diabetes, hemofilia, tuberculosis, sífilis, personas alcohólicas o dadas al uso de drogas y las que hayan sufrido ataques de delirium tremens o de enajenación mental. De presentarse cualquiera de estas enfermedades en el transcurso del seguro, la póliza se considerará anulada desde ese momento, reintegrando la Compañía la prima no devengada desde la fecha en que se reciba el aviso de la enfermedad hasta el vencimiento de la póliza. Si una enfermedad anterior o posterior al accidente agravara las consecuencias de éste, se indemnizará solamente las consecuencias que hubiera tenido tal accidente sin la influencia agravante de la enfermedad, estado morbozo, o defecto.

No son asegurables las personas menores de 18 años ni mayores de 65 años de edad. Por lo que el certificado quedará cancelado inmediatamente en la fecha que el asegurado cumpla 65 años de edad.

TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL SEGURO: El contratante como representante del grupo puede solicitar a la Compañía la terminación del seguro para cualquiera de los miembros, siempre y cuando se cumpla uno o más de los siguientes requisitos:

1. La falta de pago de prima de parte de la persona asegurada;
2. El retiro definitivo de la persona asegurada del grupo;
3. Cuando la persona asegurada así lo solicite.

En estos casos, la Compañía restituirá al contratante la fracción a prorrata de la prima no devengada.

EXCLUSIONES GENERALES: El seguro proporcionado por esta póliza no cubre:

a) Gastos causados directa o indirectamente, total o parcialmente por:

1. Infecciones Bacterianas (excepto infecciones piogénicas que se deriven de cortadura o herida accidental);
2. Cualquier otra clase de enfermedad;
3. Tratamiento médico o quirúrgico (excepto el que se necesitare únicamente a consecuencia de lesiones cubiertas por este contrato y prestado dentro del límite de tiempo previsto en la misma);

b) Lesiones corporales que den lugar a la formación de una hernia;

c) Suicidio o tentativa de suicidio (esté o no el asegurado en su sano juicio);

d) Accidentes ocurridos por guerra, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), amotinamiento, motín, conmoción civil, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conspiración, poder militar o usurpado, ley marcial o estado de sitio o cualesquiera de los sucesos o causas que determinan la proclamación o mantenimiento de la ley marcial o estado de sitio, comiso, cuarentena, o reglamentos de aduana o nacionalización por cualquier gobierno o autoridad pública o local, o por orden de dicho gobierno o autoridad, o cualquier arma o instrumento que emplee fisión atómica o fuerza radioactiva, ya sea en tiempo de paz o guerra. Esta exclusión no resultará afectada por ningún endoso que no haga alusión específica a la misma, en total o en parte;

e) Lesiones mientras el asegurado esté sirviendo en las fuerzas armadas de cualquier país o autoridad internacional, ya sea en tiempo de paz o guerra, y en el caso de que el asegurado entrare en tal servicio, la Compañía, a solicitud del asegurado, devolverá la prima a prorrata que corresponde por cualquier período en que el asegurado preste dicho servicio durante la vigencia de este contrato;

f) Lesiones sufridas mientras el asegurado participe en atletismo o competencias deportivas profesionales o semi-profesionales, a menos que se especifique lo contrario por medio de un endoso conforme la presente póliza;

g) Lesiones corporales o la muerte causada por armas de fuego, armas contundentes o punzo cortantes;

h) Accidentes ocurridos por fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico, tales como: terremoto, inundación o erupción volcánica que se produzca en el territorio de la República;

i) Accidentes ocurridos por actos temerarios, salvo que sean justificados por alguna necesidad humanitaria o profesional;

j) Accidentes ocurridos mientras el asegurado se encuentre bajo los efectos de alcohol o de cualquier bebida embriagante, o drogas, o sonambulismo;

k) Envenenamiento voluntario o involuntario;

l) Accidentes ocurridos mientras el asegurado participe en competencias de velocidad en vehículos de cualquier naturaleza, motorizados o no;

m) Accidentes derivados de actividades de paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí, tauromaquia, cacería a caballo y polo, esquí acuático, pesca submarina, navegación en alta mar, cacería de animales salvajes reputados como peligrosos, alpinismo, deportes de invierno, patinaje, hockey y rugby;

- n) Accidentes ocurridos mientras el asegurado conduzca motocicleta
- ñ) Accidentes ocurridos mientras el asegurado conduzca cualquier clase de nave aérea o marina;
- o) Accidentes ocurridos por intervención en corrientes eléctricas de alta tensión (más de 250 voltios);
- p) Intoxicación alimenticia;
- q) Embarazo, alumbramiento o aborto.

PRESCRIPCIÓN: Todas las acciones que se deriven de este contrato prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen. Si el beneficiario o beneficiarios no tuvieran conocimiento de su derecho, la prescripción se consumará por el transcurso de cinco años contados a partir del momento en que fueron exigibles las obligaciones de la Compañía.

JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA: El contratante y la Compañía, renuncian al fuero de sus respectivos domicilios y se someten expresamente a los tribunales competentes de la capital de la República de Guatemala, para todo evento de litigio proveniente de la presente póliza.

Este texto es responsabilidad de la aseguradora y fue registrado en la Superintendencia de Bancos según resolución No. 80-2004 de fecha 17 de mayo 2004

MULTIASISTENCIAS

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1.1. **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad). En caso de asistencia vial, se entenderá por accidente todo lo relacionado con accidente de tránsito.
- 1.2. **Afiliado:** Es la persona física asegurada en Seguros Agromercantil, S.A. y los dependientes designados por éste, al momento de la contratación del seguro.
- 1.3. **Coordinación:** Actividad administrativa que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de reunir los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- 1.4. **Emergencia:** Se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.
- 1.5. **Enfermedad:** Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de éste, ya sea por una causa interna o externa.
- 1.6. **Enfermedad de bajo riesgo:** Es aquella alteración leve del funcionamiento normal de un organismo o de una de sus partes que no comprometa su vida.
- 1.7. **Enfermedad (asistencia mascota):** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.
- 1.8. **Evento:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor o profesional se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.
- 1.9. **Fecha de inicio de vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia estarán a disposición de los afiliados, que inicia 48 horas después del momento de la contratación del seguro.
- 1.10. **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de conseguir un fin específico.
- 1.11. **Grupo familiar:** Personas familiares del afiliado que viven permanentemente en la misma residencia afiliada.
- 1.12. **Ingesta de un cuerpo extraño (asistencia mascota):** entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía.
- 1.13. **Línea de Call Center:** Número de teléfono 24/7 en el cual el afiliado podrá solicitar los servicios de acuerdo a la cobertura. El número establecido para este servicio es el **2338-6565** Extensión **89864** o el número directo **2338-6696**.

- 1.14. Período de vigencia:** Período durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del seguro contratado, de igual manera el servicio estará activo siempre y cuando el pago del seguro esté al día.
- 1.15. Proveedor:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de Seguros Agromercantil asiste al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en el presente documento.
- 1.16. Referencia:** Información actualizada y fidedigna concerniente a los servicios, que es provista telefónicamente al afiliado a su solicitud.
- 1.17. Residencia:** Es la casa de habitación designada por el afiliado para la prestación de servicios de asistencia.
- 1.18. Servicios:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente documento.
- 1.19. Situación de asistencia:** Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- 1.20. Territorialidad:** Los servicios serán prestados en el territorio nacional de Guatemala, excepto en las zonas consideradas de alto riesgo, en las cuáles se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio, o en caso de que el acceso vial lo impida.

2. ASISTENCIAS:

Las asistencias se prestarán a solicitud del afiliado o su grupo familiar, mediante llamada telefónica al número de servicio al cliente indicado en el inciso 1.13. En todos los casos en los que el costo del servicio exceda el monto máximo por evento, indicado en el presente documento, el afiliado deberá cancelar el excedente, con sus propios recursos económicos, en efectivo, directamente al proveedor al momento de recibir el servicio. En estos casos, el Proveedor notificará al afiliado, previa y telefónicamente la totalidad de los costos, y hasta obtener autorización del afiliado, se enviará al proveedor a prestar el servicio.

2.1. Asistencia Médica:

Asistencia Médica		
Servicio: Asistencia ante urgencia o internación	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Acompañamiento nocturno por internación	Q.560.00	3 al año
Envío de enfermera a domicilio para colocación de inyecciones	Q.560.00	3 al año
Phono Med 24/7	Sin límite	Sin límite
Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos	Sin límite	3 al mes
Referencia de hospitales y centros de salud a nivel nacional	Sin límite	Sin límite
Empleada doméstica en caso de internación	Q.350.00	2 al año
Referencia y coordinación de alquiler de camas ortopédicas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de alquiler de sillas de ruedas	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	Q.350.00	3 al año
Traslado médico terrestre en ambulancia (código rojo)	Q.700.00	2 al año
Asistencia odontológica telefónica	Sin límite	Sin límite
Asistencia nutricional telefónica con especialistas	Sin límite	Sin límite
Orientación y asesoría para personas embarazadas	Sin límite	Sin límite

Acompañamiento nocturno por internación: En caso que el afiliado o su grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, se enviará al centro hospitalario donde esté internado el afiliado una persona para la atención de requerimientos básicos que no actuarán en competencia con los brindados y/o requeridos por el centro de salud. El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del médico coordinado por el Proveedor.

Se cubrirá por evento máximo hasta diez (10) horas de asistencia nocturna, máximo 3 eventos al año, hasta Q560.00 por evento. Únicamente aplica en centros hospitalarios donde se permita la entrada de la persona enviada por el proveedor, en las cabeceras departamentales de la república de Guatemala.

Envío de enfermera a domicilio para colocación de inyecciones: En caso de que el afiliado o su grupo familiar requiera colocación de inyecciones, y que éstas estén debidamente formuladas por un médico, se pagará y coordinará el envío de una enfermera para la atención básica hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, siempre y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo.

El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del médico coordinado a través del Proveedor. Se cubrirá máximo hasta tres (3) eventos al año, por un máximo de Q560.00 por evento.

Phono med 24h / Orientación médica telefónica: A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o grupo familiar podrá comunicarse con un profesional médico a través de la línea de Call center dispuesta a nivel nacional **2338-6565** Extensión **89864** o el número directo **2338-6696**; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos: A través de este servicio el afiliado o su grupo familiar tendrán a su disposición, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día,

los 365 días del año para la asesoría y recordación de citas médicas e ingesta de medicamentos. La asistencia se realiza hasta tres (3) eventos al mes y sin límite económico.

Referencia de hospitales y centros de salud a nivel nacional: A través de este servicio el afiliado o su grupo familiar tendrán a su disposición la red de proveedores de servicios de salud, hospitales, centros de salud los cuales serán pagados por el afiliado con sus propios recursos económicos y bajo su propio riesgo de la consecuencia que se derive.

Se realizará el mayor esfuerzo por ayudar al afiliado a contactar un centro de salud idóneo de acuerdo al tipo de emergencia. La asistencia se realiza sin límite de eventos.

Empleada doméstica en caso de internación: Si el afiliado o su grupo familiar requieren esta cobertura, se asignará una empleada de hogar que realizará la limpieza interna de mantenimiento básico del domicilio (limpieza de sala- comedor, cocina, baños y habitaciones) por un periodo máximo de dos (2) eventos al año, limitado a un costo de Q 350.00 por evento.

Este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación. El Proveedor solicitará al afiliado el soporte médico que valide su incapacidad por accidente u hospitalización en el momento de la solicitud del servicio. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio.

Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza.

Referencia y coordinación para el alquiler de camas ortopédicas: Cuando el afiliado o su grupo familiar necesite referencia y coordinación de alquiler de camas ortopédicas, se le proporcionará información de lugares especializados, se le indicarán las direcciones y números de teléfonos, sin que el Proveedor asuma responsabilidad ni costos por los servicios y atención allí prestada.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Referencia y coordinación para el alquiler de sillas de ruedas: Cuando el afiliado o su grupo familiar necesite referencia y coordinación de alquiler de silla de ruedas, se le proporcionará información de lugares especializados, se le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que el Proveedor asuma responsabilidad ni costos por los servicios y atención allí prestada. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Médico a domicilio por emergencia: En caso que el afiliado o su grupo familiar lo requiera, se pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año hasta un límite de Q350.00 por evento y a las disponibilidades de fecha y/o lugar.

Traslado médico terrestre en ambulancia código rojo (emergencia): En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio de Guatemala a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, se coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año hasta un límite de Q 700.00 por evento

Asistencia odontológica telefónica: A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o su grupo familiar podrán comunicarse con un profesional a través de la línea telefónica indicada en el numeral 1.13, línea en la cual se brindará orientación dental telefónica ante cualquier emergencia en su salud dental.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Asistencia nutricional telefónica con especialistas: Cuando el afiliado o su grupo familiar lo requiera, se prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerancia a la lactosa, etc.

Este servicio se brindará sin límite de eventos, cada llamada no deberá superar los 15 minutos y sin límite de monto por evento.

Orientación y asesoría para personas embarazadas: En caso de que el afiliado y/o cónyuge requiera una orientación médica telefónica, se brindará al titular y beneficiarios de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

A través de la línea de asistencia; un profesional realizará la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud en la etapa de embarazo, y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras la paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio, toda vez que pueden existir limitaciones geográficas y/o temporales, por lo que la asistencia se limita a la coordinación.
- La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.2. Asistencia Vial

Estas coberturas aplican a dos (2) carros con placas registradas dentro del territorio nacional, en el momento de la adquisición del servicio. Estas podrán cambiarse máximo una (1) vez al año de contratación. Los autos registrados no podrán ser de uso comercial, ni ser mayores a quince (15) años de antigüedad ni de carga y/o transporte.

Asistencia Vial		
Servicio: Asistencia en vía pública	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Traslado en taxi por accidente vial	Q.280.00	2 al año
Traslado médico terrestre en ambulancia por accidente (código rojo)	Sin límite	3 al año
Cerrajero de llave del vehículo	Q.700.00	2 al año
Grúa por accidente	Q.840.00	3 al año
Maniobra por accidente	Q.350.00	2 al año
Cambio de llanta, envío de gasolina, paso de corriente	Q.420.00	3 al año

Traslado del afiliado en taxi por accidente vial: En caso que por accidente del vehículo registrado sea necesario su inmovilización, se gestionará y se asumirá siempre que el afiliado o grupo familiar lo solicite, los costos de traslado, hasta un límite de Q280.00 por evento y un máximo de dos (2) eventos durante el año.

Traslado médico terrestre en ambulancia por accidente (código rojo): En caso que el afiliado requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio guatemalteco a consecuencia de una emergencia médica, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, se coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano. Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos al año, sin límite de costo.

Cerrajero de llave del vehículo: En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o robo de las llaves, se pondrá a disposición del afiliado o su grupo familiar un cerrajero para que éste realice asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica a nivel nacional. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) evento por año, con un límite de cobertura máximo de Q700.00 por evento.

Grúa por accidente: En caso de accidente que no permita la circulación autónoma del automóvil, se enviará y pagará por los servicios de grúa para que el auto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos.

En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

El Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamo del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado.

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, se le comunicará al afiliado el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año hasta un límite de Q840.00 por evento.

Maniobra por accidente: Cuando el vehículo accidentado no se encuentre en posición estable con las cuatro llantas sobre la calzada (volcado, precipicio, cunetas) para poder ser remolcado y que haya necesidad de hacer una maniobra especial; el Proveedor no se hace responsable de daños ocasionados por dicha maniobra, entendiéndose que el afiliado autoriza el realizar la maniobra bajo su riesgo.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año hasta un límite de Q250.00 por evento.

Cambio de llanta, paso de corriente, envió de gasolina: En caso que el automóvil requiera cambio de llanta por estar pinchada, suministro de gasolina o reiniciación de batería (paso de corriente), se coordinará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura, del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado y pagado con sus propios recursos en efectivo en el momento de la prestación del servicio.

El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños. Esta cobertura está limitada a un número tres (3) eventos combinables entre sí por un año hasta un límite de Q420.00. Aplica a nivel nacional.

2.3. Asistencia Hogar

Estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial. Territorialidad: Los servicios de asistencia HOGAR serán prestados en las cabeceras departamentales de la República de Guatemala salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.

Las siguientes asistencias, electricista, cerrajero, vidriero y fontanero por emergencia, **se prestarán combinables entre sí**, por un máximo de seis (6) eventos en el año, hasta por un máximo de Q900.00 por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en seis coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

Asistencia Hogar		
Servicio: Asistencia Hogar	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Electricista por emergencia	Q.900.00	6 al año
Cerrajero por emergencia	Q.500.00	
Vidriero por emergencia	Q.500.00	
Plomero por emergencia	Q.900.00	
Seguridad y vigilancia en caso de siniestro	1 día seguido	2 al año
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar.	Por conexión	Sin límite

Electricista por emergencia: En caso que el afiliado lo requiera se enviará a un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de la propiedad, exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, si se ven afectados los acabados se cubrirá únicamente el resane en cemento, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la compañía cubrirá solamente la mano de obra.

El Proveedor no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el país, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Cerrajero por emergencia: Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas de ingreso a la vivienda, se enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta, no se cubren los gastos generados por sustituir la cerradura.

Vidriero por emergencia: Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que dé al exterior en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, se enviará al inmueble, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios de los bienes comunes de la propiedad.

El Proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Guatemala, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. El técnico procederá con desmonte de marcos, rejas o bases, siempre y cuando las condiciones lo permitan.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, dentro de las 48 horas siguientes de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a ningún reembolso.

Plomero por emergencia: Por el presente anexo, se enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas de los bienes comunes de la copropiedad exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.

- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de bienes comunes que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampas grasas, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane

Seguridad y vigilancia en caso de siniestro: Cuando a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres no causados por el afiliado y/o su grupo familiar o por el arrendatario u ocupante, o rotura de vidrios; se produzca un daño en el inmueble que comprometa considerablemente la seguridad del mismo, se enviará un vigilante con la mayor brevedad, que cuidará del inmueble procurando la seguridad del mismo, hasta tanto culminen las reparaciones a cargo del afiliado, las que deberán ser requeridas y ejecutadas de manera inmediata.

Esta cobertura está limitada a un (1) día seguido por año hasta dos eventos en el año.

Referencia y conexión de técnicos para el mantenimiento del hogar: Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, distintos a los ofrecidos dentro de la cobertura de asistencia hogar, se enviará a un profesional que atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado. Los servicios por conexión con especialistas en temas de hogar, como albañilería, carpintería, pintores, fumigadores, electricistas y otros.

Este servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año, sin límite de eventos y sin límite de monto por evento. No se asume responsabilidad alguna por el servicio prestado por dichos técnicos o profesionales.

2.4. Asistencia Hogar Express

Estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial.

Las siguientes asistencias, armado de muebles en el hogar, instalación de soportes de tv, espejos o elementos decorativos, instalación de grifos y apliques de baño, instalación de equipos frío/calor, instalación eléctricas menores, instalación de lámparas y apliques de luz, **se prestarán combinables entre sí** por un máximo de cinco (5) eventos en el año, hasta por un máximo de Q490.00 por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cinco coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

Asistencia Hogar Express		
Servicio: Asistencia al hogar fuera de la emergencia (Hogar Express)	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Armado de muebles en el hogar	Q.490.00	5 al año
Instalación soporte de TV, espejos o elementos decorativos		
Instalación de grifos y apliques de baño		
Destapaciones de cañerías		
Instalaciones de equipos fríos/calor		
Instalaciones eléctricas menores		
Instalación de lámparas y equipo de luz		
Conexión para trabajos de fumigación	Por conexión	Sin límite
Conexión para trabajos en general	Por conexión	Sin límite

Armado de muebles en el hogar: El afiliado o su grupo familiar podrá solicitar la mano de obra para realizar armado de algún mueble nuevo que haya adquirido, para esto se enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiera técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Instalación de soportes tv, espejos o elementos decorativos: Si el afiliado necesita realizar una perforación menor en sus muros o paredes para arreglos, colocación de materiales decorativos o instalaciones de soportes de tv u otros, se enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye el costo de los materiales para la perforación, traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes, etc.) deberán ser provistos por el afiliado.

Destapaciones de cañerías: Si el afiliado necesita desatapar alguna cañería interna que afecte la circulación de líquidos, se enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye el costo de mano de obra hasta el monto estipulado. No aplica cañerías externas a la vivienda.

Instalación de equipos frío/calor: Si el afiliado necesita realizar la instalación de equipos de frío y calor como neveras, aire acondicionado u otros, se enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye el costo de los materiales para la perforación, traslado del técnico y mano de obra. Los equipos deberán ser provistos por el afiliado.

Instalaciones eléctricas menores: El afiliado podrá solicitar la mano de obra para la realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores, las cuales deberán ser provistos por el afiliado, se enviara un técnico especialista para realizar estas tareas.

Instalación de lámparas y apliques de luz: El afiliado podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de lámparas y apliques de luz. Para esto, se enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de lámparas y apliques de luz previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistema de funcionamiento y las lámparas, deberá ser provisto por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie lo permitan.

Referencia para trabajos de fumigación: En caso de plagas en la vivienda y cuando el afiliado lo requiera se pondrá a disposición del afiliado la red de proveedores. Los gastos incurridos para la prestación del servicio, será por cuenta del afiliado. El Proveedor no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los proveedores contactados. La asistencia se realiza sin límite de eventos

Referencia para trabajos en general: Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, se pondrá a su disposición, la red de proveedores de servicios técnicos domiciliarios, los cuales serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio. El Proveedor no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los proveedores contactados. La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

2.5. Asistencia Mascota

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres (3) meses de edad. En caso de eutanasia aplica para un máximo de 10 años de edad. Aplica en las cabeceras departamentales, y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo.

Asistencia Mascota		
Servicio: Asistencia Mascota	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Consulta médica veterinaria por accidente	Q.1,000.00	3 al año
Phono med Veterinario	Sin límite	Sin límite
Paseo de perros en caso de hospitalización del afiliado	Sin límite	3 al año
Hotel para mascotas en caso de hospitalización del afiliado	Q.490.00	3 al año
Referencia y coordinación para tramites de viajes al exterior	Sin límite	Sin límite
Eutanasia, cementerio o cremación de la mascota	Q.1,000.00	1 al año
Servicio de info vacunas	Sin límite	Sin límite
Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional	Sin límite	Sin límite
Referencia de especialidades veterinarias a nivel nacional	Sin límite	Sin límite

Consulta médica veterinaria por accidente: En caso de accidente de la mascota ocurrido durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, se pagará y coordinará el servicio de consulta veterinaria, en domicilio y/o en red veterinaria a través de un proveedor.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, cirugía y/o procedimiento derivados del servicio. Aplica para felinos y caninos de 3 meses en adelante.

Para acceder a esta asistencia, la mascota debe estar al día en vacunas. La asistencia se prestará por tres (3) eventos al año con un límite económico de Q1,000.00 por evento.

Phono med veterinario: A través de la línea de Call center indicada en el inciso 1.13, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, quién lo orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

El Proveedor no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica

El tiempo máximo por llamada será de 15 minutos. La asistencia se prestará sin límite de eventos al año, sin límite económico.

Paseo de perros en caso de hospitalización del afiliado: Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días o si lo requiere, se brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador canino por un máximo de 2 horas. Hasta por 3 días continuos.

El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino, como así también de los seguros que pudiera corresponder.

El Proveedor no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como el caso de accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control de los paseadores caninos durante la prestación del servicio.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación

Hotel para mascotas en caso de hospitalización del afiliado: Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, se brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por 3 días continuos en un centro designado y autorizado por el proveedor.

El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino y el seguro de corresponder.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. La asistencia se prestará por tres (3) eventos al año con un límite económico de Q490.00 por evento.

Referencia y coordinación para tramites de viajes al exterior: Cuando el afiliado requiera información sobre las condiciones que debe tener presentes al momento de viajar con su mascota al exterior, se prestará información oportuna a través del número de servicio al cliente. La asistencia se prestará sin límite de eventos al año, sin límite económico.

Eutanasia, cementerio o cremación de la mascota: Se brindará ayuda para coordinar servicio de eutanasia, cementerio o cremación de la mascota, por accidente o enfermedad comprobada.

Se realizará el pago a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente EL TERCERO, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso.

Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal, y solo serán prestados a través de la red de proveedores. En caso contrario no habrá obligación del Proveedor por los servicios tomados directamente por el afiliado. La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de Q1,000.00.

Servicio de info vacunas: A través de la línea de atención al cliente, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre centros de vacunación o jornadas de vacunación.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional: A petición del propietario de la mascota se gestionará la búsqueda de clínicas veterinarias cercanas a su perímetro urbano. Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura

Referencia de especialidades veterinarias a nivel nacional – info mascotas-

Referencia y coordinación de adiestrador de perros. A través de la línea de atención al cliente, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios de mascotas. A través de la línea de atención al cliente, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios para su mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.6. Asistencia Tecnológica

Para solicitar esta asistencia, el afiliado deberá tener mínimo 18 años de edad.

Asistencia Tecnológica		
Servicio: Asistencia Tecnológica	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Asistencia telefónica TV/LED/Impresoras y periféricos Para la configuración e instalación remota Para las resoluciones y problemas en general	Sin límite	Sin límite
Asistencia telefónica Smartphone/Tablet/notebook	Sin límite	Sin límite
Envío de técnico a domicilio	Q.1,000.00	2 al año

Asistencia telefónica tv/led, impresoras y periféricos: En caso de que el afiliado lo requiera, se dará soporte telefónico para resolver problemas de configuración de televisores, impresoras y periféricos, a su vez asesoría para cualquier problema en general. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Asistencia telefónica Smartphone/Tablet/notebook: En caso de que el afiliado lo requiera, se dará soporte telefónico en problemas del pc, laptop, Tablet y Smartphone. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Envío de técnico a domicilio: En caso que el afiliado lo requiera se pondrá a su disposición el envío de un técnico a domicilio especializado para brindar los siguientes servicios de reparación, mantenimiento y actualización de computadores hasta el límite de cobertura: mantenimiento preventivo hardware, software e impresoras, configuración de periféricos, diagnóstico de fallos, reinstalación de sistema operativo y/o software, formateo y eliminación de virus.

Tiene validez en las cabeceras departamentales de la República de Guatemala. Este servicio debe ser coordinado con un (1) día de anterioridad.

El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. El excedente sobre el límite de cobertura y los costos de los servicios que no se mencionan corren por cuenta del afiliado.

Para la reinstalación del sistema operativo y/o software el afiliado debe contar con las respectivas licencias. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite económico Q1,000.00 por evento.

2.7. Asistencia Legal Telefónica

Asistencia Legal Telefónica		
Servicio: Asistencia Legal Telefónica	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Orientación en caso de robo de automóvil	Sin límite	Sin límite
Orientación en caso de accidente de tránsito		
Orientación civil administrativo, familiar, notarial penal y laboral		
Asesoría internacional en caso de pérdida de pasaporte		

Orientación en caso de robo de automóvil: Se brindará orientación jurídica con relación a trámites judiciales necesarios que debe seguir ante las autoridades para formulación de denuncias en caso de robo del automóvil.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura

Orientación en caso de accidente de tránsito: En el evento donde ocurra un accidente de tránsito, se asesorará al afiliado, mediante comunicación telefónica.

Se deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.

Orientación en materia civil, administrativo, comercial, familiar, notarial, penal y laboral: La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

Se deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que el Proveedor no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos, sin límite de cobertura y máximo 15 minutos por evento

Asesoría internacional, pérdida de pasaporte: En el caso de robo o pérdida del pasaporte en el exterior, se proporcionará la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

La asistencia se prestará sin límite de eventos. Los gastos necesarios para la reposición de los documentos correrán por cuenta del afiliado.

2.8. Asistencia Kids

Asistencia Kids		
Servicio: Asistencia Niños de 6 a 15 años	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Teleconsultas (cualquier área)	Sin límite	Sin límite
Matemática	Q.200.00	6 al año
Lenguaje	Q.200.00	
Inglés	Q.200.00	
Física	Q.200.00	
Química	Q.200.00	
Contabilidad básica	Q.200.00	

Tele consultas: Se prestarán los servicios de orientación escolar y tutorías académicas telefónicas en caso de ausencia del niño por enfermedad, a través de la cual se coloca a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y química (asignaturas de nivel escolar básico, de nivel primario y/o bachillerato).

La asistencia se prestará sin límite de eventos, sin límite de cobertura y máximo 15 minutos por evento.

Las siguientes asistencias, **Matemáticas, lenguaje, Ingles, física, química y contabilidad básica**, se **prestarán combinables entre sí**, por un máximo de seis (6) eventos en el año, hasta por un máximo de Q200.00 por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en seis coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

Se prestarán los servicios a domicilio en caso de ausencia del niño por enfermedad con incapacidad superior a 3 días, de una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de Matemáticas, lenguaje, Ingles, física, química y contabilidad básica.

3. EXCLUSIONES GENERALES

- 3.1. Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza.
- 3.2. Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización del Proveedor.
- 3.3. Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

- 3.4. Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- 3.5. Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.
- 3.6. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- 3.7. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- 3.8. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- 3.9. Daños preexistentes al inicio de contrato.
- 3.10. Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- 3.11. Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- 3.12. Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- 3.13. No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente y este no hubiese podido procurarse para sí el servicio).
- 3.14. **EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ELECTRICIDAD:** Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:
 - 3.14.1. Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes, así como en totalizadores breakers o tacos.
 - 3.14.2. Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, malacates, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
 - 3.14.3. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.
 - 3.14.4. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la propiedad, sean de uso de un propietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un propietario en particular.

3.14.5. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

3.14.6. Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema de bombeo.

3.15. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE CERRAJERÍA

3.15.1. Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la copropiedad a través de puertas interiores, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y aquellas que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o simulares. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

3.16. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE VIDRIOS

3.16.1. Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cierre de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, vidrios de cubierta.

3.16.2. Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.

3.16.3. Vidrios con sistema audio aislante, blindados, o sistema térmico.

3.17. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE PLOMERÍA

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de fontanería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

3.17.1. Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.

3.17.2. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.

3.17.3. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.

3.17.4. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: grifos, cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la propiedad.

3.17.5. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.

- 3.17.6.** Cuando el daño se presente en el mobiliario de la propiedad, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.
- 3.17.7.** Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboquillamientos.
- 3.17.8.** Cuando el daño se presente en tuberías que, no obstante, se encuentren dentro de la copropiedad, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular.
- 3.17.9.** Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

3.18. EXCLUSIONES DE ARMADO DE MUEBLES

- 3.18.1.** Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad, o que se vean gastados o con daños visibles.
- 3.18.2.** Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- 3.18.3.** No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda

3.19. EXCLUSIONES DE INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y APLIQUES DE LUZ

- 3.19.1.** Queda excluido la instalación de lámparas fuera de la vivienda.
- 3.19.2.** La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- 3.19.3.** La mano de obra no incluye reparación de lámparas
- 3.19.4.** Queda excluida la mano de obra de más de un técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a un costo preferencial para el cliente.

3.20. EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA MASCOTA / VETERINARIA

- 3.20.1.** El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- 3.20.2.** Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente, o sin el previo consentimiento y autorización del Proveedor.
- 3.20.3.** Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota del beneficiario si esta no tiene su carné de vacunación al día.
- 3.20.4.** En caso de enfermedad oncológica.
- 3.20.5.** Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.

- 3.20.6.** Prejuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de Guatemala
- 3.20.7.** Conductas del afiliado y de la mascota vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- 3.20.8.** Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- 3.20.9.** Perros destinados para fines comerciales.
- 3.20.10.** La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
- 3.20.11.** Remisiones por especialistas.
- 3.20.12.** A efectos de la asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Asimismo, solo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando este haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria o evidenciado por el mismo tras su expulsión o extracción.
- 3.20.13.** Se limitan las asistencias a una mascota por beneficiario.

No se considerarán como accidente:

- 3.20.14.** Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- 3.20.15.** Intervención quirúrgica (asistencia mascota): tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:

- 3.20.16.** Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente
- 3.20.17.** Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - patologías asociadas al síndrome de braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.

3.20.18. Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.

3.20.19. Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.

3.20.20. La gestación y el parto normal o eutócico.

Exclusiones de la cobertura “consulta médica veterinaria por accidente”

3.20.21. Además de las exclusiones mencionadas.

3.20.22. Se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria por accidente” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Exclusiones de Eutanasia, cementerio o cremación de la mascota:

3.20.23. La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de diez (10) años, al momento de ingresar a la asistencia.

3.20.24. El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia, que es de 90 días.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para utilizar los servicios de Asistencia, el afiliado deberá seguir siempre el siguiente procedimiento:

- 4.1.** El afiliado debe llamar al PBX. **2338-6565** Extensión **89864** o al teléfono directo **2338-6696** para solicitar el servicio.
- 4.2.** Suministrar al momento de la llamada los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.
- 4.3.** El servicio de Asistencia estará disponible, en todo el territorio de la república de Guatemala.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- 5.1.** Solicitar el servicio de Asistencia en el momento del evento.
- 5.2.** El afiliado debe estar presente y supervisar en todo momento la prestación de los servicios, o en su defecto autorizar expresamente a otra persona para recibir al proveedor y aprobar por escrito su satisfacción con el trabajo realizado.
- 5.3.** Que el afiliado brinde las facilidades y suministros físicos como energía eléctrica o de internet necesarios para la prestación del servicio.
- 5.4.** Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente al proveedor. En este caso el Proveedor no estará obligado a reembolsar al afiliado dichos gastos.

5.5. Dar aviso oportuno del cambio de residencia afiliada.

6. RESPONSABILIDAD

El Proveedor es responsable únicamente de los beneficios definidos en este documento y coordinados a través del número establecido para este servicio PBX. **2338-6565** Extensión **89864** o el número directo **2338-6696**. Seguros Agromercantil en ningún momento será responsable de costo alguno por cualquier servicio diferente que no sea coordinado a través del proveedor mediante los números de teléfono indicados en el presente documento. Así mismo, queda fuera de la responsabilidad del proveedor todo servicio prestado fuera de la red, pagado por el afiliado. Si el afiliado requiere cualquier trabajo adicional, no cubierto o descrito en el presente documento, es posible negociar con el proveedor de servicios, sin embargo, Seguros Agromercantil no asume la responsabilidad y garantía por el trabajo adicional realizado.