

DESYFIN ASISTENCIA
TABLA DE PRESTACIONES ASISTENCIALES MULTIASISTENCIA PERSONA FÍSICA

| Asistencia | | Cantidad máxima de eventos al año | Máximo de monto por evento |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------|
| E- Doctor (Consulta médica virtual) 24/7 | | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| Orientación médica telefónica 24/7 | | | |
| Orientación dental telefónica | | | |
| Consulta médica general con electrocardiograma en Clínicas Humana | | 10 | SIN LÍMITE |
| Consulta médica general en clínicas de la red | | 5 | \$50,00 |
| Descuento en servicios médicos en Clínicas de la Red | Entre un 5%y 10% en cualquier especialidad | SIN LÍMITE | \$75,00 |
| Descuento en Ópticas | Óptica VISIÓN: 20%en Todo los servicios y productos (excepto ofertas) | | |
| | Ópticas Munkel: del 10% en lentes de Contacto y 20%en resto de los servicios y productos (excepto ofertas) | | |
| Descuento en prueba COVID 5% a 10% | | | |
| Traslado médico terrestre en ambulancia en caso de accidente | | 2 | SIN LÍMITE |
| Referencia de centros médicos y especialidades | | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| Examen de la vista en óptica de la RED | | | |
| Envío de Cerrajero por emergencia | | 10 | \$100,00 |
| Envío de Fontanero por emergencia | | | |
| Envío de Electricista por emergencia | | | |
| Envío de Vidriero por emergencia | | | |
| Referencia y Coordinación de técnicos para el comercio | | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| Coordinación Técnicos y Servicios de Seguridad | | | |
| Asesoría Legal Telefónica en materia civil, penal, familiar, de tránsito entre otros | | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| Asesoría Legal Telefónica en materia tributaria | | | |
| Asesoría para completar formularios tributarios | | | |
| Referencias Contadores Públicos autorizados | | | |
| Recordatorio de fechas máximas para la presentación de declaraciones en Tributación | | | |
| Asesoría PC Telefónica | | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| Orientación para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional | | | |
| Orientación para la utilización practica de Internet. | | | |
| Orientación para instalación de computadoras | | | |
| Soporte en línea para la solución de problemas de impresión | | | |
| Referencia de técnicos especializados en instalación de software | | | |
| Servicio técnico PC en el hogar | | 2 | \$75,00 |
| Referencia & Coordinación | De técnicos para mantenimiento de comercio (pisos, alfombras, pinturas) | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| | De mecánicos | | |
| | De empresas de alarmas y sistemas de seguridad | | |
| | De empresas de Mensajería y misceláneas (os) | | |
| | De servicios mercadeo, publicidad, promoción | | |
| | Referencias telefónicas sobre bolsas de trabajo | | |
| | Información telefónica obre ferias de empleo | | |
| De empresas de transporte de carga y personal de mudanzas y mantenimiento del hogar | | | |
| Grúa o remolque en caso de avería o accidente | | 3 | \$150,00 |
| Auxilio vial (cambio de llanta paso de corriente, envío de combustible) | | 5 | \$150,00 |
| Cerrajero para la apertura del vehículo | | 3 | \$100,00 |



CONDICIONES GENERALES MULTIASISTENCIA

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

DEFINICIONES:

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

Los servicios de asistencia cuentan con cobertura país siempre y cuando haya disponibilidad en la red de proveedores. En caso de que por su zona algún servicio no tenga disponibilidad de proveedor se procederá a coordinar con el AFILIADO sobre la referencia de alguno cercano.

AFILIADO: Es la persona que a través de **Desyfin** contrate los **SERVICIOS** de asistencia que presta **MULTIASISTENCIA** y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envía el **Desyfin** a **MULTIASISTENCIA**.

BENEFICIARIO: Se entenderá como beneficiarios a la pareja e hijos menores de 21 años, quienes podrán gozar de los **SERVICIOS** a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el **AFILIADO** de acuerdo a los estipulado en este **ANEXO C "TABLA DE PRESTACIONES ASISTENCIALES"**, del Contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

EVENTO: Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** que dé derecho a la prestación de uno de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Instrumento.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** durante la vigencia del presente documento

FAMILIAR: Se refiere al padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO**.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **MULTIASISTENCIA** estarán a disposición del **AFILIADO**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** celebró el contrato correspondiente con **DESYFIN**

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este contrato y sus Anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con **DESYFIN** y donde tenga su **RESIDENCIA PERMANENTE** el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los **SERVICIOS**.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio permanente que manifieste tener un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en el contrato que maneje con **DESYFIN** dentro del **PAÍS DE RESIDENCIA** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** haya notificado a **DESYFIN** con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**

para todos los efectos de la prestación de los **SERVICIOS** materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencia de **MULTIASISTENCIA**, o subcontratado por **MULTIASISTENCIA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencias médica a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EQUIPO TÉCNICO: Es el personal técnico y demás equipo asistencial de **MULTIASISTENCIA**, o subcontratado por **MULTIASISTENCIA** apropiado que gestione el **SERVICIO** solicitado por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Los **SERVICIOS** a que se alude en este Anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen en el **ANEXO "TABLA DE PRESTACIONES ASISTENCIALES"**

PROVEEDOR: Es el personal (**MÉDICO Y/O TÉCNICO**) y demás equipo asistencia de **MULTIASISTENCIA**, o subcontratado por **MULTIASISTENCIA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

ENFERMEDAD: Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **MULTIASISTENCIA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **MULTIASISTENCIA** su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
- En todos los casos, corresponde al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** comprobar la no preexistencia.

VIAJE: Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

"ASISTENCIA MÉDICA"

A. CONSULTA MÉDICA ONLINE "E-DOCTOR":

MULTIASISTENCIA coordinará la consulta On-line del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con un médico del staff de **MULTIASISTENCIA** para una consulta mediante videoconferencia a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ya sea por una enfermedad o padecimiento no preexistente, que no requieran de hospitalización y no se encuentre en riesgo la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Se excluye de este **SERVICIO** el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrópicos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la "Tabla de Prestaciones Asistenciales".

B. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24/7:

El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** podrá realizar consultas médicas telefónicas 24/7 con un médico de **MULTIASISTENCIA** a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ya sea por una enfermedad o padecimiento no preexistente, que no requieran de hospitalización y no se encuentre en riesgo la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Se excluye de este **SERVICIO** el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrópicos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

C. ORIENTACIÓN DENTAL TELEFÓNICA 24/7:

El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** podrá realizar consultas odontológicas telefónicas 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, con un médico de **MULTIASISTENCIA**, a efecto de realizar las valoraciones odontológicas respectivas del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ya sea por una enfermedad o padecimiento no preexistente, que no requieran de hospitalización y no se encuentre en riesgo la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Se excluye de este **SERVICIO** el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos especializados. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

Exclusiones de la Asistencia Odontológica:

- Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- Cuando la persona no se identifique como **AFILIADO a MULTIASISTENCIA**
- Cuando el afiliado incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Los tratamientos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico previo.
- Procedimientos odontológicos que requieran hospitalización o atención dental domiciliaria.
- Procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones u odontólogos no adscritos a la **RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de MULTIASISTENCIA**.
- No aplica la extracción de terceros molares retenidos. Cambio de Calces
- No aplica para tratamiento o procedimiento que exceda más de dos piezas dentales.
- Quedará excluido a su vez el recambio de amalgamas por resinas
- Calces necesarios para complementar el tratamiento de endodoncia.
- Las extracciones y endodoncias necesarias para tratamientos estéticos.
- Todo tratamiento odontológico con fines estéticos incluyendo el blanqueamiento o carillas de porcelana.
- Prótesis fijas, removibles, coronas, puentes, carillas, tratamientos de ortodoncia y ortopédico o cirugía maxilofacial.
- Las radiografías en general.
- Procedimientos no autorizados por **MULTIASISTENCIA**.
- No se contempla gastos por procedimientos odontológicos provocados por accidentes de tránsito, asalto, robo, motín o laborales.
- No serán considerados gastos de medicamentos para el tratamiento odontológico o médico.

- No serán considerados por **MULTIASISTENCIA** gastos realizados por el **AFILIADO** en urgencias, emergencias y/o procedimientos odontológicos realizados a **LIBRE ELECCIÓN** de prestadores odontológicos.
- Quedan excluidos los procedimientos dentales que de acuerdo al criterio de los Médicos odontólogos de la **RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS** de **MULTIASISTENCIA**, no sean necesarios para el **AFILIADO**.

D. CONSULTA CON MEDICO GENERAL EN CLINICAS HUMANA CON ELECTROCARDIOGRAMA:

MULTIASISTENCIA coordinará la visita del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, a Clínicas Humana con un médico general para una consulta y un electrocardiograma con interpretación, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ya sea por accidente o por enfermedad no preexistente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el **EQUIPO MÉDICO** de **MULTIASISTENCIA** y se entiende que por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos. **MULTIASISTENCIA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El excedente por evento, será cubierto por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del **EVENTO** para la prestación de los **SERVICIOS**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

E. CONSULTA CON MEDICO GENERAL EN CLINICAS DE LA RED:

MULTIASISTENCIA coordinará la visita del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** previa consulta telefónica, a una clínica de la **RED** de **MULTIASISTENCIA** con un médico general para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ya sea por accidente o por enfermedad no preexistente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el **EQUIPO MÉDICO** de **MULTIASISTENCIA** y se entiende que por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos. **MULTIASISTENCIA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El excedente por evento, será cubierto por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del **EVENTO** para la prestación de los **SERVICIOS**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

F. DESCUENTOS EXCLUSIVOS EN CLINICAS HUMANA:

Prevía solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **MULTIASISTENCIA** proporcionará información sobre los descuentos en consultas médicas y especialistas con los que cuente en Clínicas Humana para aplicar un descuento al servicio o artículo adquirido

En todos los casos, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** deberán ser pagados bajo sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

G. DESCUENTOS EN OPTICAS:

Prevía solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **MULTIASISTENCIA** proporcionará información sobre los descuentos en ópticas con los que cuente dentro de su **RED** de **PROVEEDORES** para aplicar un descuento al servicio o artículo adquirido.

En todos los casos, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** deberán ser pagados bajo sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con la óptica y nunca a **MULTIASISTENCIA**, que solo se limita a brindar la información. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

H. DESCUENTOS EN PRUEBA COVID:

Prevía solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **MULTIASISTENCIA** proporcionará información sobre los descuentos en laboratorios con los que cuente dentro de su **RED** de **PROVEEDORES** para aplicar un descuento al servicio de pruebas para la detección del COVID (antígeno o pcr).

En todos los casos, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** deberán ser pagados bajo sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el laboratorio y nunca a **MULTIASISTENCIA**, que solo se limita a brindar la información. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

I. TRASLADO MEDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE ACCIDENTE:

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** sufra un accidente en el comercio que les provoque lesiones o traumatismos o una enfermedad repentina tales que constituyan una urgencia médica y requieran su hospitalización, **MULTIASISTENCIA** coordinará el traslado médico terrestre en ambulancia hasta el centro hospitalario más cercano al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **MULTIASISTENCIA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**.

Si para este **SERVICIO** a **MULTIASISTENCIA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **MULTIASISTENCIA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

J. REFERENCIA DE CENTROS MÉDICOS Y ESPECIALISTAS:

Prevía solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **MULTIASISTENCIA** proporcionará información sobre los centros médicos y especialistas con los que cuente dentro de su **RED** de **PROVEEDORES**.

En todos los casos, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** deberán ser pagados bajo sus propios recursos al **PROVEEDOR**. **MULTIASISTENCIA** ha obtenido la lista de estos centros médicos y especialistas con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el centro médico o con el especialista y nunca a **MULTIASISTENCIA**, que solo se limita a brindar la información. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

K. EXAMEN DE LA VISTA EN OPTICA DE LA RED:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, necesite realizarse un examen de la vista, **MULTIASISTENCIA** le coordinará y referirá a una Óptica, para la práctica de dicho examen por parte de un Optometrista. Se excluye de este servicio la interpretación del examen realizado y demás gastos en que incurra serán asumidos por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** bajo sus propios recursos. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en

todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

“ASISTENCIA EN EL HOGAR”

A. ENVIO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la puerta principal a solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** previa solicitud telefónica **MULTIASISTENCIA** enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el acceso al inmueble. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición de llavines de bodegas, archivos, escritorios, y cualquier otra instalación, mobiliario o equipo dentro del comercio. etc. Además, el cambio de llavines y combinaciones de llavines. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

B. ENVIO DE FONTANERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y no preexistente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble, se presente alguna ruptura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, previa solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** enviará 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. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, y cualquier aparato conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado. Arreglo de canoas y bajantes, reparación de goteras, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones de instalaciones ajenas a las que conducen aguas. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

C. ENVIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas que corresponda al, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) previa solicitud vía telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del establecimiento comercial. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

Exclusiones del servicio de Electricidad:

- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:
- Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.

- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía, como medidores, etc.
- Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.

Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

D. ENVIO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior que dé hacia la calle, previa solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** enviará a la mayor brevedad posible, un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia”, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. Todo reemplazo de cristales se realizará por vidrios estándar, transparentes y que solucionen la emergencia. Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior y que dé hacia la calle. Roturas de vidrios por fenómenos naturales. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

E. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS PARA EL COMERCIO:

Cuando se requiera los servicios de remodelación, **MULTIASISTENCIA** previa solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, le referirá técnicos para el comercio, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en los que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación de los técnicos especialistas, el administrador o propietario tiene la facultad de solicitar 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **MULTIASISTENCIA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio nunca a **MULTIASISTENCIA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

F. COORDINACIÓN DE TÉCNICOS Y SERVICIOS DE SEGURIDAD:

Cuando se requiera los servicios de un técnico de servicios de mantenimiento en general y servicios de seguridad, **MULTIASISTENCIA** previa solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en los que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación de los técnicos especialistas, el administrador o propietario tiene la facultad de solicitar 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **MULTIASISTENCIA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio nunca a **MULTIASISTENCIA**, que solo se limita a referir

proveedores de los servicios solicitados. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

“ASISTENCIA LEGAL”

A. ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, PENAL, FAMILIAR, DE TRANSITO, ENTRE OTROS:

Por este servicio **MULTIASISTENCIA** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los **SERVICIOS** de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. No se brindaran consultas en materia laboral, comerciales ni las que resulten sumamente especializadas.

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los **SERVICIOS** profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. **MULTIASISTENCIA Y/O DESYFIN** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

B. ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN MATERIA TRIBUTARIA:

Por este servicio **MULTIASISTENCIA** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios asesoría legal en materia tributaria, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

El abogado asesorará al administrador o propietario en materia tributaria en caso de que así lo requiera.

Queda entendido que los gastos en que incurra el administrador o propietario el por la prestación de los servicios profesionales que contrate directamente con alguno de los profesionales referidos por **MULTIASISTENCIA**, serán pagados con sus propios recursos. Ni **MULTIASISTENCIA** ni el **DESYFIN** serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el administrador o propietario para una gestión diferente a la indicada en párrafo anterior, será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario, esto quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** exonera de toda responsabilidad a **MULTIASISTENCIA** y al **DESYFIN** por el resultado final de la contratación, por lo que todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

C. ASESORIA PARA COMPLEMENTAR FORMULARIOS TRIBUTARIOS:

Por este servicio **MULTIASISTENCIA** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios asesoría para completar los formularios tributarios correspondientes, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

El profesional asesorará al administrador o propietario en materia tributaria en caso de que así lo requiera.

Queda entendido que los gastos en que incurra el administrador o propietario por la prestación de los servicios profesionales que contrate directamente con alguno de los profesionales referidos por **MULTIASISTENCIA**, serán pagados con sus propios recursos. Ni **MULTIASISTENCIA** ni el **DESYFIN** serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el administrador o propietario para una gestión diferente a la indicada en párrafo anterior, será única y exclusiva del **PROVEEDOR**

elegido por el administrador o propietario, esto quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** exonera de toda responsabilidad a **MULTIASISTENCIA** y al **DESYFIN** por el resultado final de la contratación, por lo que todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

D. REFERENCIA DE CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS:

Por este servicio **MULTIASISTENCIA** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia de contadores públicos autorizados, ello las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. **MULTIASISTENCIA** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del contador que contrate directamente el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

MULTIASISTENCIA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al Colegio Profesional y nunca a **MULTIASISTENCIA** que solo se limita a brindar la información. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

E. RECORDATORIO DE FECHAS MÁXIMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES EN TRIBUTACIÓN:

Por este servicio **MULTIASISTENCIA** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de recordatorio de declaraciones en tributación, ello las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. **MULTIASISTENCIA** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del contador que contrate directamente el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

MULTIASISTENCIA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al Colegio Profesional y nunca a **MULTIASISTENCIA** que solo se limita a brindar la información. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

“ASISTENCIA PC”

A. ASESORÍA PC TELEFONICA:

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **MULTIASISTENCIA** realizara la orientación vía telefónica de técnicos en PC, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **MULTIASISTENCIA** lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del solicitante bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** **MULTIASISTENCIA** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

B. ORIENTACIÓN PARA DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA OPERACIONAL:

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **MULTIASISTENCIA** realizara la orientación vía telefónica de técnicos en PC, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO**

Y/O BENEFICIARIO MULTIASISTENCIA no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

C. ORIENTACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN PRACTICA DE INTERNET:

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** realizara la orientación vía telefónica de técnicos en PC, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del solicitante bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO MULTIASISTENCIA** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

D. ORIENTACIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE COMPUTADORAS:

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** realizara la orientación vía telefónica de técnicos en PC, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del solicitante bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO MULTIASISTENCIA** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

E. SOPORTE EN LÍNEA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE IMPRESIÓN:

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** realizara la orientación vía telefónica de técnicos en PC, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del solicitante bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO MULTIASISTENCIA** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

F. REFERENCIA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EN INTALACIÓN DE SOFTWARE :

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** proporcionará vía telefónica información de empresas de servicio especializado en Software y Hardware, más cercanos al lugar

donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del solicitante bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

G. SERVICIO DE TECNICO PC AL ESTABLECIMIENTO:

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** realizara la coordinación vía telefónica de técnicos en PC, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

“SERVICIO DE REFERENCIA”

A. REFERENCIA DE TECNICOS PARA EL MANTENIMIENTO DEL COMERCIO (PISOS, ALFOMBRAS, PINTURA ENTRE OTRAS):

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de técnicos para el mantenimiento del comercio, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará el envío de la empresa que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

B. REFERENCIA DE MECANICOS:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de técnicos especialista en mecánica, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará el envío de la empresa o técnico que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

C. REFERENCIA DE EMPRESAS DE ALARMAS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de empresas de alarmas y sistemas de seguridad, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará el envío de la empresa que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

D. REFERENCIA DE EMPRESAS DE MENSAJERÍA Y MISCELÁNEAS:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de empresas de mensajería y misceláneas, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará el envío de la empresa que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

E. REFERENCIA DE EMPRESAS DE MERCADEO O PUBLICIDAD:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de empresas de mercadeo o publicidad, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

F. REFERENCIA TELEFÓNICAS SOBRE BOLSAS DE TRABAJO:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de bolsas de trabajo, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

G. REFERENCIA TELEFÓNICAS SOBRE FERIAS DE EMPLEO:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de ferias de empleo y de empresas reclutadoras, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

H. REFERENCIA DE TRANSPORTE DE CARGA Y PERSONAL DE MUDANZAS:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite referencia de transporte de carga y personal de mudanzas, **MULTIASISTENCIA** le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **MULTIASISTENCIA** no se hace responsable del servicio que reciba el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa

elegida. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

“ASISTENCIA VIAL”

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que se encuentran dentro de la cobertura “**ASISTENCIA VIAL**” que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero (0) es decir, donde quiera que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** se encuentre dentro de la República de Costa Rica, en la cual contrató el servicio, sea el de su **RESIDENCIA PERMANENTE** debidamente registrada. Se entenderá como domicilio permanente del afiliado únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el afiliado tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo. El personal de **MULTIASISTENCIA** no prestará el servicio cuando el afiliado no esté presente en el lugar de la emergencia y/o no le haya sucedido la emergencia al titular y/o beneficiarios.

El derecho a las prestaciones de la asistencia vial se brindará en todo el país siempre y cuando la emergencia suceda en carretera. La asistencia se brindará en el momento preciso de la emergencia. Si la asistencia no es tomada en el momento no aplicará la programación o solicitudes posteriores que correspondan al mismo incidente.

A. GRUA O REMOLQUE EN CASO DE AVERÍA O ACCIDENTE:

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo que conduzca el administrador o propietario, **MULTIASISTENCIA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa para el traslado hasta el destino que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** elija.

El traslado aplica únicamente en carretera. **MULTIASISTENCIA** se compromete, antes de enviar el servicio, que en caso de haber un excedente, le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo por él con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. No se cubrirán servicios de grúa para el acomodo de vehículos en garajes, cocheras, talleres etc., tampoco cuando el servicio sea solicitado por el **AFILIADO** desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia de remolque No aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o con heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente, ni los que por las mismas causas, deban ser trasladados a lugares estatales. **MULTIASISTENCIA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, entendiéndose por hueco aquellas hendiduras en la carretera en la cual el vehículo no pueda rodar o pierda tracción, etc. Para el caso de servicios de Rescate, será el **AFILIADO** quien tomará el riesgo directamente con el proveedor, pero nunca hará reclamos a **MULTIASISTENCIA** o al **DESYFIN**. Queda excluido cualquier tipo de maniobra adicional al traslado. En caso que durante el traslado se presentase algún daño al vehículo ocasionado por el proveedor, este tendrá que ser reportado por el afiliado en un máximo de 24 horas para hacer cualquier tipo de reclamación y tener derecho a revisión por garantía. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

B. ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE, ENVÍO DE GASOLINA):

Cambio de llanta por el repuesto en caso de ponchaduras, falta de combustible o necesidad de paso de corriente del vehículo que conduzca el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, MULTIASISTENCIA** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar la situación de emergencia, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. La asistencia aplicará únicamente durante la emergencia en carretera. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en la “Tabla de Prestaciones Asistenciales”.

Cambio de llanta: Este servicio se prestará en caso de ponchaduras en el vehículo que conduzca el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, encontrándose el repuesto en buen estado. No se cubrirá el costo de la reparación de la llanta, ni el traslado a su lugar de reparación. Cubre el envío del técnico para que realice únicamente el cambio de llanta por la de repuesto que el afiliado tenga en buen estado.

Se cubrirán servicios de cambio de llanta en garajes, cocheras siempre y cuando la infraestructura del lugar permita un acceso adecuado para hacer el cambio de llanta, en parqueos siempre y cuando el vehículo pueda ser trasladado a la vía pública o sea de libre acceso y la infraestructura del lugar tenga las condiciones adecuadas para el servicio; ya que el proveedor no incurre en gastos asociados al pago de un parqueo; los eventos no se cubren en talleres. El servicio de asistencia de cambio de llanta no aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas o, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o con heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente.

Suministro de Combustible: Este servicio se prestará en situaciones de emergencia siempre y cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** se encuentre en carretera y ante la comprobada ausencia de combustible en el vehículo que conduzca el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Cubre únicamente el envío del técnico, el de combustible tendrá que ser pagado por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos y en efectivo contra factura al proveedor. No se cubrirán servicios de suministro de combustible cuando el vehículo del Afiliado se encuentre en garajes, cocheras, talleres, etc., tampoco cuando el servicio sea solicitado por el **AFILIADO** desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia suministro de gasolina no aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas o, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o con heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente.

Paso de Corriente: Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo que conduzca el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** realizar el paso de corriente.

El excedente de los **MONTOS POR EVENTO** será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos y en efectivo al proveedor del servicio. Se cubrirán servicios de paso

de corriente cuando el vehículo del Afiliado se encuentre en cocheras siempre y cuando la infraestructura del lugar permita un acceso adecuado para el servicio, en parqueos siempre y cuando el vehículo pueda ser trasladado a la vía pública o sea de libre acceso y la infraestructura del lugar tenga las condiciones adecuadas para el servicio; ya que el proveedor no incurre en gastos asociados al pago de un parqueo; los eventos no se cubren en talleres. El servicio de asistencia paso de corriente no aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas o, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente. **EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**, pues el riesgo lo asume él y no **MULTIASISTENCIA** o **DESYFIN**. En caso que durante la prestación del servicio se presentase algún daño al vehículo ocasionado por el proveedor, este tendrá que ser reportado por el **AFILIADO** en un máximo de 24 horas para hacer cualquier tipo de reclamación y tener derecho a revisión por garantía. Si el **AFILIADO** solicita coordinar servicios para fechas y/o horas posteriores a la emergencia, el costo debe asumirlo en un 100% **MULTIASISTENCIA**. **MULTIASISTENCIA** se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al **AFILIADO** el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

C. ENVÍO DE CERRAJERO:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como olvido de las llaves dentro del auto, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de las puertas principales del automóvil en que viaje el afiliado y a solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para la apertura del vehículo. No se cubrirá la realización de duplicados de llaves extraviadas o robadas ni el cambio de llaves del vehículo ni la apertura de cajuelas del vehículo. Este servicio es solamente para la apertura del carro y no necesariamente ponerlo en marcha. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones de fabricación del vehículo lo permitan. El servicio de asistencia para coordinación y envío de cerrajero no procede para microbuses, busetas o vanette, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Este servicio se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la "Tabla de Prestaciones Asistenciales".

LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

A estas Condiciones Generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los **SERVICIOS**. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

Los resultantes de los servicios que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** haya contratado sin el previo consentimiento de **MULTIASISTENCIA**.

La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio **MULTIASISTENCIA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **MULTIASISTENCIA** su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico o que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
- En todos los casos, corresponde al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** comprobar la no preexistencia.
- Mala fe del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, comprobada por el personal **MULTIASISTENCIA** o si en la petición mediare mala fe.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones, terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad. Energía nuclear.

Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** de los **SERVICIOS**.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO

Con el fin de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente **MULTIASISTENCIA** e identificarse como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ante los funcionarios de **MULTIASISTENCIA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los **SERVICIOS** contemplados en el presente documento.

En caso de que un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** requiera de los **SERVICIOS** a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará a la línea de emergencia especificado para tal efecto y le suministrará al funcionario de **MULTIASISTENCIA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **MULTIASISTENCIA** le prestará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** no cumpla con los requisitos indicados, **MULTIASISTENCIA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los **SERVICIOS** relacionados con el presente contrato ni frente a **DESYFIN** ni frente al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Los servicios de asistencia cuentan con cobertura país.