

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE “PROMÉRICA ASISTE”

1. INTRODUCCION.

BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A. con su programa “**PROMÉRICA ASISTE**”, le brinda Asistencia Jurídica, Hogar, Médica, Vial y en Viajes, Laboral, Escolar y Concierge ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato. Queda establecido que el programa “**PROMÉRICA ASISTE**” se denominará “**PROMÉRICA ASISTE**”.

El presente anexo forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito entre **GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DEL CARIBE SUCURSAL REPUBLICA DOMINICANA., GEA DOMINICANA y BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A.**

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

2.1 DEFINICIONES.

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

- A) **BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A.: PROMERICA**
- B) **GEA:** Grupo Especializado de Asistencia del Caribe Sucursal de Republica Dominicana, GEA Dominicana.
- C) **TARJETAHABIENTE:** Es la persona física **TARJETAHABIENTE DE PROMERICA** que se haya afiliado a “**ASISTENCIA PROMERICA**”, y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como **TARJETAHABIENTE** a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario de la Tarjeta de Crédito expedida por **PROMERICA**. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del **TARJETAHABIENTE** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **TARJETAHABIENTE**, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **TARJETAHABIENTE** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
- D) **TITULAR:** **TARJETAHABIENTE** principal de **PROMERICA**.
- E) **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Dominicana.
- F) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**PROMÉRICA ASISTE**” y que se refiere el presente documento.
- G) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un **TARJETAHABIENTE** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- H) **VEHÍCULOS DEL TARJETAHABIENTE:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre propiedad del **TARJETAHABIENTE TITULAR** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios y con un máximo de dos vehículos por Afiliado. Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS AFILIADOS** podrán

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; motocicletas; de alquiler; salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a veinte (20) años.

- I) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **TARJETAHABIENTE**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **TARJETAHABIENTE** durante la vigencia del presente documento.
- J) **FAMILIAR:** Cuando se mencione el término Familiar se referirá a titular, cónyuge e hijos dependientes económicos menores de 18 años de un **TARJETAHABIENTE**.
- K) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **TARJETAHABIENTES** de **PROMERICA**.
- L) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines del contrato y presente Anexo, la República de Dominicana.
- M) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **TARJETAHABIENTE** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- N) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República Dominicana manifieste tener un **TARJETAHABIENTE** en el contrato de crédito que respecto de alguna de las tarjetas de crédito que maneja **PROMERICA** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **TARJETAHABIENTE** haya notificado a **PROMERICA** con posterioridad a la firma del mencionado contrato de crédito, domicilio que será considerado como el del **TARJETAHABIENTE** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como “**KILÓMETRO CERO**”.
- O) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencia médica a un **TARJETAHABIENTE**.

3. BENEFICIOS.

Los Servicios de Asistencia en República Dominicana son:

3.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL.

TERRITORIALIDAD. - El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero (0) es decir, donde quiera que el “**AFILIADO**” se encuentre dentro de la República Dominicana.

3.1.1 ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHICULOS AFILIADOS**, **GEA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **TARJETAHABIENTE**, con un límite máximo de: **RD\$ 4,422.40 POR EVENTO Y DOS EVENTOS POR AÑO**.

GEA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **TARJETAHABIENTE** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **TARJETAHABIENTE** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **TARJETAHABIENTE** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE** hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **GEA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

3.1.2 ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE LLANTA, ABASTECIMIENTO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE):

Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible (hasta 2 dos galones, N/A cubre el costo de combustible) o necesidad de paso de corriente de los **VEHICULOS DEL TARJETAHABIENTE**, GEA gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de: **RD\$3,200.00 POR EVENTO MAXIMO 2 EVENTOS POR AÑO.**

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **TARJETAHABIENTE** con sus propios recursos al proveedor. EL **TARJETAHABIENTE** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL.**

3.1.3 CERRAJERIA VIAL EN CASO DE PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LLAVES:

En caso de pérdida o Extravío de llaves u otra causa que impida la apertura del vehículo, y a solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer la apertura del mismo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,200.00 POR EVENTO MAXIMO 2 EVENTOS POR AÑO.** El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

3.1.4 MECANICA LIGERA

En caso de avería o daño al **VEHICULOS DEL TARJETAHABIENTE** u otra causa que impida la autonomía del vehículo y a solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para reparar el **VEHICULOS DEL TARJETAHABIENTE.** El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,200.00 POR EVENTO MAXIMO UN EVENTO POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

3.1.5 REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

A solicitud del **TARJETAHABIENTE**, GEA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior en todo el territorio nacional.

GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados.

En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **TARJETAHABIENTE.** El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

3.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente anexo, **GEA** garantiza la puesta a disposición del **TARJETAHABIENTE** de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la Vivienda del **TARJETAHABIENTE**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

El **TARJETAHABIENTE** tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata antes de la reparación y acuerdo previo de **GEA**, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e in

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

habitabilidad de la vivienda a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar serán brindados todo el territorio nacional. También tendrá derecho a los servicios de **REFERENCIA DE TECNICOS EN EL HOGAR** El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

3.2.1 SERVICIO DE CERRAJERÍA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble Afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda Afiliada. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$2,211.20 POR MAXIMO 5 EVENTOS COMBINADOS**.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Cerrajería. - Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

3.2.2 SERVICIOS DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **TARJETAHABIENTE**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$2,211.20 POR MAXIMO 5 EVENTOS COMBINADOS**.

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). En cuanto a Fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en aérea comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y alcantarillado.

Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

3.2.3 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **TARJETAHABIENTE** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se 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 inmueble domicilio del **TARJETAHABIENTE**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$2,211.20 POR MAXIMO 5 EVENTOS COMBINADOS**.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad. - Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

3.2.4 SERVICIOS DE VIDRIERÍA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble de uso habitacional del **TARJETAHABIENTE** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$2,211.20 POR MAXIMO 5 EVENTOS COMBINADOS**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería. - Quedan excluidas del presente servicio:

- a) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

3.2.5 HOTEL POR INHABILIDAD

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto no se pueda habitar la vivienda habitual del **TARJETAHABIENTE**, se gestionará a la mayor brevedad posible una reserva para un hotel. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$2,764.00 POR DIA, MAXIMO DOS DIAS Y UN EVENTO POR AÑO**.

3.2.6 SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:

Cuando el **TARJETAHABIENTE** requiera de servicios de conexión en el hogar, **GEA** a solicitud del **TARJETAHABIENTE** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **TARJETAHABIENTE**. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques.

3.2.6.1 ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:

Por solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

GEA, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a **GEA** el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el **TARJETAHABIENTE** decida, en definitiva. Una vez que el **TARJETAHABIENTE** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **TARJETAHABIENTE** podrá dirigirse a **GEA**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **GEA**, tendrán una garantía por dos meses, garantía que se pierde cuando el **TARJETAHABIENTE** adelante trabajos con personal diferente al de **GEA**

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el lugar de residencia habitual del **TARJETAHABIENTE**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **TARJETAHABIENTE** y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **TARJETAHABIENTE** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería.

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- c) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

3.3 ASISTENCIA MÉDICA

3.3.1 ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación médica, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.3.2 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** sufra una enfermedad grave o accidente automovilístico que le provoque

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **GEA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: **DOS EVENTOS POR AÑO Y SIN LÍMITE DE COSTO.**

3.3.3 CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO:

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite una consulta médica en su domicilio a solicitud del **TARJETAHABIENTE** se organizará una visita personal de un médico, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al **TARJETAHABIENTE** y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el **TARJETAHABIENTE** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. **GEA** 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 servicio aquí establecido cuenta con un límite máximo de: **DOS EVENTOS POR AÑO Y UN LÍMITE DE RD\$2,764.00 POR AÑO.**

3.3.4 CONSULTA CON ESPECIALISTAS:

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite una consulta médica con algún especialista en pediatría o nutrición **GEA** gestionara dicha consulta con su red de especialistas. El servicio aquí establecido cuenta con un límite máximo de: **UN EVENTOS POR AÑO Y UN LÍMITE DE RD\$2,764.00 POR AÑO.**

3.4 SERVICIOS EN VIAJE POR REP. DOMINICANA A PARTIR DEL “KILÓMETRO TREINTA”

Entendiéndose como el “**KILÓMETRO TREINTA**” cuando el **TARJETAHABIENTE** se encuentre a una distancia de **TREINTA KILÓMETROS** o más de su lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE.**

3.4.1 REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE:

En caso de avería o robo de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, cuando en el mismo se encuentre a una distancia de **TREINTA KILÓMETROS** o más desde el **LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR**, **GEA** gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el **TARJETAHABIENTE** para el regreso o continuación de su viaje. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$ 5,528.00 POR EVENTO Y CON LÍMITE DE UN EVENTO POR AÑO.**

El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **TARJETAHABIENTE** con sus propios recursos.

3.4.2 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) POR ENFERMEDAD:

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** sufra una enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **GEA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON LÍMITE DE DOS EVENTOS POR AÑO.**

3.4.3 GASTOS DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACION DEL VEHICULO AFILIADO:

Si la reparación del vehículo afiliado requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos horas (72) horas, o si en caso de hurto, falla mecánica el vehículo es recuperado después de que el **AFILIADO** se hubiese ausentado del lugar de los hechos, **GEA** se hará cargo de los gastos de desplazamiento o transporte del afiliado o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado donde haya sido reparado. **El límite máximo de esta prestación será RD\$ 5,528.00 Y UN EVENTO AL AÑO.**

3.5 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

3.5.1 REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de chequeso pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el **TARJETAHABIENTE** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **TARJETAHABIENTE**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.5.2 ASISTENCIA Y DEFENSA LEGAL EN ACCIDENTES DE AUTOMÓVIL:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, para su asistencia y defensa legal, derivada de la responsabilidad penal a consecuencia de la comisión **CULPOSA** (involuntaria) y nunca dolosa, de los delitos de tránsito de vehículos, desde el momento en que el **TARJETAHABIENTE** quede detenido o a disposición de alguna autoridad y hasta la conclusión del asunto, quedando contemplados a cargo de **GEA** los honorarios del abogado que sea asignado para la asistencia y defensa del **TARJETAHABIENTE**.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **TARJETAHABIENTE**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.5.3 ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO:

Si se presentare el robo total del **VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE**, **GEA** formulará en compañía del **TARJETAHABIENTE** o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo, asimismo, hará todas las gestiones posibles ante las autoridades competentes para que el **VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE** que haya sido robado, sea localizado a la brevedad posible.

3.5.4 ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO EN LA VIVIENDA:

Si se presentare el robo en la casa u hogar del afiliado, **GEA** formulará en compañía del **TARJETAHABIENTE** o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo, asimismo, hará todas las gestiones posibles ante las autoridades competentes para que traten de localizar a la brevedad posible al ladrón que haya robado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.6 ASESORIA TELEFONICA LABORAL Y ESCOLAR, CONCIERGE, REFERENCIAS, COORDINACIÓN DE SERVICIOS.

Cuando el **TARJETAHABIENTE** requiera de datos sobre floristerías, cerrajería vial, renta de automóvil por robo y transmisión de mensajes urgentes, **GEA** le proporcionará información de establecimientos y/o técnicos pero a solicitud del **TARJETAHABIENTE** y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del **TARJETAHABIENTE** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **TARJETAHABIENTE** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

En las demás localidades de la República Dominicana, **GEA** hará lo posible por ayudar al **TARJETAHABIENTE**

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

a contactar un establecimiento. En este caso, el **TARJETAHABIENTE** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio sin límite de eventos. **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados.

4. CASOS DE EXCEPCIÓN:

4.1 No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- A) La mala fe del **TARJETAHABIENTE** o del conductor del **VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE**, comprobada por el personal de **GEA**.
- B) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- C) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- D) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- E) La energía nuclear radiactiva.
- F) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- G) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- H) Enfermedades mentales.
- I) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- J) El embarazo.
- K) Prácticas deportivas en competencia.
- L) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **TARJETAHABIENTE** en el procedimiento.
- M) La falta de cooperación del **TARJETAHABIENTE** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.

GEA avisará a **PROMERICA** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre y cuando que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

5. EXCLUSIONES:

- A) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- B) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- C) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- D) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- E) Cuando el Beneficiario no se identifique como **TARJETAHABIENTE** de **PROMERICA**.
- F) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

6. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE:

6.1 Con el fin de que el **TARJETAHABIENTE** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GEA**.
- B) Dar aviso oportuno a **GEA** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR**. Queda entendido que en caso de que el **TITULAR** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República Dominicana, la relación entre **GEA** y el **TARJETAHABIENTE** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **TARJETAHABIENTE** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

Identificarse como **TARJETAHABIENTE** ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso de que un **TARJETAHABIENTE** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- A) El **TARJETAHABIENTE** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** a los números telefónicos especificados en este documento.
- B) El **TARJETAHABIENTE** procederá a suministrarle al funcionario de **GEA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **TARJETAHABIENTE**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **TARJETAHABIENTE**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **TARJETAHABIENTE** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del **VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE** en relación con el cual se solicite un servicio.

Queda entendido que el personal de **GEA** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **TARJETAHABIENTES** en la última lista de **TARJETAHABIENTES** activos **PROMERICA**. De este modo, **PROMERICA** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **TARJETAHABIENTES** activos.

Del mismo modo, se deja constancia que los **SERVICIOS** relacionados con los **VEHÍCULOS DEL TARJETAHABIENTE**, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los **TARJETAHABIENTES**, con derecho al programa “**PROMÉRICA ASISTE**”.

- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará al **TARJETAHABIENTE** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

Como caso de excepción, y únicamente en relación con el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del **TARJETAHABIENTE** para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el **TARJETAHABIENTE** podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso, **GEA** restituirá al **TARJETAHABIENTE** los gastos erogados. Queda entendido que con el fin de que el **TARJETAHABIENTE** tenga derecho a la restitución aquí establecida, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO**

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
GEA REPUBLICA DOMINICANA		N° de Documento DOC RD	
Título:	CONDICIONES GENERALES PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 11
		Fecha de Actualización: 01-julio-2022	

TERRESTRE.

8. SUBROGACIÓN.

GEA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **TARJETAHABIENTE** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **TARJETAHABIENTE** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **GEA** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.