

Condiciones de uso

Servicio de Asistencia Premium

El presente documento incorpora los términos y condiciones de uso del plan de **SERVICIO DE ASISTENCIA PREMIUM**, las cuales son de acatamiento obligatorio para el TITULAR Y/O BENEFICIARIOS.

I. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Titular: Es la persona física que haya contratado a través del CONTRATANTE los SERVICIOS de asistencia que presta EL PRESTADOR y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos del CONTRATANTE. Cliente que contrata el servicio a su titularidad.

2. Ámbito: El territorio de la República de Panamá.

3. Beneficiario: Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del TITULAR el cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años reportados (máximo 3) que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del TITULAR. Los BENEFICIARIOS podrán gozar de todos los SERVICIOS a los que tiene derecho el TITULAR de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento, siempre y cuando se encuentren reportados en base de datos del CONTRATANTE.

4. Call Center: Central de Asistencia del PRESTADOR, la cual puede ser contactada a la línea de atención 800-0909 o a la línea de WhatsApp 6317-3807 (únicamente para mensajes de texto)

5. Epidemias: Se da cuando la enfermedad ataca a numerosas personas dentro de un mismo tiempo y lugar y que afecte al TITULAR Y O BENEFICIARIOS

6. Pandemias: Es la propagación de una enfermedad en forma mundial. y que afecte al TITULAR Y O BENEFICIARIOS.

7. Plan: El plan de servicios de asistencia, objeto de las presentes Condiciones de Uso.

8. Preexistencia: Cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al TITULAR Y O BENEFICIARIOS, conocida o no diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del servicio. Por lo anterior, a criterio del PRESTADOR, 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 del PRESTADOR su comprobación.

9. Prestador: El proveedor de los servicios del PLAN, a saber, la entidad Panamá Asistencia S.A., entidad existente y vigente conforme a las leyes de la República de Panamá.

10. Red de Proveedores: Se trata de las personas y entidades que forman parte de la red de proveedores del PRESTADOR para efectos del PLAN, la cual puede ser consultada a través del Call Center. La Red de Proveedores podrá ser modificada en cualquier momento por el PRESTADOR.

11. Scotiabank: La entidad THE BANK OF NOVA SCOTIA.

II. AFILIACIÓN AL PLAN

Para efectos de afiliarse al PLAN, el TITULAR deberá completar el Formulario de Afiliación respectivo, o bien aceptar su afiliación por medios de comunicación a distancia tales como, pero sin limitarse a, afiliación por teléfono, correo electrónico, plataforma web Scotia en Línea, entre otros. Lo pactado no es un producto de seguros ni se encuentra regulado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

III. ELEGIBILIDAD:

Serán elegibles como Titular para este plan las personas mayores de 18 años, que sean clientes de The Bank of Nova Scotia.

VI. PRECIO Y CAMBIOS EN EL SERVICIO

El precio del servicio será la suma mensual US\$ 12.00, incluyendo impuesto.

En caso de efectuarse alguna modificación sustancial de los términos contractuales del PLAN (precio, servicios, tiempos de espera, proveedor principal, límites y restricciones, entre otros), SCOTIABANK comunicará al TITULAR dicho cambio antes de que entre en efecto con al menos un mes de antelación, y en dado caso, el TITULAR podrá cancelar su afiliación si no estuviera de acuerdo con el o los cambios. Si no se recibiera comunicación del TITULAR o cancelación de su afiliación durante dicho plazo de un mes, se entenderá que ha aceptado los cambios. No se considerará modificación sustancial el incremento o disminución de la Red de Proveedores, la cual podrá ser consultada en todo momento a través del Call Center.

En caso de cambio del medio de pago del TITULAR (tarjeta de crédito o débito), deberá reportar dicho cambio de inmediato en cualquiera de las sucursales de SCOTIABANK, para la actualización respectiva de los sistemas de cobro. En caso de falta de pago del precio mensual por cualquier causa, incluyendo la falta de actualización antes indicada, o si no es posible su cobro en los medios autorizados por el TITULAR SCOTIABANK podrá en cualquier momento proceder con la terminación de la membresía del TITULAR sin responsabilidad.

V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN SERVICIO

Sin perjuicio de los requisitos específicos indicados en la sección VI siguiente, cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este condicionado, solamente el TITULAR podrá solicitar el servicio, siguiendo los pasos a continuación mencionados:

- Solicitar a EL PRESTADOR a la línea telefónica exclusiva de Asistencia 800-0909 a la línea de WhatsApp 6317-3807 (únicamente para mensajes de texto) la asistencia correspondiente.
- Brindar la información que requiera el Call Center, incluyendo sus datos identificativos, nombre, cedula, tipo de tarjeta o cuenta, así como el lugar donde se encuentra y la clase de servicio que precise. El importe de estas llamadas telefónicas será por cuenta de EL PRESTADOR.
- El Call Center verificará que la membresía del TITULAR esté vigente y al día en sus pagos mensuales.
- Seguir las indicaciones del Call Center para la prestación del servicio.

El TITULAR podrá solicitar los servicios de su plan a las cuarenta y ocho (48) horas hábiles posteriores a su afiliación, excepto en caso de emergencia previamente autorizados por el Call Center. No estarán cubiertos los servicios que el TITULAR Y O BENEFICIARIO haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta sin el previo consentimiento o autorización de EL PRESTADOR.

VI. SERVICIOS DEL PLAN

Los servicios descritos como Asistencia Vial, Hogar, Salud, Legal, y Asistencias Varias, contenidos en el presente documento, aplicaran para el TITULAR y sus BENEFICIARIOS (Conyugue e hijos menores de edad - máximo 3). Los servicios de Asistencia Personal y Tecnológica, contenidos en el presente documento solo serán aplicables al TITULAR.

El PLAN contiene los siguientes servicios de asistencia para el TITULAR Y O BENEFICIARIO en el ámbito territorial de la República de Panamá, **sujeto al monto máximo y cantidad de eventos señalados en la Tabla de Servicios:**

ASISTENCIA VIAL

1. GRÚA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O AVERÍA:

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo del TITULAR Y O BENEFICIARIOS EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano. En caso de presentarse excedentes a la cobertura estos serán cubiertos por el TITULAR Y O BENEFICIARIO con sus propios recursos. No están en cobertura las maniobras de rescate o salvamento.

2. GRÚA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO (ROBO PARCIAL O SEGUNDO TRASLADO SIN LIMITE):

En caso de accidente automovilístico robo parcial o segundo traslado, que no permita la circulación autónoma del vehículo del TITULAR Y O BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano. En caso de presentarse excedentes a la cobertura estos serán cubiertos por el TITULAR Y O BENEFICIARIO con sus propios recursos. No están en cobertura las maniobras de rescate o salvamento.

3. AUXILIO VIAL (Cambio de llanta, paso de corriente, suministro de combustible y mecánica ligera)

En caso de que el TITULAR reporte que su vehículo Y O de los BENEFICIARIOS, necesita cambio de llanta por el repuesto, abastecimiento de combustible o paso de corriente EL PRESTADOR coordinará el envío de un técnico capacitado con el equipo y herramienta necesaria para solucionar la emergencia, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse. Incluye Servicio de auxilio y el costo del combustible proporcionado el cual será por un monto de \$20.00.

4. CERRAJERÍA VIAL:

En caso de que el TITULAR Y O BENEFICIARIOS extravíe u olvide las llaves de su vehículo EL PRESTADOR coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo.

5. SERVICIO DE TAXI:

En caso de avería, robo o accidente del vehículo, EL PRESTADOR coordinará el servicio de taxi, de donde se encuentre el TITULAR Y O BENEFICIARIOS hasta la puerta de su hogar u oficina o el destino final que el TITULAR Y O BENEFICIARIOS ya hubiese planificado antes de su emergencia.

6. REFERENCIAS Y/O COORDINACIÓN:

Si así lo requiere el TITULAR podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica de EL PRESTADOR para solicitar referencias de servicios y proveedores de talleres mecánicos, centros de lavado de automóviles, pensiones nocturnas para autos. Así como solicitar la referencia y coordinación de un servicio de taxi ejecutivo, sujeto a disponibilidad de los proveedores. Tiempo estimado de respuesta 24 horas.

ASISTENCIA HOGAR:

7. PLOMERÍA POR EMERGENCIA:

Si a consecuencia de un desperfecto súbito en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del interior de la vivienda del TITULAR, se presente fuga de agua por rotura o avería que imposibilite el suministro o evacuación hidráulica EL PRESTADOR coordinará el envío de un técnico fontanero, que realizará la asistencia necesaria para reabastecer el servicio. El alcance de este servicio incluye el costo de materiales básicos y mano de obra (exceptuando albañilería).

8. ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita en las instalaciones eléctricas propias y del interior de la vivienda del TITULAR de forma tal que se suspenda el suministro de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) EL PRESTADOR enviará un técnico electricista que se encargará de la asistencia necesaria para restablecer el flujo de energía eléctrica. Si fuera necesario se hará el cambio o reparación de tableros, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, siempre que se encuentren en el interior de la vivienda. El alcance de este servicio incluye mano de obra (exceptuando albañilería).

9. CERRAJERÍA POR EMERGENCIA:

Si como consecuencia de pérdida o robo de llaves, así como inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la vivienda del TITULAR, o que ponga en riesgo la seguridad de la misma, EL PRESTADOR enviará un técnico especializado que restaurará el acceso a la vivienda y/o el correcto cierre de la misma. El alcance de este servicio incluye mano de obra (exceptuando albañilería)

10. VIDRIERÍA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del TITULAR, que den hacia la calle y pongan en riesgo la seguridad de la misma, se enviará un técnico que se encargará de la solución del problema. El alcance de este servicio incluye mano de obra (exceptuando albañilería).

11. GASTOS DE HOTEL Y MUDANZA POR INHABITABILIDAD DEL HOGAR:

A consecuencia de un accidente o emergencia en la vivienda del TITULAR que no permita la estadia de sus habitantes y quede completamente inhabitable, EL PRESTADOR coordinará el hospedaje y los gastos de mudanza hasta por el monto y días especificados en la tabla de coberturas.

12. ASISTENCIAS VARIAS EN EL HOGAR:

Si por motivos de remodelación o reestructuración de su vivienda el TITULAR requiere de personal que le ayude con los trabajos de pintura de interiores, colgado de cuadros, armado de mobiliario pre ensamblado, reubicación de muebles, reinstalación de cortineros, o limpieza de garaje, EL PRESTADOR coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dichos trabajos, hasta el monto de cobertura indicado en la tabla correspondiente.

13. REFERENCIAS Y/O COORDINACIÓN:

Si así lo requiere el TITULAR podrán comunicarse al Centro de Atención Telefónica de EL PRESTADOR para solicitar referencias de servicios y proveedores de mantenimiento y construcción: (pintores, albañilería, carpintería, ebanistería, especialistas en limpieza, lavado de alfombras, servicios de mudanza y fumigación, así como compañías de seguridad y vigilancia). El costo de estos servicios será cancelado por el TITULAR Y O BENEFICIARIO en el momento de la prestación del servicio.

ASISTENCIAS MÉDICAS:

14. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:

EL PRESTADOR, a solicitud del TITULAR (actuando en nombre propio o de sus BENEFICIARIOS) proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

El servicio tiene por función proporcionar atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real (real o relativa) o emergencia médica, y la actuación según protocolos médicos, interconsultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientación médica asistencial para el manejo provisional de las urgencias médicas relativas y reales, así como emergencias médicas en tiempo real.
- Traslado inmediato para la atención de las urgencias reales y emergencias médicas a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario.
- Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.

EL PRESTADOR se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo con las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica

15. SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA:

A solicitud del TITULAR (actuando en nombre propio o de sus BENEFICIARIOS), EL PRESTADOR brindará la referencia de un médico especialista que pueda brindar una segunda opinión sobre un diagnóstico o tratamiento médico indicado por un primer profesional. Con fines de contar con alternativas sobre el curso de acción de su enfermedad.

16. CONSULTAS MÉDICAS A DOMICILIO:

En caso de emergencia y si el TITULAR Y O BENEFICIARIOS así lo requieran EL PRESTADOR coordinará el envío de un médico al domicilio del TITULAR por ACCIDENTE Y/O ENFERMEDAD a efecto de realizar una valoración clínica y normar conducta terapéutica. Siempre y cuando no se trate de una enfermedad preexistente o crónica

17. ENFERMERA A DOMICILIO:

En caso de que así lo solicite y por motivo de enfermedad y/o accidente el TITULAR (actuando en nombre propio o de sus BENEFICIARIOS) podrá solicitar el servicio de cuidados de enfermería en casa hasta por 3 días, siempre y cuando no se trate de una enfermedad preexistente o crónica.

18. ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO Y LABORATORIO CLÍNICO:

Si nuestro TITULAR Y O BENEFICIARIO requieren de la realización de un estudio clínico como auxiliar en el diagnóstico de alguna enfermedad, siempre que sea por prescripción médica, EL PRESTADOR coordinará y cubrirá el costo de los siguientes estudios: Biometría hemática, química sanguínea o examen general de orina.

19. INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE ESTUDIOS DE LABORATORIO:

Si por indicación médica el TITULAR Y O BENEFICIARIOS hayan tenido la necesidad de realizarse estudios de laboratorio como auxiliar diagnóstico de alguna enfermedad, y requieren de una lectura e interpretación preliminar de los mismos, EL PRESTADOR pondrá a disposición del TITULAR Y O BENEFICIARIO un profesional de la medicina que brinde la asistencia hasta que pueda presentar los estudios con su médico tratante.

20. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO Y/O ENFERMEDAD:

En caso de que el TITULAR Y O BENEFICIARIOS sufran un accidente automovilístico o una enfermedad repentina y o que pongan en riesgo su vida y que para su estabilización y tratamiento requiera del trasladado en ambulancia, EL PRESTADOR coordinará y cubrirá el costo del envío de ambulancia para traslado al centro hospitalario más cercano. Siempre que la infraestructura privada de la zona así lo permita. Hasta el monto anual especificado en la tabla de coberturas.

21. ASISTENCIA MUJER:

El plan de asistencia cuenta con un bloque de beneficios de salud enfocados a la salud femenina, en caso de que la TITULAR Y O BENEFICIARIOS de sexo femenino así lo requieran EL PRESTADOR coordinará citas con médicos especialistas en dermatología, ginecología, y obstetricia. Y cuenta también con el beneficio de estudios diagnósticos para salud femenina previa solicitud, Papanicolaou, densitometría, mastografía y estudios sanguíneos de glucosa y perfil de lípidos.

22. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS:

Si así lo requiere el TITULAR (actuando en nombre propio o de sus BENEFICIARIOS) podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica de EL PRESTADOR para solicitar referencias de servicios y proveedores de servicios médicos como Hospitales, Centros de Rehabilitación, laboratorios clínicos, centros de diagnóstico, médicos especialistas, farmacias, con ópticas, envío de medicamentos a domicilio. Tiempo estimado de respuesta 24 a 48 horas.

23. TELEMEDICINA:

EL PRESTADOR, a través de una plataforma digital de nombre doctor_line.co, que permite al TITULAR Y O un BENEFICIARIO REPORTADO consultar con un médico general idóneo desde la comodidad de su casa u oficina., a través de Video Llamadas o Chat, (en adelante “el Servicio”).

La Plataforma: EL PRESTADOR brinda una plataforma doctor_line.co de tele-consultas médicas (en adelante la “Plataforma”), que será operada por médicos generales idóneos y activos conforme a la legislación panameña, debidamente capacitados para el desempeño de los servicios de tele consultas médicas (en adelante denominados como “Doctores” o “Médicos”), servicio de consultas médicas general requerida desde cualquier dispositivo electrónico avalado por la plataforma Android y/o IOS.

EL TITULAR Y UN BENEFICIARIO REPORTADO deberá mantener una cuenta de correo electrónico, y habilitada la aplicación o programa una conexión a internet estable y datos.

La Plataforma incluye:

- a. Plataforma para Doctores que permita la comunicación con el TITULAR Y UN BENEFICIARIO REPORTADO, al momento de la solicitud de una consulta médica.
- b. Aplicación para Android y/o iOS para que el titular y/o el beneficiario reportado se comuniquen con los Doctores, al momento de requerir una consulta médica.

Es importante mencionar, que la telemedicina es una orientación médica a través de video consulta, que no reemplaza la consulta médica física o la asistencia a un cuarto de urgencia, y antes de iniciar el video consulta, el TITULAR Y UN BENEFICIARIO REPORTADO debe aceptar los términos y condiciones de la plataforma.

EL TITULAR Y UN BENEFICIARIO REPORTADO, Tendrán el acceso al video consulta, durante los siete (7) días de la semana, veinticuatro (24) horas al día, la cual puede solicitarse de acuerdo con el horario que establecerá el proveedor, que puede ser diurno por autoservicio y horario nocturno coordinado a través del contact center

Este servicio contempla al TITULAR Y UN BENEFICIARIO REPORTADO, el cual no podrá modificarse hasta cumplido el año de vigencia.

EL PRESTADOR, se obliga a lo siguiente:

- a. Prestar los servicios en la forma y tiempo pactados en este contrato.
- b. Suministrar la plataforma tecnológica “doctor-line.co, y mantener dicha plataforma disponible, asumiendo los desarrollos necesarios para su correcto funcionamiento y evolución, siempre a la vanguardia de soluciones similares en los diferentes mercados.
- c. EL PRESTADOR deberá obtener y mantener en vigor todas las licencias y autorizaciones necesarias para el desarrollo de la plataforma tecnológica "MAPFRE ASISTENCIA doctor-line.co y no perjudicar la continuidad de dichas licencias y autorizaciones en tanto el contrato este en vigor y surta efectos entre las partes.
- d. Todas las demás obligaciones que por ley o contrato le pudieran corresponder en un futuro.
- e. Disponer y mantener durante todo el término de duración del presente contrato, el personal que ejecute la prestación de los Servicios ofrecidos, debidamente capacitado, profesional, idóneo, calificado; de igual manera y durante el mismo tiempo, disponer y mantener todos los medios de seguridad necesarios y suficientes para la ejecución de los Servicios.
- f. Todas las demás obligaciones que por ley o contrato le pudieran corresponder en un futuro.

Procedimiento de uso para el TITULAR Y UN BENEFICIARIO REPORTADO:

1. Ingresa al link o App y descarga la aplicación doctor_line.co
2. Ingresa tu identificación
3. Escoge el tipo de consulta: chat o videollamada
4. Acepta los términos del servicio
5. Listo para conectar con un Doctor.

ASISTENCIA LEGAL:

24. REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA:

Si el TITULAR (actuando en nombre propio o de sus BENEFICIARIOS) así lo solicita, EL PRESTADOR coordinará asistencia legal con un especialista en la materia de derecho relacionada con su consulta: En materia civil, penal, familiar, laboral, o en caso de robo EL PRESTADOR pondrá en contacto al TITULAR Y O BENEFICIARIOS con un abogado especialista en la materia para solucionar su problema. Otras consultas legales disponibles son: asesoría en caso de divorcio, violencia familiar, en caso de accidente automovilístico, robo de auto, robo a la vivienda, robo en cajero automático, en caso de fallecimiento del titular y/o beneficiarios Tiempo estimado de respuesta 24 horas.

25. ASISTENCIA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO:

Se brindará orientación legal telefónica en caso de accidente automovilístico al TITULAR Y O BENEFICIARIOS con motivo a que hayan participado en un hecho de tránsito el cual pudiera ser constitutivo de un delito o hecho ilícito en materia de responsabilidad penal o administrativa derivado del tránsito de vehículos como pueden ser: lesiones, homicidio, daño en los bienes, etc.

26. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO DE VEHICULO:

Se brindara orientación legal telefónica en caso de robo de vehículo al TITULAR Y O BENEFICIARIOS con motivo a que hayan sufrido el robo de vehículo de su propiedad en relación a temas como: presentación de denuncias y/o querellas ante la autoridad investigadora, acreditación de propiedad de vehículo, obtención de oficio de liberación y liberación física de vehículo, obtención de oficio de cancelación de reporte de robo, tramite y obtención de dictámenes periciales de identificación vehicular, obtención de copias de los trámites realizados ante la autoridad investigadora, así como el proceso ante juzgados y tribunales de lo penal.

27. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO A LA VIVIENDA:

Se brindara orientación legal telefónica en caso de robo a la vivienda al TITULAR Y O BENEFICIARIOS con motivo a que hayan sufrido el robo a la vivienda de su propiedad en relación a temas como: presentación de denuncias y/o querellas ante la autoridad investigadora, acreditación de propiedad de los objetos robados, trámites para la inspección del lugar del robo, obtención de copias de los trámites realizados ante la autoridad investigadora, así como el proceso ante juzgados y tribunales de lo penal.

28. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO EN CAJERO:

Se brindará orientación legal telefónica al TITULAR Y O BENEFICIARIOS con motivo a que hayan sufrido el robo en cajero, en relación con temas como: presentación de denuncias y/o querellas ante la autoridad investigadora, obtención de copias de los trámites realizados ante la autoridad investigadora, así como el proceso penal ante juzgados y tribunales de lo penal.

29. ASISTENCIA EN CASO DE FALLECIMIENTO DE TITULAR:

Se brindara orientación legal telefónica a los beneficiarios en caso de fallecimiento del titular, con relación a temas como: obtención del certificado de fallecimiento o defunción, denuncia y/o querella en caso de que el fallecimiento haya sido por motivo de una causa violenta, identificación del cuerpo y acreditación de parentesco con el fallecido, obtención del oficio de liberación del cuerpo, obtención de copias de los trámites realizados ante la autoridad investigadora, civil o administrativa, así como el proceso ante juzgados y tribunales de lo penal o civil.

30. REFERENCIA & COORDINACIÓN CON ABOGADOS ESPECIALISTAS:

Por este servicio EL PRESTADOR brindará al TITULAR Y O BENEFICIARIOS, los servicios de referencia y consultoría legal en materia civil, penal y familiar, además en caso de robo de vehículo, vivienda, cajero automático, accidente automovilístico; los gastos en que incurra el TITULAR Y O BENEFICIARIOS por la prestación de los servicios profesionales del abogado que contrate derivado de la prestación de este Servicio, serán pagados con sus propios recursos en todos los casos y EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el TITULAR Y O BENEFICIARIOS y en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Tiempo estimado de respuesta 24 horas.

ASISTENCIAS VARIAS:

31. AYUDA ARANCELADA PARA GASTOS FUNERARIOS:

Los servicios de ayuda funeraria se otorgarán a consecuencia del fallecimiento por muerte accidental del TITULAR de la asistencia los cuales consisten en los servicios de ataúd o féretro, carroza fúnebre para traslado del cuerpo y arreglo del mismo. Los gastos complementarios o excedentes correrán a cargo de los familiares, los cuales deberán ser cubiertos en el momento de la prestación de los servicios con el proveedor seleccionado.

32. SERVICIOS DE CONCIERGE:

Cuando el TITULAR, previa solicitud telefónica requiera de referencias y coordinación de servicios sobre floristerías o centros de compra de regalos, vinos, chocolates. Así como referencias y el servicio de coordinación de guarderías, médicos veterinarios, estéticas caninas, taxi ejecutivo, bolsas de trabajo, y ferias de empleo. Tiempo estimado de respuesta 24 horas.

33. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

EL PRESTADOR se encargará de transmitir, por su cuenta, los mensajes urgentes o justificados del TITULAR (actuando en nombre propio o de sus BENEFICIARIOS), relativos a cualquiera de los acontecimientos objeto de las prestaciones a que se refiere este plan de asistencia.

34. ASISTENCIA MÉDICA A LA NANA:

En caso de que el TITULAR requiera asistencia médica por accidente o enfermedad para la Nana, persona que asiste en las labores domésticas en la residencia del TITULAR, la misma podrá ser atendida en los Centros Médicos de la red médica del PRESTADOR. Siempre y cuando no se trate de una enfermedad preexistente o crónica

35. TUTORIA ESCOLAR POR CONVALECENCIA/ ENFERMEDAD JUSTIFICADA:

En caso de requerirlo, se cubrirá el costo de un tutor escolar para hijos menores de 15 años. El tutor realizará el apoyo y acompañamiento en la confección de tareas y estudios hasta por un período de 12 horas al año. Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red y en caso de no haber tutores disponibles, se procederá el pago por reembolso al TITULAR. El servicio debe ser solicitado a la línea de asistencia. Siempre y cuando no se trate de una enfermedad preexistente o crónica

Quedan excluidos los siguientes servicios:

- A. Los servicios que el TITULAR haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- B. Los eventos médicos producidos por participación en actos delictivos.

Cuando el TITULAR requiere un servicio de tutoría deberá:

- A. Llamar al Contact Center del PRESTADOR, en el número de atención Tel. 800-0909 o a la línea de WhatsApp 6317-3807 (únicamente para mensajes de texto)
- B. El TITULAR deberá informar su ubicación.
- C. El operador del PRESTADOR validará los tutores disponibles y coordinará con el TITULAR.
- D. El TITULAR Y O BENEFICIARIO (cónyuge) deberá presentar una incapacidad justificada

ASISTENCIA PERSONAL:

36. TRASLADOS A AEROPUERTO:

EL PRESTADOR coordinará el servicio de traslado, desde donde se encuentre el TITULAR hasta el aeropuerto o en sentido contrario, siempre y cuando el TITULAR se encuentre en el área metropolitana. Servicio exclusivo para la Ciudad de Panamá. El cliente debe solicitar el servicio con 24 horas de anticipación.

Al momento de la coordinación del Servicio EL PRESTADOR consultara al TITULAR cantidad de equipaje y acompañantes para coordinar el vehículo correcto para el servicio y soporte de constancia de viaje. Es requisito que EL TITULAR forme parte del traslado o servicio solicitado.

37. ENVIO DE ESTILISTA A DOMICILIO:

EL PRESTADOR coordinará el servicio de envío de estilista, al Lugar donde se encuentre el TITULAR siempre y cuando el TITULAR Y se encuentre en el área metropolitana. Servicio exclusivo para la Ciudad de Panamá. Solicitud mínima de 24 horas de anticipación y sujeto a disponibilidad del proveedor.

38. ENVIO DE MODISTA A DOMICILIO:

EL PRESTADOR coordinará el servicio de envío de modista para reparaciones básicas, al lugar donde se encuentre el TITULAR siempre y cuando el TITULAR se encuentre en el área metropolitana. Servicio exclusivo para la Ciudad de Panamá. Solicitud mínima de 24 horas de anticipación y sujeto a disponibilidad del proveedor.

39. CONDUCTOR DESIGNADO:

Servicio por el que la compañía asume el coste de un conductor profesional Que conduzca el vehículo que figure en el contrato por causas especificadas en el mismo citas médicas, trámite bancario o supermercado:

- Límite: Este servicio se proveerá únicamente en horario desde las 6:00 am hasta las 9:00 pm y estará limitado a una sola movilización por evento, desde el lugar donde se encuentra el TITULAR a un único destino.
- La Solicitud deberá ser efectuada por el TITULAR con un mínimo de 12 horas de anticipación.
- La capacidad del servicio de movilización estará limitada a un máximo de cuatro (4) personas por evento.
- El servicio de movilización terrestre será provisto en la medida de que las condiciones de la vía lo permitan para llegar al sitio donde se encuentre el TITULAR o para dejarlo en su destino.
- Por razones de seguridad, no se proveerá el servicio de movilización desde o hasta áreas consideradas “rojas” o de alta peligrosidad.
- El radio de operación del servicio de movilización estará limitado al área metropolitana, delimitado por los siguientes radios de operación

Panamá Oeste:

- Hasta la comunidad de Howard, incluyendo Veracruz, por el Puente de las Américas.
- Por la carretera Centenario, hasta el Puente Centenario

Panamá Este:

- Hasta el Aeropuerto Internacional de Tocumen.

Noreste:

- Hasta la intersección con la Carretera Panamericana

Norte:

- Corredor hacia Colón hasta la Salida de Chilibre
- Por Avenida Roosevelt, hasta la intersección con el Corredor Norte

Área Canalera:

- Por Av. Gaillard hasta la intersección con la carretera Centenario

40. RETIRO DE DOCUMENTOS PARA GESTIONAR PLACA:

EL PRESTADOR coordinara el Retiro de documentos para gestionar placa vehicular, el cliente debe entregar los siguientes documentos para el trámite:

- Carta dirigida al Municipio de Panamá (a quien concierne) autorizando el trámite
- Copia de Cedula
- Copia del registro vehicular
- Recibo de pago de placa.

EL PRESTADOR indicara al TITULAR el detalle de los documentos y el nombre del proveedor que realizara la gestión para la autorización.

(Cliente asume costo de la Placa e Impuestos según tabla de impuestos vigente al momento de realizar el trámite)

ASISTENCIA TECNOLÓGICA:

41. ASISTENCIA TECNOLÓGICA REMOTA:

Mediante esta cobertura, EL PRESTADOR prestará asistencia informática remota al TITULAR en caso de:

- Orientación tecnológica para solución de problemas con la instalación de redes Wireless
- Soporte tecnológico para instalación de filtros de seguridad en acceso a internet p/niños
- Soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión
- Guía sobre el uso de internet, acceso a paginas
- Orientación telefónica y remota (virtual) para instalación y configuración de dispositivos periféricos, cámaras digitales, impresoras, audios portátiles, discos duros externos y similares.
- Guía sobre el uso de funciones de los programas del paquete de office
- Orientación telefónica en configuración de televisores, celulares o tablets
- Búsqueda y referencia de precios de equipo de cómputo en el mercado nacional

La prestación por control remoto puede variar en función del sistema operativo, versión y revisión del firmware de los dispositivos y se podrá realizar disponiendo del software de gestión del fabricante y conectando el dispositivo al ordenador.

El servicio se limita a la asistencia telemática técnica respecto a las cuestiones que puedan plantearse, sin emitir en ningún caso dictámenes por escrito, y se prestará hasta el máximo de consultas establecido en el Certificado de este contrato.

VII. TABLA DE SERVICIOS

Detalle de asistencias		Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año	
Asistencia Vial	Grúa / remolque	Avería	\$ 150	1
		Colisión / accidente	\$ 150	1
		Por robo parcial	\$ 150	1
		Segundo traslado	\$ 150	1
	Auxilio vial	Cambio de llanta	\$ 150	1
		Paso de corriente	\$ 150	1
		Suministro combustible (\$20.00)	150 (auxilio y combustible \$20)	1
	Cerrajería vial	En caso de pérdida o extravío de llaves	\$ 100	2
		En caso de olvido dentro del vehículo	\$ 100	1
		En caso de accidente automovilístico	\$ 50	1
	Taxi	En caso de avería o falla mecánica del automóvil	\$ 50	1
		En caso de robo de automóvil	\$ 50	1
	Referencia y/o coordinación	<ul style="list-style-type: none"> •Con talleres mecánicos •En caso de avería o falla mecánica del automóvil •Pensiones nocturnas para autos 	Referencia y/o coordinación	Sin límite

Detalle de asistencias		Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año	
Asistencia Hogar	Plomería por emergencia	\$ 80	3	
	Electricidad por emergencia	\$ 80	3	
	Cerrajería por emergencia	\$ 80	3	
	Vidriería por emergencia	\$ 80	3	
	Inhabitabilidad del hogar	Gastos de hotel	\$90.00 x noche máx (3) noches	1
		Gastos de mudanza	\$ 150	1
	Asistencias varias	Pintado de pared	\$ 50	3
		Colgado de cuadros y pinturas	\$ 50	
		Armado de mobiliario pre-ensamblado	\$ 50	
		Reubicación de muebles pesados	\$ 50	
		Instalación de cortineros	\$ 50	
		Limpieza de garaje	\$ 50	
	Referencia y/o coordinación	Especialistas en pintura	Referencia y/o coordinación	Sin límite
		Especialistas en albañilería		
Profesionales en carpintería/ebanistería				
Especialistas en limpieza				
Especialistas en lavado de alfombra				
Servicios de mudanza				
Servicios de fumigación				
Compañías de seguridad y vigilancia				

Formulario de afiliación

Asistencia Premium

		Detalle de asistencias		Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año	
Asistencia Médica	Orientación médica telefónica 24 horas			Sin límite	Sin límite	
	Segunda opinión médica telefónica			Sin límite	Sin límite	
	Consulta médica a domicilio	Por accidente		\$150		
		Por enfermedad		\$150		
	Enfermera a domicilio	Por accidente		\$ 50.00 x día máx 3 días		
		Por enfermedad		\$ 50.00 x día máx 3 días		
	Estudios diagnósticos de laboratorio	Biometría hemática		\$50		
		Química sanguínea		\$50		
		General de orina		\$50		
	Interpretación telefónica de estudios de laboratorio			Sin límite	Sin límite	
	Ambulancia	Por accidente		\$100		Sin límite
		Por enfermedad		\$100		
	Mujer	Consulta con médico especialista	Ginecólogo	\$50		1
			Obstetra	\$50		
			Dermatólogo	\$50		
		Estudios preventivos	Papanicolau	\$40		1
	Densitometría ósea		\$40			
	Mastografía		\$60			
Glucosa y perfil de lípidos	\$40					
Servicios de referencia & coordinaciones	Con hospitales y centros médicos		Servicios de referencia & coordinaciones		Sin límite	
	Con centros de rehabilitación médica					
	Con laboratorios					
	Con médicos especialistas					
	Con farmacia					
	Con ópticas					
	Envío de medicamentos a domicilio (no aplica costo del medicamento)					

		Detalle de asistencias		Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año
Asistencia Legal	Asistencia & consejo legal telefónico	En materia civil	Asistencia & consejo legal telefónico		Máximo 3 por año
		En materia penal			
		En materia familiar			
		En materia laboral			
		En caso de divorcio			
		En caso de violencia familiar			
		En caso de accidente automovilístico			
		En caso de robo de auto			
		En caso de robo a la vivienda			
		En caso de robo en cajero automático			
	En caso de fallecimiento del titular				
Referencias y coordinación con abogados especialistas		Sin límite	Máximo 3 por año		

Formulario de afiliación

Asistencia Premium

Detalle de asistencias			Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año
Asistencia Funeraria	Ayuda arancelada para gastos exequiales en caso de muerte accidental del titular	Féretro / Ataúd	\$300	1
		Carroza	\$100	
		Arreglo del cuerpo	\$100	

Detalle de asistencias			Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año
Asistencia Concierge	Servicios de referencia y coordinación	Con hoteles	Sin límite	Sin límite
		Con restaurantes		
		Con centros culturales y de espectáculos (teatros, cines, museos, etc)		
		Con números de emergencia (policías y bomberos)		
		Con floristerías		
		Con guarderías		
		Con veterinarios		
		Con estéticas caninas		
		De taxi seguro o taxi ejecutivo		
	Consulta de cartelera de cine & teatro			
Asistencia laboral	Referencias telefónicas sobre bolsas de trabajo	Sin límite	Sin límite	
	Información telefónica sobre ferias de empleo	Sin límite	Sin límite	
Transmisión de mensajes urgentes		Sin límite	Sin límite	

Detalle de asistencias		Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año
Asistencias Varias	Asistencia médica a la nana por accidente o por enfermedad	\$80	3
	Tutoría escolar por convalecencia /enfermedad	\$80	3

Detalle de asistencias		Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año
Asistencia Personal (Beneficios solo para el titular)	Traslado a aeropuerto en ambos sentidos (35 km del aeropuerto)	\$75	3
	Envío de estilista a domicilio	\$20	1
	Envío de modista a domicilio	\$25	1
	Conductor designado (citas médicas, trámite bancario o súper)	\$50	2
	Retiro de documentos para gestionar placa vehicular (cliente asume costo de la placa e impuestos según tabla de impuestos vigente al momento de realizar el trámite)	\$20	2

Detalle de asistencias		Monto económico máximo por servicio (us\$)	Cantidad máximo de servicios al año
Asistencia tecnológica (Beneficios solo para el titular)	Orientación tecnológica para solución de problemas con la instalación de redes Wireless	Sin límite	Sin límite
	Soporte tecnológico para instalación de filtros de seguridad en acceso a internet p/niños		
	Soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión		
	Guía sobre el uso de internet, acceso a páginas		
	Orientación telefónica y remota (virtual) para instalación y configuración de dispositivos periféricos, cámaras digitales, impresoras, audios portátiles, discos duros externos y similares.		
	Orientación telefónica en configuración de televisores, celulares o tablets		
	Búsqueda y referencia de precios de equipo de cómputo en el mercado nacional		

VIII. LÍMITES Y RESTRICCIONES DEL PLAN

No podrá utilizarse los servicios en los hechos o solicitudes que se ocasionen como consecuencia directa o indirecta de los siguientes supuestos:

1. Los causados por dolo o mala fe del TITULAR Y O BENEFICIARIOS.
2. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
3. Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular.
4. Hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
5. Hechos derivados de la energía nuclear radiactiva.
6. Los servicios que el TITULAR Y O BENEFICIARIOS hayan contratado, gestionado y pagado por su cuenta.
7. Cuando el TITULAR Y O BENEFICIARIOS no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
8. Todo tipo de enfermedades preexistentes, epidémicas y pandemias que afecten al TITULAR Y O BENEFICIARIOS

IX. TERMINACIÓN

SCOTIABANK podrá cancelar la membresía del TITULAR al PLAN PREMIUM, sin responsabilidad, en caso de falta de pago del precio o imposibilidad de cobro en los medios autorizados por el TITULAR. Asimismo, El TITULAR podrá cancelar su membresía al PLAN PREMIUM en cualquier momento, brindando una notificación previa a SCOTIABANK en sus sucursales. En dado caso, el cobro se suspenderá en el mes inmediato siguiente a la terminación.

En caso de terminación por cualquier causa, el TITULAR no podrá volver a suscribir el PLAN PREMIUM hasta transcurridos los meses necesarios para cumplir el año de vigencia del plan terminado, ya que los límites de uso de los servicios (cantidad de eventos) son establecidos para periodos anuales.

X. GENERALIDADES

El presente Plan se rige por las condiciones de uso antes indicadas, y supletoriamente por las leyes y reglamentos de la República de Panamá. Al incorporarse al PLAN PREMIUM, se entiende para todo efecto legal que el TITULAR entiende y acepta la totalidad de las condiciones aquí indicadas, tanto para efectos del TITULAR como de sus BENEFICIARIOS. El TITULAR entiende y acepta que los servicios del presente contrato serán prestados por el PRESTADOR y su Red de Proveedores, por lo que SCOTIABANK no tendrá ninguna responsabilidad por cualquier daño o pérdida que pueda generarse en la prestación de dichos servicios.

Los beneficios del presente plan no son transferibles, no se pueden vender, ceder, heredar, ni de cualquier forma transferir por parte de EL TITULAR. En caso de dudas, consultas, quejas, o requerimiento de actualización de datos del TITULAR, este podrá presentarse a cualquier sucursal de SCOTIABANK a realizar la gestión respectiva.