

El presente documento incorpora los términos y condiciones de uso del Plan de Asistencia Hogar y Vial, las cuales son de acatamiento obligatorio para el Afiliado.

## I. Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Plan de Asistencia Hogar y Vial, se establecen las siguientes definiciones:

**1. Accidente:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del Plan de Asistencia Hogar y Vial al cual hace referencia este documento.

**2. Afiliado:** Cliente que contrata el Plan de Asistencia Hogar y Vial a su titularidad.

**3. ASÍ:** Es el emisor y proveedor de los servicios del Plan de Asistencia Hogar y Vial. ASÍ Asistencia Internacional S.A., entidad existente y vigente conforme a las leyes de la República de Panamá.

**4. Cabina de Asistencia:** Central telefónica de asistencia de ASÍ, la cual puede ser contactada por teléfono para llamadas de voz al 800 0020 o por mensajes de WhatsApp al número +507 835-5183.

**5. Domicilio:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional, reportado por el Afiliado y registrado en la base de datos de ASÍ.

**6. Emergencia:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada, a ASÍ mediante la Cabina de Asistencia, durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido el hecho.

**7. Enfermedad:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras este en vigor la cobertura del Plan de Asistencia Hogar y Vial.

**8. Horario hábil:** Días hábiles, no feriados o asuetos, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

**9. Límite máximo de cobertura:** Monto máximo de dinero que ASÍ pagará al proveedor por un servicio de asistencia cubierto.

**10. Plan de Asistencia Hogar y Vial:** El plan de servicios de asistencia al Afiliado, objeto de las presentes condiciones de uso.

**11. Red de proveedores:** Se trata de plomeros, electricistas, servicio de grúa, cerrajeros, clínicas, profesionales médicos, comercios, entre otros, que forman parte de la Red de Proveedores de ASÍ para efectos del Plan de Asistencia Hogar y Vial, la cual puede ser consultada a través de la Cabina de Asistencia o página web Scotiabank. La Red de Proveedores podrá ser modificada en cualquier momento por ASÍ.

**12. Scotiabank:** La entidad The Bank of Nova Scotia, quien a gestionado este plan para beneficio de sus clientes interesados, más no es el emisor del mismo.

**13. Servicio:** Es la asistencia cubierta por el Plan de Asistencia Hogar y Vial y que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.

**14. Teledoctor:** Aplicación tecnológica (App) de telemedicina disponible para Android y iOS, enfocada a la orientación médica en la atención primaria y preventiva de salud a distancia.

**15. Tiempo de espera:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del servicio de asistencia. En dicho período el Afiliado no puede hacer uso del servicio.

**16. Vehículo:** Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el Afiliado al momento de la emergencia.

## II. Afiliación al Plan

Para efectos de afiliarse al Plan de Asistencia Hogar y Vial, el Afiliado 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. Para tales efectos, deberá brindar sus datos personales correspondientes. Se deja expresa constancia que no podrán contratar personas menores de dieciocho (18) años.

## III. Cambios al Plan de Asistencia Hogar y Vial

En caso de efectuarse alguna modificación sustancial de los términos contractuales del Plan de Asistencia Hogar y Vial (precio, servicios, territorialidad, tiempos de espera, proveedor principal, límites y restricciones, entre otros), ASÍ comunicará al Afiliado dicho cambio antes de que entre en efecto con al menos un (1) mes de antelación, y en dado caso, el Afiliado podrá cancelar su afiliación si no estuviera de acuerdo con el o los cambios. Si no se recibiera comunicación del Afiliado o cancelación de su afiliación durante dicho plazo de un (1) 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 de la Cabina de Asistencia y en la página web Scotiabank.

En caso de cambio del medio de pago del Afiliado (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 Afiliado, Scotiabank podrá en cualquier momento proceder con la terminación de la membresía del Afiliado sin responsabilidad.

## IV. Precio del Plan de Asistencia Hogar y Vial

El precio del servicio será la suma mensual de seis dólares de los Estados Unidos de América (USD\$6.00). Se establece el monto mencionado como precio final al cliente incluyendo impuestos.

## V. Fecha de inicio

Fecha a partir de la cual los servicios de Plan de Asistencia Hogar y Vial estarán a disposición de los Afiliados, es decir, cuarenta y ocho (48) horas después de la contratación de los servicios por parte del cliente de Scotiabank. Lo anterior salvo en situación de emergencias o accidentes, en cuyo caso podrán solicitar los servicios en forma inmediata siempre y cuando sea autorizado por la Cabina de Asistencia.

## VI. Procedimiento para solicitar un servicio de asistencia

Cuando se requiera la prestación de los servicios de asistencia establecidos en el Plan de Asistencia Hogar y Vial, el Afiliado deberá:

1. Llamar a la Cabina de Asistencia.
2. Brindar la información necesaria que le sea solicitada por la Cabina de Asistencia para la coordinación del servicio de asistencia como: nombre completo, número de cédula, número de teléfono donde puede ser contactado y tipo de emergencia o servicio requerido, etc.
3. El Afiliado deberá estar vigente y al día en sus pagos mensuales. La Cabina de Asistencia confirmará el estatus de la membresía
4. Seguir las indicaciones de Cabina de Asistencia, quien coordinará la atención que requiere o activará el servicio de emergencia.
5. En caso de que no existan proveedores de red en la Provincia donde se encuentra ubicada la residencia del Afiliado, ASÍ podrá ofrecer, previa autorización de la Cabina de Asistencia, un reembolso, el cual podrá ser hasta el límite máximo de ese servicio establecido en este documento. El procedimiento para este reembolso será el siguiente:
  - a. El Afiliado llama a la línea telefónica o se comunica a través de WhatsApp, solicita el servicio, Cabina de Asistencia válida que no hay proveedores disponibles y autoriza el proceso de reembolso.
  - b. El Afiliado deberá enviar el documento fiscal (factura) dentro de los treinta (30) días posteriores a la autorización, con los datos brindados por la Cabina de Asistencia, a través de correo electrónico o WhatsApp.
  - c. Cabina de Asistencia verificará la factura, así como el límite máximo de servicio del servicio requerido (se reembolsará solo el servicio inicial solicitado).
  - d. Aprobado el reembolso por ASÍ, se realizará la devolución a la cuenta bancaria facilitada por el Afiliado en un máximo de quince (15) días hábiles.
  - e. El reembolso se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Afiliado.
6. El reembolso aplicará para todos los servicios de asistencia detallados en este anexo a excepción de los servicios telefónicos.

## VII. Territorialidad para los servicios de asistencia

Todo el territorio de la República Panamá, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad. Si las condiciones del lugar no permitiesen llevar a cabo la prestación del servicio, ASÍ tendrá la obligación de poner en conocimiento al Afiliado de tales circunstancias.

## VIII. Condiciones generales

El Plan de Asistencia Hogar y Vial contiene los siguientes servicios de asistencia para el Afiliado, **sujetos a la cantidad de eventos y límite máximo de servicio señalados en la Tabla de Servicios contenida en estas condiciones de uso:**

### Servicios de asistencia al hogar y vial

#### A. Asistencia médica

1. **Teledoctor:** El Afiliado se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica (App)

llamada Teledoctor, para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:

- a. Utilización de medicamentos.
- b. Síntomas o molestias que este padeciendo.
- c. Recomendaciones médica y farmacéuticas.
- d. Interpretación de exámenes de laboratorio.

Al ser este un servicio de orientación médica, no se prescribirán medicamentos de uso controlado.

En caso de requerir asistencia para la descarga de la app, el Afiliado deberá llamar a la cabina de asistencia.

**2. Orientación médica telefónica:** Por solicitud del Afiliado, la Cabina de Asistencia lo pondrá en contacto con un médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación telefónica en:

- a. Utilización de medicamentos.
- b. Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c. Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d. Interpretación de exámenes de laboratorio.

Al ser este un servicio de orientación médica, no se prescribirán medicamentos de uso controlado o aquellos que solo pueden ser adquiridos mediante prescripción médica.

**3. Servicio de coordinación de ambulancia:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, ASÍ le brindará en caso de una emergencia causada por accidente o enfermedad el enlace telefónico entre el solicitante del servicio con ambulancias de la Red de Proveedores y de no existir la infraestructura privada el enlace se realizará con los prestadores de servicios de ambulancia pública, para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano a su ubicación, sin que exista responsabilidad por parte de ASÍ sobre la disponibilidad del mismo.

En caso de que el Afiliado no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará al solicitante del servicio de conformidad con el protocolo médico que se debe cumplir según la condición del paciente, mientras se produce la coordinación con la ambulancia.

Todo gasto incurrido por el traslado terrestre en ambulancia del Afiliado será responsabilidad exclusiva de este debiendo realizar el pago de forma directa al proveedor del servicio de ambulancia.

## **B. Asistencia en el hogar**

**1. Servicio de plomería:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas en el interior del domicilio del Afiliado, siempre que estas sean de tubería PVC, y presente rotura o fuga visible que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, ASÍ enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.

### Condiciones:

- El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado. El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- Trabajos que requieran sonda eléctrica.
- La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
- El arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- El destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
- En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Afiliado.
- Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- Se excluye locales comerciales o establecimientos de tipo comercial.
- Los servicios contratados directamente por el Afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**2. Servicio de electricidad:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del domicilio del Afiliado, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, ASÍ enviará a un electricista con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.

Condiciones:

- El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado.
- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Afiliado.
- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
- Los servicios contratados directamente por el Afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**3. Servicio de cerrajería domiciliar:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de la pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso al domicilio, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal ó de las puertas de acceso al domicilio del Afiliado. Para dicho caso, ASÍ enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al domicilio.

Condiciones:

- El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado.
- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio

Exclusiones:

- Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Hechura de llaves nuevas.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
- Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
- Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal de la residencia, impidiendo a sus ocupantes acceder a la misma.
- Los servicios contratados directamente por el Afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**4. Servicio de vidriería:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio del Afiliado, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio y sus ocupantes. Para dicho caso, ASÍ enviará a un técnico en instalación de vidrios.

Condiciones:

- El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado.
- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- Cualquier clase de espejos.
- Puertas de vidrio y ventanales corredizos, a menos que formen parte de la fachada exterior y siempre y cuando su grosor sea menor de (3) milímetros.
- Vidrios de seguridad.
- Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- Vidrios que excedan los tres (3) milímetros de grosor.
- Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o que no den hacia la calle.
- Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- Los servicios contratados directamente por el Afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**5. Gastos de hotel por inhabilitación del hogar:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación, total o parcial, de las áreas internas del domicilio del Afiliado y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por ASÍ y derivado de la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del domicilio, ASÍ coordinará y gestionará la estancia por un máximo de (3) noches en un hotel cercano al lugar de la emergencia.

Condiciones:

- ASÍ se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación estándar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

Exclusión:

- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**6. Servicio de mudanza por emergencia del hogar:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de una emergencia de cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas y/o impacto de

vehículos terrestres, y el domicilio del Afiliado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, ASÍ realizará el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el Afiliado y de regreso hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones.

**Condiciones:**

- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

**Exclusiones:**

- Quedan excluidos de este servicio los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados, el cual deberá ser asumido por el solicitante con sus propios recursos.
- El servicio será brindado en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00am a 12:00m
- El servicio será prestado únicamente dentro del territorio nacional.
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**7. Servicio de técnicos para trabajos del hogar:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, y por motivos de remodelación del domicilio, ASÍ brindará y coordinará los siguientes servicios:

- Pintado de pared (interior y exterior)
- Colgado de cuadros, pinturas, repisas y pantallas de televisión.
- Armado de mobiliario preensamblado.
- Revisión y limpieza de canaletas hasta quince (15) metros en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.
- Traslado de muebles en eventos asistidos.
- Decoradora de interiores.
- Reubicación de muebles pesados.
- Instalación de cortinas.
- Servicio de electricista.
- Instalación de lámparas.
- Limpieza de garaje.

**Condiciones:**

- Los trabajos requeridos serán realizados en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- El servicio será prestado únicamente dentro del territorio nacional.
- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.
- El servicio solo incluye mano de obra por lo que todo material necesario para la realización del trabajo correrá por cuenta exclusiva del Afiliado.
- El servicio con decoradora de interiores consistirá en una orientación verbal únicamente y sujeto a un tiempo máximo de una (1) hora.
- Los traslados de muebles serán únicamente en áreas interiores del domicilio.
- La limpieza del garaje será de forma superficial considerándose como tal la remoción de tierra o polvo y no mayor detalle a ese por lo que se encuentra excluido la limpieza profunda como manchas de aceites, combustibles, etc. así como la limpieza de cualquier tipo de bien mueble. Se podrá cubrir el lavado superficial con hidrolavadora, sin que exista responsabilidad por parte de ASI sobre la disponibilidad del mismo.

**Exclusión:**

- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**8. Orientación tecnológica telefónica:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, ASÍ lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un profesional en tecnología para que ante cualquier consulta le brinde orientación en:

- Instalación y desinstalación de software licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus Service Pack.
- Instalación y desinstalación de software licenciado o abierto.
- Diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo Windows.
- Asesoría en la instalación y solución de problemas de redes Wireless.
- Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
- Solución, instalación y configuración de sistemas periféricos como cámaras digitales, scanner, impresoras, etc.
- Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).

Condiciones:

- El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el Afiliado con sus propios recursos.
- El Afiliado deberá tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos.
- En el caso de instalación de software, el Afiliado deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.
- ASÍ solamente brindará asesoría en la instalación de los programas antes mencionados por lo que no se hace responsable de las posibles infecciones por virus y/o conexión de hackers al equipo de cómputo por lo cual se puedan generar daños y/o pérdidas de información o archivos.

Exclusión:

- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**9. Servicio de referencias y coordinación de técnicos para mantenimiento general del hogar:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, ASÍ le brindará información referencial, vía telefónica, sobre profesionales en reparación, mantenimiento, limpieza, ampliación o remodelación del hogar.

Si el Afiliado lo requiere se le coordinará el servicio requerido.

Condiciones:

- Queda entendido que la selección del profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

### **C. Asistencia vial**

**1. Servicio de grúa por accidente automovilístico o avería:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de una avería o accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso ASÍ gestionará y cubrirá el costo de remolque hasta el domicilio del solicitante o taller elegido por el mismo, dentro del perímetro de la ciudad de la emergencia.

Condiciones:

- El Afiliado deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino, exceptuando los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra



justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.

- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 3.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
- Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja.
- Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados o cargados.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Vehículos rentados o de alquiler.
- Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**2. Servicio de grúa por accidente automovilístico (robo parcial o segundo traslado sin límite):** Por solicitud del Afiliado mediante el la Cabina de Asistencia, a consecuencia de un accidente automovilístico, robo parcial o segundo traslado, que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso ASÍ gestionará y cubrirá el costo de remolque hasta el domicilio del solicitante o taller elegido por el mismo, dentro del perímetro de la ciudad de la emergencia.

Condiciones:

- El Afiliado deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino, exceptuando los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.
- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 3.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
- Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja.
- Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados o cargados.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Vehículos rentados o de alquiler.
- Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**3. Cambio de llanta:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, en caso de pinchadura de algún

neumático del vehículo, ASÍ enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto.

Condiciones:

- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- Se excluyen los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 3.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
- El vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
- Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático y/o rotura o sustitución de perno).
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**4. Paso de corriente:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, en caso de descarga de la batería del vehículo, ASÍ enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del vehículo.

En caso de vehículos eléctricos, ASÍ gestionará y cubrirá el costo de remolque hasta el centro de recarga eléctrica más cercano dentro del perímetro de la ciudad de la emergencia, siempre y cuando el Afiliado no haya agotado previamente la cantidad de eventos establecidos para la cobertura de servicio de grúa. Cualquier costo en que se incurra por la carga del vehículo en el centro de recarga correrá por cuenta exclusiva del Afiliado.

En los casos de haber consumido previamente la cantidad de eventos establecidos bajo la cobertura de servicio de grúa, la responsabilidad de ASÍ será únicamente la coordinación del servicio teniendo el Afiliado que cubrir directamente el costo del remolque.

Condiciones:

- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 3.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
- Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**5. Envío de combustible:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, en caso de que el vehículo se quede sin combustible, ASÍ enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados hasta un máximo de dos (2) galones en caso de automóvil y un (1) galón en caso de motocicleta del combustible según la necesidad, el costo de este correrá por cuenta del solicitante.

Condiciones:

- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.
- Exclusiones: Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 3.5 toneladas de peso, microbuses

y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.

- El costo del combustible correrá por cuenta del Afiliado, por lo que el costo deberá ser pagado directamente al proveedor, mediante dinero en efectivo o transferencia electrónica, previo a la prestación del servicio.
- Se excluye el servicio cuando el vehículo cuente con combustible en reserva ó se encuentre en el domicilio del Afiliado.
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**6. Cerrajería vehicular:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del vehículo o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, ASÍ enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del vehículo o cajuela de la motocicleta.

Condiciones:

- El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones:

- Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 3.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
- Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
- Reparación o cambio de switch.
- Hechura de llaves nuevas.
- Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
- Programación de controles remotos del vehículo.
- Encendido del vehículo.
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**7. Orientación legal telefónica:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de un accidente de tránsito en carretera el cual pudiera ser constitutivo de un delito o hecho ilícito en materia de responsabilidad penal, civil o administrativa, ASÍ lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un abogado, con el fin de brindarle una orientación legal para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Condiciones:

- ASÍ queda excluido de cualquier responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

**8. Hotel por robo total del vehículo:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia del robo total de su vehículo, ASÍ le coordinará y gestionará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano al lugar de la emergencia.

Condiciones:

- Este servicio se encuentra sujeto a que la emergencia afecte la continuidad del viaje del Afiliado y que suceda luego de transcurridos más de setenta y cinco (75) kilómetros contados a partir de su domicilio permanente.
- Para coordinar el servicio el Afiliado deberá enviar al personal de la Cabina de Asistencia, copia de la denuncia de

robo ante la autoridad competente.

Exclusiones:

- Se excluyen segundos servicios por un mismo evento.
- ASÍ se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación estándar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.
- Los servicios contratados directamente por el afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**9. Renta de auto por robo total del vehículo:** Por solicitud del Afiliado la Cabina de Asistencia, a consecuencia del robo total de su vehículo, ASÍ coordinará y gestionará la renta, por un (1) único día, de un automóvil básico para que pueda utilizarlo como medio de transporte para realizar los trámites o gestiones por el robo de su vehículo.

Condiciones:

- Este servicio se encuentra sujeto a que la emergencia afecte la continuidad del viaje del Afiliado y que suceda luego de transcurridos más de treinta (30) kilómetros contados a partir de su domicilio permanente.
- Para coordinar el servicio el Afiliado deberá enviar al personal de la Cabina de Asistencia, copia de la denuncia de robo ante la autoridad competente.

Exclusiones:

- Segundos servicios por un mismo evento.
- ASÍ quedará excluido de cualquier responsabilidad por daños o avería al vehículo rentado quedando el Afiliado como el único responsable.
- Los servicios contratados directamente por el Afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**10. Servicio de taxi:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, a consecuencia de una avería o falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo o por robo de este, ASÍ brindará y coordinará el envío de un taxi cercano a la emergencia, para que lo traslade de regreso a su domicilio.

Condiciones:

- Para coordinar el servicio el Afiliado deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de la Cabina de Asistencia que acrediten el estado de su emergencia.

Exclusiones:

- Segundos servicios por un mismo evento.
- Los servicios contratados directamente por el Afiliado sin previa autorización de la Cabina de Asistencia.

**11. Servicio de referencias y coordinación con talleres mecánicos, pensiones nocturnas para autos e información general para viajes internos:** Por solicitud del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, ASÍ le brindará información referencial, vía telefónica, sobre talleres mecánicos, pensiones nocturnas para autos e información general para viajes internos.

Si el Afiliado lo requiere se le coordinará el servicio requerido.

Condiciones:

- Queda entendido que la selección del lugar, profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

**12. Servicio de referencias y coordinación de restaurantes, floristerías, eventos y centros culturales:** Por solicitud

del Afiliado mediante la Cabina de Asistencia, ASÍ le brindará información referencial, vía telefónica, sobre restaurantes, floristerías, eventos y centros culturales.

Si el Afiliado lo requiere se le coordinará el servicio requerido.

Condiciones:

- Queda entendido que la selección del lugar, profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

### IX. Limitación a coberturas de asistencia

- Todos los servicios serán brindados únicamente por la Red de Proveedores de ASÍ, sujeto a disponibilidad en la localidad del domicilio del Afiliado.
- Todo servicio de tarifas preferenciales dependerá del proveedor seleccionado y el tipo de servicio requerido, dicha tarifa preferencial será proporcionado al momento de la llamada.
- Para todos los servicios de referencias el objetivo es brindar información al Afiliado, por lo tanto, cualquier gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que se incurran serán asumidos exclusivamente por cuenta del Afiliado.
- Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en la Tabla de Servicios, la Cabina de Asistencia le informará al Afiliado y deberá ser pagado por este al proveedor con sus propios recursos, antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Cabina de Asistencia.
- El Afiliado deberá remitir al personal de ASÍ todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.
- ASÍ quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el Afiliado pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios asistenciales.
- ASÍ estará exento de cualquier responsabilidad ante cualquier decisión o acción que tome el Afiliado por la prestación de los servicios asistenciales, al igual que en caso de que el Afiliado manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por ASÍ; así como de cualquier acción que el Afiliado lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

### X. Restricciones del plan

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

- Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios de asistencia.
- Los servicios que el Afiliado haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta, y no a través de la Cabina de Asistencia.
- Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado con dolo o mala fe.
- Medicamentos o procedimientos médicos diferentes a los establecidos en el servicio de asistencia.
- La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Los servicios derivados de enfermedades o condiciones mentales, preexistentes y de padecimientos crónicos.
- Los servicios solicitados derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas profesionales, práctica profesional y deportes extremos.
- Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales, exceptuando si la causa del servicio asistencial está relacionado a un contagio de SARS-COV-2 (COVID-19), el cual si está incluido.

- Cuando el Afiliado no proporcione la información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
- Cuando el Afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el Plan de Asistencia Hogar y Vial.
- Eventos en el que el Afiliado haya participado y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
- Los fenómenos de carácter extraordinario que impiden, imposibilitan o dificultan la prestación de servicios fuera de su operación normal, tales como pero sin limitarse a: (i) eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyendo inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, maremotos; (ii) hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, bloqueo de vías, motín o tumulto popular; (iii) hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz; y (iv) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva. Una vez reestablecidas las condiciones normales de operación de la Red de Proveedores, se reanudarán los servicios.

## XI. Período de gracia

Para el pago del plan de asistencia se le concede al Afiliado un período de gracia de noventa (90) días calendario, que empezará a contar a partir de la fecha de vencimiento de cada uno de los pagos del plan de asistencia según la periodicidad pactada en el certificado de activación. En caso de no efectuarse el pago dentro del período de gracia indicado, el plan de asistencias quedará cancelado.

Si durante el período de gracia llegaran a ocurrir eventos que requieran de algún servicio asistencial cubierto por este plan, estos podrán ser coordinados y brindados previa autorización de la cabina de asistencia de ASÍ.

## XII. Obligaciones del Afiliado

Con el fin que el Afiliado pueda hacer uso de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con ASÍ.
2. Identificarse como Afiliado ante los empleados de ASÍ o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el Plan de Asistencia Hogar y Vial.
3. Ser Afiliado activo y permanecer al día en los pagos asociados al Plan de Asistencia Hogar y Vial.

## XIII. Consecuencias de las actuaciones del Afiliado

Las siguientes acciones realizadas por el Afiliado podrán dar como consecuencia la -cancelación - de los servicios de asistencia, la cancelación inmediata del Plan de Asistencia Hogar - Vial, y/o la imposibilidad de contratar un nuevo Plan, sin responsabilidad alguna para ASÍ y Scotiabank, según se indica a continuación:

1. Cancelación inmediata del Plan de Asistencia Hogar y Vial e imposibilidad de contratar un nuevo plan. El cual será determinado mediante el informe correspondiente por parte de ASÍ:

- Servicios solicitados utilizando una práctica fraudulenta por parte del Afiliado. Es decir, cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o intente engañar en forma deliberada o imprudente a ASÍ y/o Scotiabank con el fin de obtener un beneficio asistencial o de otra índole.

2. Cancelación de los servicios de asistencia e imposibilidad de contratar un nuevo plan:

Se establece un período de gracia de un máximo de noventa (90) días calendario para que el Afiliado pueda encontrarse al día con los pagos asociados al Plan de Asistencia Hogar y Vial, caso contrario se procederá con la cancelación de su plan y por ende no se prestará ninguno de los servicios contemplados en el mismo.

#### XIV. 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 de Asistencia Hogar y Vial, se entiende para todo efecto legal que el Afiliado comprende y acepta la totalidad de las condiciones aquí indicadas, y que comprende y acepta que los servicios del presente Plan de Asistencia Hogar y Vial serán prestados por ASÍ 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 del Afiliado. En caso de dudas, consultas, quejas, o requerimiento de actualización de datos del Afiliado, este podrá presentarse a cualquier sucursal de Scotiabank a realizar la gestión respectiva.

El presente Plan no es un producto de seguros ni se encuentra regulado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

### XV. Tabla de servicios

Asistencia Médica		
Cobertura de Asistencia	Eventos al año	Límite Máximo de Cobertura por evento
Teledoctor	Ilimitado	Ilimitada
Orientación médica telefónica	Ilimitado	Ilimitada
Servicio de coordinación de ambulancia terrestre	Ilimitado	Ilimitada

Asistencia Vial		
Cobertura de Asistencia	Eventos al año	Límite Máximo de Cobertura por evento
Servicio de grúa por accidente automovilístico o avería	4 al año	USD \$250.00
Servicio de grúa por accidente automovilístico (robo parcial o segundo traslado sin límite)		
Cambio de llanta	4 al año	USD \$150.00
Paso de corriente		
Envío de combustible		
Cerrajería vehicular	3 al año	USD \$100.00
Orientación legal telefónica	1 cada 30 días	Ilimitada
Hotel por robo total del vehículo	3 al año	USD \$120.00   1 única noche
Renta de auto por robo total del vehículo	3 al año	USD \$75.00   1 única noche
Servicio de taxi	3 al año	USD \$50.00
Servicio de referencias y coordinación con talleres mecánicos, pensiones nocturnas para autos e información general para viajes internos.	Ilimitado	Ilimitada
Servicio de referencias y coordinación de restaurantes, floristerías, eventos y centros culturales.	Ilimitado	Ilimitada



Asistencia en el Hogar			
Cobertura de Asistencia	Eventos al año	Límite Máximo de Cobertura por evento	
Servicio de plomería	5 al año	USD \$125.00	
Servicio de electricidad	5 al año	USD \$125.00	
Servicio de cerrajería domiciliar	5 al año	USD \$125.00	
Servicio de vidriería	5 al año	USD \$125.00	
Gastos de hotel por inhabilitabilidad	1 al año	USD \$90.00 por noche   3 noches máximo	
Servicio de mudanza por emergencia en el hogar	1 al año	USD \$150.00	
Servicio de técnicos para trabajos del hogar	Pintado de pared (interior y exterior)	3 al año 30 días de espera entre servicios	USD \$150.00   USD \$50.00 por cada servicio requerido
	Colgado de cuadros, pinturas, repisas y pantallas de televisión		
	Armado de mobiliario preensamblado		
	Revisión y limpieza de canaletas hasta quince (15) metros en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.		
	Traslado de muebles en eventos asistidos.		
	Decoradora de interiores.		
	Reubicación de muebles pesados.		
	Instalación de cortinas.		
	Servicio de electricista.		
	Instalación de lámparas.		
Limpieza de garaje.			
Orientación tecnológica telefónica.	1 cada 30 días	Ilimitada	
Servicio de referencias y coordinación de técnicos para mantenimiento general del hogar.	Ilimitado	Ilimitada	