



CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA **CRÉDITO PYME** (EL SALVADOR)

guro.

(+503) 2525 – 1518

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA CRÉDITO PYME

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia Crédito Pyme.

CLÁUSULA 1. TERRITORIALIDAD

El Programa de Asistencia se prestará en todo el territorio de la República de El Salvador 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, la Prestadora de Servicios tendrá la obligación de poner en conocimiento al Afiliado de tales circunstancias.

CLÁUSULA 2. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales del Programa de Asistencia son las siguientes:

I. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Programa de Asistencia, se establecen las definiciones siguientes y siempre que se utilicen los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

1. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales al Afiliado, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente, durante la vigencia del Programa de Asistencia.
2. **AFILIADO:** Persona física que es cliente de Monifai y que ha contratado el presente Programa de Asistencia.
3. **AUXILIO VIAL:** Servicio que tiene como fin el apoyo de emergencia del Afiliado cuando el vehículo ha sufrido algún accidente, avería o percance y que ha dejado el vehículo varado o sin poder funcionar.
4. **DOMICILIO:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional.
5. **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 seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
6. **ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencia.
7. **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Se refiere a una enfermedad de larga duración, progresión lenta y/o incurable, que puede ser gestionada y controlada mediante tratamiento

médico continuo y especializado. Este tipo de enfermedades, en general, no estarán cubiertas por el Programa de Asistencia, dado que requieren cuidados médicos a largo plazo y manejo especializado. No existe un consenso sobre el plazo exacto a partir del cual una enfermedad se considera crónica, por lo que este criterio quedará a discreción de los médicos de la Prestadora de Servicios.

- 8. ENFERMEDAD Y/O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Enfermedad, condición física o mental del

Afiliado, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por el Afiliado o por terceros.

- 9. HORARIO HÁBIL:** Horario disponible para la prestación de algunos servicios el cual se establece de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y no incluye feriados o asuetos.

- 10. LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA:** Monto máximo de dinero que la Prestadora de Servicios pagará al proveedor por un servicio de asistencia cubierto.

- 11. MANIOBRA:** Se considera una maniobra cualquier manipulación fuera de lo habitual que realice el técnico sobre el vehículo para completar su carga o descarga en la grúa que realizará el servicio de asistencia. También se consideran maniobras los servicios de rescate cuyas manipulaciones sean necesarias para sacar o retirar el vehículo que esté atascado o atorado en huecos, cunetas, barrancos, lodo, volcados total o parcialmente, etc.

- 12. PRESTADORA DE SERVICIOS:** Guro, S.A. de C.V. (Guro), es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia de manera directa o a través de su red de proveedores.

- 13. PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de servicios integrados por coberturas y beneficios asistenciales que el Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

- 14. SEDE PRINCIPAL:** Ubicación de la pyme propiedad del Afiliado que es definida y registrada cuando se contrata el Programa de Asistencia.

- 15. SERVICIO:** Asistencia que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de este documento.

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

- 17. ZONAS ROJAS:** Sectores o perímetros donde el índice de actos delictivos que se cometen como atracos, robos, raponazos, e incluso, homicidios sean catalogados de mayor incidencia.

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

El Afiliado podrá contar con los siguientes servicios de asistencia:

A. SERVICIOS DE ASISTENCIA

- 1. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE MENSAJERÍA:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas o negocios de mensajería, la

Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa o negocio, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 2. REFERENCIAS DE HOTELES:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre tarifas y reservaciones de hoteles, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del hotel, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 3. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de fumigación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 4. REFERENCIAS DE TÉCNICOS AL HOGAR O SEDE PRINCIPAL:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre techaduras, reparación de portones, limpieza del hogar o sede principal, limpieza de garaje, instalaciones eléctricas, plomería, albañilería, herrería, carpintería, mensaje, cerrajería, pintores, vidrieros, etc. Queda entendido que la selección de la empresa o profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 5. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE TOURS:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre empresas o agencias que ofrezcan servicios turísticos o tours, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 6. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE TRANSPORTE:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre empresas de transporte, la Prestadora de

Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR O SEDE

PRINCIPAL: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al domicilio o sede principal para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a) **PLOMERÍA:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro del domicilio o sede principal, siempre que estas sean visibles, de tubería PVC, y se presente alguna rotura o fuga que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.
- b) **ELECTRICIDAD:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del domicilio o sede principal, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios 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.
- c) **CERRAJERÍA:** Por pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso al domicilio o sede principal, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio o sede principal. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al domicilio o sede principal.
- d) **VIDRIERÍA:** Por rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio o sede principal, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio o sede principal y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

El técnico realizará la inspección y evaluación de la emergencia, de ser necesario la compra de materiales, la Prestadora de Servicios estará programando la atención del servicio.

Cada inciso será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de ochenta dólares americanos (USD \$80.00) por evento. El servicio incluye el envío del técnico especializado, según corresponda, y los materiales de mano de obra como su traslado.

Exclusiones específicas del servicio:

- En el servicio de plomería:
 - La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoplos, 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 o sede principal.
 - Destapes o trabajos que requieran bomba o sonda eléctrica y compresores.
 - La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
 - El arreglo de canales, bajantes de agua de lluvia y tuberías galvanizadas.
 - El destape de tuberías de aguas residuales.
 - Servicios debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta, o paredes exteriores al domicilio o sede principal.
 - Averías que se deriven de humedades o filtraciones de cualquier tipo, sean de agua de lluvia, potable o de desecho.
 - Cualquier tipo de reparación, en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
 - Cualquier tipo de reparación en áreas comunes.
 - Cualquier tipo de trabajo en sistemas de tanques sépticos y drenajes.
 - 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. - Reparación de goteras.
- En el servicio de electricidad:
 - 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 o de la empresa de energía.
 - Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación. - Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
 - Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros y accesorios de electricidad en general.
 - Electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. - Cualquier tipo de reparación en áreas comunes.
- En el servicio de cerrajería:

- Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio o sede principal.
- El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Hechura de llaves nuevas.
- Compra de la cerradura para su instalación y su correcto cierre.
- La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
- Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
- Reparación de dispositivos de seguridad como alarmas.
- Apertura o reparación cerraduras que impidan el acceso entre partes internas del domicilio o sede principal o de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble.
- Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal del domicilio o sede principal.
- En el servicio de vidriería:
 - Cualquier clase de espejos.
 - Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
 - 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 sede principal o vidrios que no den hacia la calle.
 - Cualquier rotura en vidrios de fachada por alborotos, tumultos, motines, actos de vandalismo, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
 - Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

8. MANTENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS (LIMPIEZA DE FILTROS): Por solicitud del

Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un técnico especializado al domicilio o sede principal para realizar la limpieza de filtros de equipos de aire acondicionado tipo split o ventana. Esta asistencia está destinada a mejorar el funcionamiento del equipo y prevenir obstrucciones o acumulación de polvo en los filtros. El servicio incluye:

- a) Limpieza superficial de filtros removibles.
- b) Revisión visual general del estado del equipo.
- c) Recomendaciones básicas de mantenimiento para el uso adecuado del equipo.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y sujeto a un límite máximo de cobertura de ochenta dólares americanos (USD \$80.00) por evento. El servicio incluye el traslado del técnico especializado, materiales básicos y mano de obra.

Exclusiones específicas del servicio:

- Limpieza interna de componentes que requiera desarmado del equipo (como serpentines, bandejas de drenaje, ventiladores o condensadores).
- Recarga de gas refrigerante o manipulación del sistema de refrigeración.
- Reparación de fallas eléctricas, mecánicas o electrónicas.
- Diagnóstico o reparación de equipos que no estén en funcionamiento al momento de la visita.
- Limpieza de unidades ubicadas en lugares de difícil acceso, techos altos sin medidas de seguridad, o que impliquen riesgo físico para el técnico.
- Mantenimiento de equipos tipo cassette, ducto, piso-techo, centrales o industriales.
- Trabajos que requieran el uso de herramientas o materiales especializados no incluidos en el alcance del servicio básico.
- Instalación, desinstalación, reubicación o sustitución del equipo.

9. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios 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.

Queda entendido que este servicio no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

10. TELEDOCTOR: El Afiliado se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica llamada “Teledoctor”, para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:

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

Queda entendido que este servicio no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía la aplicación. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

11. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA: A solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia a un centro hospitalario cuando sufra una emergencia a consecuencia de un accidente o enfermedad. La Prestadora de Servicios, bajo autorización del médico general o personal de la cabina de emergencias, brindará y coordinará el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario más cercano a la emergencia.

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 a quien solicita el servicio de acuerdo con el protocolo médico según la condición del paciente, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Se cubre únicamente el traslado en ambulancia, cualquier otro gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Afiliado.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de ciento sesenta dólares americanos (USD \$160.00).

Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada dentro de la red de la Prestadora de Servicios y en caso de no tenerla, se realizará el enlace telefónico con servicios de ambulancia públicos, sujeto a su disponibilidad.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo.

12. REFERENCIAS MÉDICAS: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, de profesionales en medicina o especialistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas y hospitales. Queda entendido que la selección del médico, centro hospitalario, centro de diagnóstico o laboratorio, así como la coordinación de cita, honorarios médicos, y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

13. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios realizará la búsqueda del precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la ubicación donde se encuentre y transmitirá la información vía telefónica. Queda entendido que este servicio es meramente informativo y en ningún momento se diagnosticará o recetará a ningún paciente.

El costo de cualquier tratamiento y los gastos relacionados con la adquisición de medicamentos correrán por cuenta y responsabilidad del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

14. GUÍA FARMACÉUTICA: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios buscará el establecimiento farmacéutico más cercano a la ubicación del Afiliado donde pueda adquirir el medicamento requerido, ya sea por nombre comercial o genérico. La información será proporcionada al Afiliado vía telefónica, indicando las opciones disponibles según su localización.

Cualquier costo de adquisición del medicamento será asumido directamente por el Afiliado con sus propios recursos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

15. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON PUBLICISTA: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un publicista profesional. Este especialista le brindará asesoría y recomendaciones sobre estrategias de comunicación, imagen o publicidad, según las necesidades del Afiliado.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La orientación telefónica con el publicista no sustituye un asesoramiento presencial ni una consulta de largo plazo. El publicista no podrá elaborar planes publicitarios completos ni realizar trabajos de diseño o ejecución publicitaria a través de este servicio. Este servicio tiene únicamente fines orientativos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

Exclusiones específicas del servicio:

- Consultas o asesorías que requieran trabajo creativo extenso o diseño gráfico.
- Asesoramiento para campañas publicitarias a gran escala o gestión de medios.

16. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA LA LEGALIZACIÓN DE LIBROS

CONTABLES: Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación telefónica sobre los trámites necesarios para la legalización de libros contables, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle información sobre los pasos y requisitos para realizar la legalización de manera adecuada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

17. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA REGISTRO DE LA EMPRESA EN TRIBUTACIÓN DIRECTA

EN TRIBUTACIÓN DIRECTA: Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de trámites para registro de la empresa en tributación directa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle orientación sobre las diferentes alternativas fiscales y opciones disponibles para su situación específica.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

18. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPUESTOS: Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación telefónica en materia de impuestos, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle información sobre los pasos, requisitos y opciones fiscales disponibles para su situación tributaria.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

19. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MARKETING DIGITAL: Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación en temas relacionados con estrategias de marketing digital, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado, quien le brindará orientación telefónica, respondiendo a sus consultas y ofreciendo asesoría sobre las mejores prácticas y alternativas disponibles para mejorar su presencia digital, optimizar campañas y lograr sus objetivos comerciales.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

20. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del Afiliado, y siempre en compañía de este, pueda asesorarlo técnicamente en temas como:

- a) 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.
- b) Diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo Windows.
- c) Asesoría en la instalación de redes Wireless.
- d) Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
- e) Solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Gmail, Yahoo!, etc.).
- f) Instalación de Antispyware (Adware).
- g) Solución, instalación y configuración de sistemas periféricos como cámaras digitales, scanner, impresoras, etc.
- h) Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- i) Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).
- j) Instalación de filtros de seguridad en el acceso a internet para los niños.

La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado por la asistencia tecnológica en línea u orientación telefónica. El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el Afiliado con sus propios recursos.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

Para la prestación del presente servicio el Afiliado está obligado a: (i) Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos, y (ii) En el caso de instalación de software, el Afiliado deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.

La Prestadora de Servicios 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.

21. ENVÍO DE PROFESIONAL A DOMICILIO: Por solicitud del Afiliado, en caso de falta de resolución telefónica o remota brindada anteriormente por este servicio de asistencia, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la visita al domicilio de un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.

Este servicio será brindado en horario hábil.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento.

El servicio cubre únicamente el costo del profesional y quedan excluidos de la misma cualquier costo por de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico.

22. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE GRÚA: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o avería que no permita la circulación autónoma del vehículo, la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el domicilio o taller más cercano a la emergencia. El Afiliado deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado deba ser trasladado a un centro asistencial, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.

El vehículo debe permanecer en el lugar reportado; de lo contrario, no se brindará el servicio.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de ciento veinte dólares americanos (USD \$120.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro (4) 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, atorado en lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en la grúa.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Vehículos blindados.
- Segundos servicios por un mismo evento.
- Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- Descarga de vehículos en lugares donde las dimensiones de la edificación no lo permitan, donde no haya suficiente espacio, o donde exista un riesgo de daño a la propiedad ajena o al propio vehículo remolcado.

- 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.
- Servicios por ponchadura de una (1) sola llanta.
- Gastos derivados del pago de peajes.

23. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA AUXILIOS VIALES: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a) **AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** En caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto.
- b) **AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** En caso de descarga de la batería del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del vehículo.
- c) **AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** En caso de que el vehículo se quede sin combustible en su totalidad e impida que este arranque, la Prestadora de Servicios 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, se proporcionará hasta un máximo de dos (2) galones de combustible en caso de automóvil, y hasta un (1) galón en caso de motocicleta, según la necesidad. El costo del combustible correrá por cuenta del Afiliado.
- d) **AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA VEHICULAR:** En caso de una emergencia derivada de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del automóvil o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del automóvil o cajuela de la motocicleta.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Cada servicio descrito anteriormente será brindado por dos (2) eventos al año. El servicio de auxilio vial de cambio de llanta, auxilio vial de paso de corriente y auxilio vial de envío de combustible tendrá un límite máximo de cobertura de ochenta dólares estadounidenses (USD \$80.00) por evento. El servicio de cerrajería vehicular tendrá un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares estadounidenses (USD \$50.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- En el servicio de auxilio vial de cambio de llanta:

- Cuando 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, rotura o sustitución del perno, etc.).
- Este servicio está excluido para motocicletas. - Segundos servicios por un mismo evento.
- En el servicio de auxilio vial de paso de corriente:
 - Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
 - Servicios a vehículos eléctricos.
 - Segundos servicios por un mismo evento.
- En el servicio de auxilio vial de envío de combustible:
 - Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva. - Segundos servicios por un mismo evento.
- En el servicio de auxilio vial de cerrajería vehicular:
 - Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
 - Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
 - Reparación o cambio de switch.
 - Hechura de llaves nuevas.
 - Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
 - Programación del control remoto del vehículo.
 - Encendido del vehículo.
 - Segundos servicios por un mismo evento.

24. SERVICIO DE MENSAJERÍA DE DOCUMENTOS O PAQUETES PEQUEÑOS: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará un mensajero para trasladar documentos o paquetes pequeños hasta un único destino.

Este servicio será brindado por seis (6) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de veinticinco dólares americanos (USD \$25.00) por evento. El peso máximo permitido para los documentos o paquetes es de dos (2) kilogramos.

III. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA

- a. Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios más cercanos al domicilio o ubicación del Afiliado, sujeto a disponibilidad en la localidad.
- b. Los auxilios viales se proporcionarán únicamente en calles y carreteras accesibles para el proveedor de servicios y se brindarán siempre y cuando haya una infraestructura adecuada.
- c. En caso de cancelar un servicio asistencia solicitado, el Afiliado deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.

- d. El Afiliado deberá remitir al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.
- e. El Afiliado deberá seguir las instrucciones brindadas por el personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios para la coordinación de los servicios.
- f. 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.
- g. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o los costos debidos a solicitudes extras del Afiliado, deberán ser pagados por este con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Prestadora de Servicios.
- h. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el Afiliado pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.
- i. La Prestadora de Servicios estará exenta de cualquier responsabilidad en caso de que el Afiliado manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por la Prestadora de Servicios; así como de cualquier acción que el Afiliado lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

IV. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- 1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
- 2. Los servicios que el Afiliado haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
- 3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado con dolo o mala fe.
- 4. Los servicios que el Afiliado solicite mientras se encuentre bajo efectos del consumo de alcohol, drogas o sustancias toxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica o que hayan resultado de esto.
- 5. Las solicitudes de servicios derivados de enfermedades mentales, condiciones preexistentes y enfermedades crónicas.
- 6. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
- 7. Actos de automutilación, lesiones autoinfligidas y cualquier forma de autolesión.
- 8. Los servicios derivados de lesiones por la realización de prácticas deportivas profesionales, deportes extremos o deportes riesgosos que constituyen una agravación del riesgo y/o se requiera de medidas de protección y/o seguridad para realizarlas.
- 9. Servicios originados o a causa de cualquier tipo de cirugía o procedimiento de índole estético.
- 10. Servicios derivados de afecciones propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, pérdida o aborto y sus complicaciones.

11. Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías, o se relacione directamente con ellas.
12. Riñas o peleas.
13. Están excluidos de las coberturas de asistencia los vehículos con un peso mayor a 3.5 toneladas, los vehículos menores de 3.5 toneladas destinados a uso comercial, los vehículos todo terreno (ATV), los vehículos utilitarios (UTV), los mototaxis, los vehículos con carga, los de transporte público o colectivo, aquellos contratados a través de una aplicación o página web, alquilados o de renta y/o destinado a uso comercial. También quedan excluidos los vehículos con multas o impuestos pendientes, con placas o permisos de circulación temporales, o aquellos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.
14. Los vehículos resguardados en el domicilio.
15. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
16. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
17. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
18. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
19. Cuando el Afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
20. Cuando el Afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
21. En caso de que el Afiliado incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de los plazos establecidos en este documento una vez identificada la emergencia.
22. Eventos en los que el Afiliado haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
23. Servicios en zonas rojas.

V. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última coordine para la atención del servicio.
3. Ser Afiliado activo al Programa de Asistencia.
4. En todos los casos en que el Afiliado requiera un servicio de asistencia, será responsabilidad de este justificar ante la Prestadora de Servicios la necesidad del mismo. La Prestadora de Servicios no asumirá responsabilidad por servicios prestados en base a información inexacta o insuficiente proporcionada por el Afiliado.

VI. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado deberá comunicarse al teléfono **(+503) 2525 – 1518**, a través del cual se coordinará la atención correspondiente por parte de la Prestadora de Servicios.

VII. SOLICITUD DE REEMBOLSO

La Prestadora de Servicios reconocerá y pagará el reembolso de un servicio asistencial en los casos en que, por causas justificadas como la falta de disponibilidad operativa, inexistencia de infraestructura, limitaciones logísticas, ubicación remota u otras circunstancias fuera del control de la Prestadora de Servicios, no sea posible la prestación directa del servicio por parte de esta. En tales casos, el reembolso estará sujeto a los siguientes requisitos:

1. El servicio deberá ser previamente autorizado por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios antes de la realización de cualquier servicio.
2. Deberá proporcionar el documento fiscal (factura), así como todos los documentos requeridos por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios, dentro del plazo de ocho (8) días siguientes contados a partir del momento en que se la haya prestado el servicio, caso contrario el reembolso no será aplicable.
3. El documento fiscal (factura) deberá contener los datos fiscales de Guro, los cuales serán brindados por la cabina de emergencia de la Prestadora de Servicios.
4. Datos de la cuenta bancaria del Afiliado. El reembolso, en caso de proceder, se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Afiliado.

Por su parte, la Prestadora de Servicios y en caso proceda, realizará el reembolso de los gastos erogados por el Afiliado cubierto por el Programa de Asistencia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud de reembolso.

El reembolso será hasta el límite máximo de cobertura descrito en las condiciones del servicio de asistencia, de no contar con un monto máximo de cobertura se realizará el reembolso bajo costo razonable y acostumbrado.

CLÁUSULA 3. POLÍTICA DE USO RAZONABLE

La Política de Uso Razonable se ha diseñado para impedir casos de uso desmedido, o excesivo, o abusivo, o incluso fraudulento de los servicios de asistencia por parte del Afiliado. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando el Afiliado haga uso de un aproximado igual o superior del ciento cincuenta por ciento (150%) más del costo o número de servicios mensuales en comparación con el costo o número de servicios mensuales promedio de la cartera, por un período de dos (2) meses.

Si se determina que el Afiliado sobrepasa el porcentaje establecido, Guro deberá enviar un informe a Monifai y de manera conjunta se determinará si se procede con la terminación inmediata del Programa de Asistencia que el Afiliado haya contratado, debiendo informar al Afiliado de tal decisión. En tal caso, Guro y Monifai deberán

reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 4. CANCELACIÓN INMEDIATA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

Las siguientes acciones realizadas por el Afiliado podrán dar como consecuencia la cancelación inmediata del Programa de Asistencia, y/o la imposibilidad de contratar un nuevo Programa, sin responsabilidad alguna para Guro y Monifai, según se indica a continuación:

Las siguientes acciones del Afiliado implicarán la cancelación inmediata del Programa de Asistencia y la imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia:

- a. La reticencia o falsedad intencional en que incurra el Afiliado, con dolo o culpa grave determinado por Guro y/o Monifai, siempre que esta circunstancia haya influido en la contratación del programa o en la valoración de la prestación de un servicio.
- b. Cuando el Afiliado sobrepase el porcentaje establecido en la Política de Uso Razonable.

En cualquier caso, Guro y Monifai deberán informar al Afiliado de la decisión de cancelar el Programa de Asistencia, y reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 5. CAMBIOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA

Guro y Monifai informarán al Afiliado, con al menos treinta (30) días de anticipación en caso de realizarse algún cambio o modificación a las condiciones generales del presente Programa de Asistencia (precio, servicios, período de carencia, límites a coberturas de asistencia, exclusiones, entre otros) que le pueda repercutir a los afiliados en el uso del Programa de Asistencia. Si el Afiliado no estuviese de acuerdo con los cambios podrá cancelar su Programa de Asistencia sin responsabilidad alguna. Si pasados los treinta (30) días el Afiliado no informa su desacuerdo o cancelación del Programa de Asistencia, se entenderá como aceptado los cambios. No se considerará una modificación sustancial que deba ser informada a los Afiliados cualquier cambio la red de proveedores.

CLÁUSULA 6. FECHA DE INICIO DE LOS SERVICIOS

Los servicios del “Programa de Asistencia Crédito Pyme” estarán disponibles para el Afiliado veinticuatro (24) horas después de que el cliente de Monifai haya contratado los servicios y estos hayan sido comunicados o reportados a Guro por parte de Monifai.