

## NOMBRE DEL PRODUCTO, DEFINICION, NUMERO DE POLIZA (CUANDO APLIQUE), NOMBRE, DATOS DE CONTACTO DE LA ASEGURADORA & CONDICIONES

Servicio de Asistencia Cibao

Es un Plan de Asistencia en el hogar, vial, asesoría legal, asistencia en viajes nacionales y en el extranjero, que se ofrece a los clientes de la Asociación Cibao, permitiéndole al afiliado resolver situaciones de emergencia, las 24 horas, los 365 días del año, gracias a nuestro Centro de Atención Telefónica especializado y/o la aplicación móvil diseñada para los fines.

AA ACAP

ADDIUVA

Oficina Principal - Santo Domingo. Calle José A. Brea Peña #14 Evaristo Morales, República Dominicana.

Telefono:809-381-8891

Cobertura a partir de las 48hrs. de la activación del Servicio. El asegurado debe mantener los pagos al día para garantizar su cobertura.

## PERIODO DE VIGENCIA

El servicio se mantiene vigente hasta que el cliente lo desee siempre y cuando el producto de donde se debita se encuentre en estatus normal además de tener disponibilidad para realizar el cobro correspondiente.

## RIESGO ASOCIADO AL SERVICIO

Pérdida de cobertura por incumplimiento del pago de la prima o por no notificar a tiempo los siniestros según lo establecido en el contrato póliza. El asegurado es responsable de mantener disponibilidad de fondos en el producto de donde se debita el servicio para garantizar tener cobertura ante la ocurrencia de algún evento de los que cubre el Servicio de Asistencia Cibao.

## REQUISITOS

- Ser cliente de Tarjeta de Crédito y/o Cuenta de Ahorro.
- Ser mayor de edad.
- Documento de identidad.

## OBLIGACIONES

Mantener el pago de la prima al día, la cual es debitada mensualmente de la Tarjeta de Crédito y/o Cuenta autorizada por el cliente y notificar a tiempo los siniestros según lo establecido en el contrato póliza.

## USO RESPONSABLE

- Identificarse como afiliado ante el Personal de Asistencia de ADDIUVA.
- Tomar todas las medidas y precauciones necesarias para limitar las consecuencias o evitar daños mayores en cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una situación de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con ADDIUVA.

**BENEFICIOS PLANES, COBERTURAS, MONTOS DE COBERTURAS, PRIMA & TARIFAS**

El monto de la prima es de RD\$145.00 mensuales.

ASISTENCIA VIAL	COBERTURA	EVENTOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Remolque por Avería	RD\$ 3,500.00	3	Solo si el Servicio Excede el Límite de la Cobertura	Nacional
Remolque por Accidente	RD\$ 3,500.00	Sin Límite		
Auxilio Vial	Paso de Corriente Cambio de Neumático Envío de gasolina Mecánica Ligera Cerrajería Vial	Sin Límite		
		2	Ninguno	
Coordinación para Servicio Mecánico	Sin Límite	Sin Límite		
Traslado Médico Terrestre (Ambulancia)	Sin Límite	Sin Límite		
ASISTENCIA HOGAR	COBERTURA	EVENTOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Plomería por Emergencia	RD\$ 1,900.00	10 Límite Combinado	Solo si el Servicio Excede el Límite de la Cobertura	Principales Ciudades del País
Electricidad por Emergencia				
Cerrajería por Emergencia				
Vidriería por Emergencia				
Técnicos en Inversores por Emergencia				
Técnicos en Aires Acondicionados por Emergencia				
Técnicos en electrodomesticos (nevera, lavadora, secadora, microondas)	RD\$ 700.00	1 Límite de combinado		Santo Domingo & Santiago
Técnico especializado en Instalación de :				
Cortinas				
Abanico de Techo				
Lamparas				
Traslado Médico Terrestre (Ambulancia)	Sin Límite	Sin Límite	Ninguno	Nacional
Referencia de Técnicos Especialistas	Sin Límite	Sin Límite		Nacional
Coordinación de Mantenimiento de Acondicionadores de Aire	Sin Límite	Sin Límite	No incluye el Costo del Servicio	Santo Domingo & Santiago
Coordinación de Limpieza de Sisternas en casas y Tinacos Apartamento y casa				
Coordinación de Fumigación por plagas en el hogar				
ASISTENCIA LEGAL	COBERTURA	EVENTOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Asistencia Legal Telefónica en Caso de Accidente a Vehículo	Sin Límite	Sin Límite	No incluye el costo de los trámites legales	Principales Ciudades del País
Asistencia Legal Telefónica en Caso de Robo a Vehículos				
Asistencia Legal Telefónica en Caso de Robo a Hogar del Titular				
Asistencia Legal Telefónica por Fallecimiento Titular				
Asistencia Legal Telefónica en la orientación de permiso de viaje para menores de edad (hijos del titular)				
Asistencia Telefónica en Materia Civil, Penal & Familiar				
ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES	COBERTURA	EVENTOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Regreso o Continuación de Viajes	Hasta RD\$ 4,000.00	Sin Límite	Solo si el Servicio Excede el Límite de la Cobertura	Nacional
Hotel por Robo Vehículo Titular	RD\$2,500 por día, hasta 2 días			
Renta de Vehículo por Robo o Avería	RD\$2,500 por día, hasta 2 días			
Gasto Transporte para Recuperación Vehículo	Boleto Sencillo	Sin Límite	Ninguno	
Repatriación por Fallecimiento Titular	RD\$ 35,000.00	1		
Traslado Médico Terrestre (Ambulancia)	Sin Límite	Sin Límite		
ASISTENCIA INTERNACIONAL	COBERTURA	EVENTOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Gastos Médicos por Enfermedad o Accidente	RD\$ 100,000.00	1	Solo si el Servicio Excede el Límite de la Cobertura	Fuera del Territorio Nacional
Odontología por Emergencia	RD\$ 12,500.00	1		
Traslado Médico Terrestre (Ambulancia)	Incluidos en el Límite	1		
Repatriación por Fallecimiento Titular	RD\$ 70,000.00	1		
CONCIERGE SERVICES	COBERTURA	EVENTOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Referencia Coordinación Eventos Sociales	Sin Límite	Sin Límite	El costo de los servicio es pagado por el Afiliado	Principales Ciudades del País
Reservaciones Restaurantes				
Reservaciones Hoteles				
Referencia de Floristerías				
Referencia y Coordinación de Camarero				
Referencia y Coordinación de profesionales en decoración para eventos				
Coordinación Renta de Vehículos				

## CANCELACION DEL PRODUCTO

Solicitar vía telefónica marcando el 809-541-6106 o dirigiéndose a una de las sucursales más cercadas de la Asociación Cibao.

Si es en la sucursal firmar el documento para la cancelación del servicio.

Si es vía telefónica se utilizará la grabación como garantía de la cancelación.

## PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

En cualquiera de los canales habilitados, el proceso será como se describe:

Para coordinar la asistencia algún servicio de los que se consideran como beneficios de la Asistencia Cibao el cliente deberá comunicarse vía telefónica al 809-381-8891 y suministrarle al Personal de Asistencia del proveedor ADDIUVA que atienda la llamada, los datos que sean requeridos con el fin de poder coordinar el Servicio solicitado, tales como detalles de la situación que presenta, el tipo de apoyo que precise (establecidas dentro de las coberturas del Servicio Asistencia Cibao), número telefónico donde se pueda localizarlo, así como la dirección de la ubicación donde se encuentra el beneficiario.

Una vez asignado el Proveedor de Asistencia que prestará el servicio, se informará del nombre y el tiempo estimado de arribo.

Todos los Servicios se monitorean de principio a fin para minimizar el tiempo de espera y asegurar la correcta prestación del Servicio de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

Para cargo no reconocido, duplicado, o presentar queja por algún servicio brindado será como se indica:

Complete o informe al gestor, los datos requeridos en el formulario disponible al efecto.

Al depositar la reclamación recibirá un ejemplar del formulario firmado por el funcionario que le atendió y sellado con el sello de la Asociación Cibao (de forma física o digital), en el cual consta el número de registro del reclamo realizado.

Dependiendo del tipo de reclamación de que se trate la Asociación Cibao podrá requerir documentación que sustente y contribuya a la investigación de la solución de esta, a los fines de efectuar una correcta investigación y respuesta, acorde a sus políticas vigentes.

La interposición de una reclamación frente a la Asociación Cibao o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar la prima del seguro y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso.

Las reclamaciones están libres de costo por parte del cliente, quien podrá solicitar en cualquier momento información sobre el estado de su reclamación, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno.

## GLOSARIOS DE TERMINOS

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños involuntarios materiales a un Vehículo afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente.

**ADDIUIVA:** Empresas especializadas en los diferentes servicios que componen el plan de ASISTENCIA ACAP y responsable de proveer los servicios a los AFILIADOS que se encuentren en Situación de Asistencia, en forma oportuna y eficiente, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

**AFILIADO:** Es la persona física o jurídica cliente de ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRESTAMOS que se haya afiliado al programa "ASISTENCIA ACAP".

**AVERÍA:** Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como los elementos componentes de cualquier dispositivo.

**BENEFICIARIOS:** Son beneficiarios del afiliado el cónyuge e hijos menores de 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del afiliado en una misma vivienda, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

**COMBUSTIBLE:** Para fines de este documento y prestaciones de servicios, se refiere a combustible Gasolina y/o Gasoil.

**HOGAR O DOMICILIO:** El domicilio que en la República donde opere el programa manifieste tener un afiliado al momento de la aceptación del presente Plan de Servicios o cualquier otro domicilio que el afiliado haya notificado a ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRESTAMOS con posterioridad a la firma del contrato de seguro u otro producto que haya contratado el afiliado, domicilio que será considerado como el del afiliado para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente condicionado.

**EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por el afiliado que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se refiere el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente cuadro anexo, que den derecho a la prestación de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del afiliado, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a ADDIUIVA en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.

**VEHÍCULO AFILIADO:** Es el vehículo de propiedad del afiliado. Están excluidos los vehículos con peso mayor a 2,5 toneladas, los vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, vehículos comerciales, motocicletas y autobuses de turismo.

## DEFINICIONES IMPORTANTES

El servicio de ASISTENCIA ACAP entra en vigor a partir de las 48 horas de hacerse efectiva la afiliación.

El costo del servicio ASISTENCIA será debitado automáticamente de la tarjeta de crédito y/o cuenta, de la manera previamente acordada entre el afiliado y Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos, siendo dicho cargo mensual la garantía de su cobertura.

El precio ya incluye impuesto. No existirá cobertura si al momento de requerir un servicio de los contenidos en el cuadro Anexo, el afiliado presenta un atraso de más de 30 días en el pago del servicio, siempre que la razón del atraso le sea imputable.

La cancelación o anulación de la tarjeta de crédito y/o cuenta de la Asociación Cibao de Ahorros, presupone la cancelación automática del servicio.