



**CONDICIONES GENERALES  
BAC -CREDOMATIC, S.A.  
(SOS LOCAL)**

---

**ANEXO "A"  
DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PLAN  
ASISTENCIA CREDOMATIC SUSCRITO ENTRE GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE  
PANAMÁ, S.A. Y BAC- CREDOMATIC, S.A.**

**1. INTRODUCCION.**

1.1 **BAC- CREDOMATIC, S.A.** con su programa "**ASISTENCIA CREDOMATIC**", le brinda Asistencia, Médica, Vial y en el Hogar ante cualquier eventualidad las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Con tan sólo una llamada dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato y sus anexos.

El presente anexo forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito con fecha quince (15) de Mayo de dos mil ocho (2008), entre **Grupo Especializado de Asistencia de Panamá, S.A.** y **BAC-CREDOMATIC, S.A.**

**2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

**2.1 DEFINICIONES.**

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

A) **CREDOMATIC: BAC- CREDOMATIC, S.A.**

B) **GEA: Grupo Especializado de Asistencia de Panamá, S.A.**

C) **AFILIADO:** Es la persona física **AFILIADO DE CREDOMATIC** que se encuentre afiliado a "**ASISTENCIA CREDOMATIC**", y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como **AFILIADO** a la persona física designada por dicha persona jurídica como **AFILIADO** de la Tarjeta de Crédito expedida por **CREDOMATIC**.

D) **BENEFICIARIO:** Dentro de éste rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 (dieciocho) años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO**, 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.

E) **DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.

F) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en "**ASISTENCIA CREDOMATIC**" y que se refiere el presente documento.

G) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, avería o falla de un vehículo de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

H) **VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre del **AFILIADO TITULAR** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los **SERVICIOS**.



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS DEL AFILIADO** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; de alquiler; salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a quince años.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento.

**FAMILIAR:** Se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO**.

- I) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** de Asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **CREDOMATIC**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** celebró el contrato correspondiente con **CREDOMATIC**.
- J) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines del contrato y presente Anexo, será la República de Panamá.
- K) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- L) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República de Panamá manifieste tener un **AFILIADO** en el contrato de crédito que respecto de alguna de las tarjetas de crédito que maneja **CREDOMATIC** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **CREDOMATIC** con posterioridad a la firma del mencionado contrato de crédito, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como “**KILÓMETRO CERO**”.
- M) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencia médica a un **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- N) **EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los **SERVICIOS** a los **AFILIADOS** por cuenta de **GEA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- O) **PROVEEDOR:** Es el personal (**MÉDICO Y/O TÉCNICO**) y demás equipo asistencia de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- P) **EMERGENCIA:** Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore la **VIVIENDA DEL AFILIADO** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación de la **VIVIENDA DEL AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- Q) **VIVIENDA DEL AFILIADO:** Una casa de habitación la cual aparece previamente registrada en la base de datos de **CREDOMATIC** como **RESIDENCIA PERMANENTE**, la cual previa solicitud del **AFILIADO** se proporcionará la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- R) **SERVICIOS A LA VIVIENDA DEL AFILIADO:** Las coberturas relativas al inmueble del **AFILIADO** son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

---

### 3. BENEFICIOS.

#### 3.1 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN PANAMÁ SERVICIOS DESDE EL “KILÓMETRO CERO”

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el “**KILÓMETRO CERO**” entendido éste, como la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** o cualquier lugar donde se encuentre dentro de la República de Panamá.

#### 3.1.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

##### A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHICULOS DEL AFILIADO**, previa solicitud telefónica, **GEA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO**, de acuerdo a los límites y condiciones establecidos para tal efecto, con un límite máximo de:

**\$ 150.00 POR EVENTO, DOS (2) EVENTOS POR AÑO.**

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

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

Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **GEA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate tanto del **VEHICULO DEL AFILIADO** o carga diferentes a los movimientos normales para los arrastren convencionales para el traslado o remolque del **VEHICULO DEL AFILIADO**.

Si para un cierto automóvil a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

##### B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE):

En caso de que el **AFILIADO** reporte a **GEA** que el **VEHÍCULO DEL AFILIADO** necesita cambio de llanta por el repuesto que tenga en buen estado previamente el **VEHÍCULO DEL AFILIADO** en caso de pinchadura, falta de combustible (hasta 2 dos galones), o necesidad de paso de corriente de los **VEHICULOS DEL AFILIADO**, previa solicitud telefónica, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el **VEHÍCULO DEL AFILIADO** en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de:

**\$ 50.00 POR EVENTO, TRES (3) EVENTOS POR AÑO.**



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. En el servicio de suministro de gasolina el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierto por el **AFILIADO**, contra factura presentada.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

Si para un cierto automóvil a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

### C) CERRAJERÍA VIAL POR EMERGENCIA:

En caso de que el **AFILIADO** pierda o extravíe las llaves del **VEHÍCULO AFILIADO GEA**, coordinará el envío de un cerrajero para abrir las puertas principales del vehículo y solucionar la eventualidad mencionada. No se realizan copias de llaves ni se arreglan chapas de las puertas. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite:

**\$ 50.00 POR EVENTO, DOS EVENTOS (2) POR AÑO.**

Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque.

**GEA** no se hará responsable de los daños directos que puedan causarse producto de la prestación del servicio, siempre que sean inherentes a la apertura del vehículo, para lo cual el **AFILIADO** deberá firmar relevo de responsabilidad.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

Si para un cierto automóvil a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

### 3.1.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

#### A) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):

En caso de que el **AFILIADO** sufra una urgencia médica o accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa solicitud telefónica del **AFILIADO**, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir la infraestructura privada, **GEA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de:

**SIN LIMITES DE COSTOS, DOS (2) EVENTOS POR AÑO**

Si para un cierto automóvil a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

---

### B) ENVÍO Y PAGO DE MÉDICOS A LA RESIDENCIA PERMANENTE (consultas de emergencia):

En caso de que el **AFILIADO** sufra un accidente o una enfermedad grave en la **RESIDENCIA PERMANENTE**, que le procure lesiones o traumatismos tales que requiera la asistencia de un médico por emergencia, **GEA** gestionará y cubrirá el costo de un médico a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Este servicio tendrá un co-pago de (US 10.00 Diez DÓLARES), que deberá ser pagado por el **AFILIADO** al momento de recibir el servicio con sus propios recursos. Los exámenes que deba realizarse el **AFILIADO**, así como los medicamentos serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en el área Metropolitana de la provincia de Panamá con las siguientes limitaciones:

Oeste: Hasta Arraijan.

Sur: Hasta el residencial las Américas en Tocumen.

Norte: Hasta Panablock dirigiéndose el Área de las Cumbres.

Este: Hasta el puente de la 24 de Diciembre.

Este servicio se presta con un límite de:

### SIN LÍMITE POR EVENTO, DOS (2) EVENTOS POR AÑO

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Si para un cierto **AFILIADO** a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

### 3.1.3 SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR EN LA VIVIENDA DEL AFILIADO:

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

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore la **VIVIENDA DEL AFILIADO** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la **VIVIENDA DEL AFILIADO** a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar solamente serán brindados en **Panamá**.

### A) SERVICIO DE CERRAJERÍA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la **VIVIENDA DEL AFILIADO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y previa solicitud telefónica del **AFILIADO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

emergencia necesaria para restablecer el acceso a la **VIVIENDA DEL AFILIADO** y el correcto cierre de la puerta de la **VIVIENDA AFILIADA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

**\$ 55.00 POR EVENTO, TRES (3) EVENTOS, POR AÑO.**

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

**Exclusiones al servicio de Cerrajería.**- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que provean el acceso a partes interiores del inmueble, es decir puertas de baños, recamaras, la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Si para un cierto **AFILIADO** a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

### **B) SERVICIOS DE FONTANERIA:**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **VIVIENDA DEL AFILIADO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, previa solicitud telefónica del **AFILIADO**, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de **EMERGENCIA** necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

**\$ 55.00 POR EVENTO, TRES (3) EVENTOS, POR AÑO.**

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

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

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



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Si para un cierto **AFILIADO** a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

### C) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **VIVIENDA DEL AFILIADO** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), previa solicitud telefónica del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de **EMERGENCIA** necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la **VIVIENDA DEL AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

**\$ 55.00 POR EVENTO, TRES (3) EVENTOS, POR AÑO.**

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

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

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

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Si para un cierto **AFILIADO** a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

### D) SERVICIOS DE VIDRIERÍA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la **VIVIENDA DEL AFILIADO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, previa solicitud telefónica del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

realizará la "Asistencia de **EMERGENCIA**", siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

**\$ 55.00 POR EVENTO, TRES (3) EVENTOS POR AÑO.**

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

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

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

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Si para un cierto **AFILIADO** a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

### **E) SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:**

Cuando el **AFILIADO** requiera de servicios de conexión en el hogar, **GEA** previa solicitud telefónica de este podrá enviar un técnico a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, fontanería, vidriería, cerrajería, ebanistería y lavado de tanques.

### **ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:**

Por solicitud del **AFILIADO** se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de **EMERGENCIA**.

Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

**GEA**, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a **GEA** el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el **AFILIADO** decida en definitiva.

Una vez que el **AFILIADO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

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

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

**Garantía:** los trabajos realizados por el personal autorizado por **GEA**, tendrán una garantía por dos (2) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **GEA**



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

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

### F) CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA:

**GEA** se encargará de realizar llamada de conexión o transmitir a petición del **AFILIADO** los reportes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia a las instituciones de seguridad como Policía, DIIP, Bomberos, Ambulancias, SINAPROC, Autoridad Marítima, PTJ.

**GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del personal conectado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

### SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO

### EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR:

Los servicios de **EMERGENCIA** sólo se prestarán en el lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado (casas de campo, playa, etc.). Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) C  
cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** y que aparece como su **RESIDENCIA PERMANENTE** en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) C  
cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) D  
años intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) D  
años por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) C  
cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) C  
cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en la **VIVIENDA DEL AFILIADO**.
- h) C  
rombamiento de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) C



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

ambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.

- j) R  
recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de coladura, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de **EMERGENCIA** exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.

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

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.
- c) Todos los servicios del presente plan se presentaran únicamente en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**.

### 3.1.4. SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN:

#### **A) REFERENCIAS MÉDICAS:**

Cuando el **AFILIADO** necesite referencias médicas, **GEA** le proporcionará información de médicos especialistas e inclusive a solicitud del **AFILIADO**, podrá concertar una cita con el médico de su preferencia (según lista de **GEA**), organizar una visita personal del médico o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al **AFILIADO** y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

**GEA** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las siguientes localidades: Panamá, Colón, Chitré y Las Tablas. En el resto de la República de PANAMÁ, **GEA** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un médico o centro médico con la mayor celeridad, con la misma condición de pago establecida en el párrafo anterior.

En ninguno de los casos, **GEA** asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará:

#### **SIN LÍMITE DE EVENTOS**

El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la prestación del servicio serán cubiertas directamente por el **AFILIADO** en su totalidad con sus propios recursos.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

#### **B) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS Y DE CHAPISTERÍA:**

A solicitud del **AFILIADO**, **GEA** le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del **ACCIDENTE** automovilístico o avería. **GEA** proporcionará este servicio únicamente en las siguientes localidades: Panamá, Colón, Chitré, Las Tablas y David.



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

En las demás ciudades de la República de Panamá, **GEA** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un taller de mecánica ó chapistería con la mayor celeridad posible.

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

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **AFILIADO**. El servicio aquí indicado se realizará:

### SIN LÍMITE DE EVENTOS

#### C) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍAS, RESTAURANTES Y CENTROS CULTURALES:

Cuando el **AFILIADO** requiera de datos sobre floristerías, restaurantes y centros culturales (cines, teatros y museos), **GEA** le proporcionará información de establecimientos a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del **AFILIADO** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. Queda establecido que los servicios de referencia y coordinación de floristerías, restaurantes y centros culturales como cines, teatros y museos sólo se brindaran en la Ciudad de Panamá, quedando excluido el resto de las localidades de la República de Panamá.

En las demás localidades de la República de Panamá, **GEA** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un establecimiento. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio sin límite de eventos.

**GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

### SIN LÍMITE DE EVENTOS

#### 4. EXCLUSIONES GENERALES DE SERVICIO:

4.1 No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten las exclusiones que para cada tipo de servicio se establecen en el contrato y sus anexos, además de las siguientes causas:

La mala fe del **AFILIADO** o del conductor del **VEHÍCULO DEL AFILIADO**, comprobada por el personal de **GEA**.

Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.

Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.

- A) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- B) La energía nuclear radiactiva.
- C) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.



**CONDICIONES GENERALES  
BAC -CREDOMATIC, S.A.  
(SOS LOCAL)**

---

- D) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- E) Enfermedades mentales.
- F) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- G) El embarazo.
- H) Prácticas deportivas en competencia.
- I) El incumplimiento de las obligaciones procesales por parte del **AFILIADO** que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.
- J) La falta de cooperación del **AFILIADO** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.
- K) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- L) Cualquier tipo de asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria inferior a \$50.00 U.S. dólares.
- M) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- N) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- O) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- P) Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** de **CREDOMATIC**.
- Q) Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

**5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:**

**5.1** Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los **SERVICIOS** contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente y por escrito con **GEA**.

- A) Dar aviso oportuno a **GEA** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República de Panamá, la relación entre **GEA** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los **SERVICIOS** contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los **SERVICIOS** aquí establecidos.

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

---



## CONDICIONES GENERALES BAC -CREDOMATIC, S.A. (SOS LOCAL)

---

### 6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

6.1 En caso de que un **AFILIADO** requiera de los **SERVICIOS** contemplados, se procederá de la siguiente forma:

A) E  
El **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** a los números telefónicos especificados en este documento.

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

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

De este modo **GEA** no estará obligada a prestar los **SERVICIOS** a las personas que no se encuentren dentro de la información que le suministre **CREDOMATIC** y no asumirá responsabilidad alguna frente a estas personas ni frente a **CREDOMATIC**, por la falta o negativa a prestar los **SERVICIOS**.

Del mismo modo, se deja constancia que los **SERVICIOS** relacionados con los **VEHÍCULOS DEL AFILIADO**, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los **AFILIADOS**, con derecho al programa "**ASISTENCIA CREDOMATIC**".

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

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato ni frente al **AFILIADO** ni frente a **CREDOMATIC**, por la falta o negativa a prestar los **SERVICIOS**.

### 7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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