

## ANEXO NO. 3 AL CONTRATO DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA

### CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO DE MULTIASISTENCIA - PRODUCTO TC

#### 1. INTRODUCCION.

FORCESOS es un servicio global de multiasistencia que brinda Asistencia en situaciones de emergencia tales como: Auxilio Vial, Asistencia Salud y Hogar, Legal, Servicios y Apoyo en Viajes Nacionales e Internaciones, entre otros., poniendo a disposición del Usuario para gestionar el evento una App con tecnología de punta que acorta los tiempos de respuesta de la emergencia, una Central de Emergencia con servicio 24/7 todo el año y un equipo de proveedores de servicio calificado.

#### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

##### 2.1 DEFINICIONES:

Las letras en negrita que se presentan en el presente documento de condiciones generales indicarán la definición que aquí se les atribuye.

- A) **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.:** BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.
- B) **SECURITY FORCE S.R.L.:** SECURITY FORCE S.R.L. y/o FORCESOS como producto.
- C) **USUARIO:** Es la persona física que **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.** haya permitido, previa sus propias y únicas consideraciones, afiliar al servicio de multiasistencia denominado **FORCESOS**.
- D) **BENEFICIARIO:** se describe como **Usuario Final o Beneficiario**, el cónyuge, hijos y/o dependientes hasta primer grado de consanguinidad que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **Usuario**, quienes podrán gozar de los **Servicios** especificados de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Esta condición de dependencia y residencia permanente debe ser indicada a **FORCESOS** y avalada por **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.**
- E) **PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD Y CÓNYUGE:** Se referirá al padre, madre e hijos del usuario final o beneficiario. Para efectos de esta cobertura, la definición incluye al Cónyuge del Usuario Final o Beneficiario.
- F) **PESO DOMINICANO:** La moneda de curso legal vigente en la República Dominicana.
- G) **MULTIASISTENCIA:** conjunto de servicios más abajo descritos y que son solicitados por el usuario final bajo situaciones de emergencia y necesidades que se originan en eventualidades de su vida cotidiana, dentro del ámbito residencial, laboral y/o desplazamiento.
- H) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en **FORCESOS** y a los que se hace referencia en el presente documento.

- I) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA / EVENTO:** Suceso imprevisto que haya provocado o pueda provocar avería o falla, daños materiales o físicos, así como retrasos en las actividades cotidianas del **Usuario** ocurrido dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **Servicios**.
- J) **VEHÍCULOS DEL USUARIO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre registrado a nombre del **Usuario Titular** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo, que haya sido reportado dentro de la base de datos de clientes de **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.**
- Se deja constancia que en ningún caso los **Vehículos del Usuario** cubiertos por este servicio podrán ser vehículos destinados al transporte de pasajeros; de alquiler tipo Rent Car; que tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior quince (15) años.
- K) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Usuario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa) que ocurra a un **Usuario** durante la vigencia del presente documento.
- L) **FAMILIAR:** Se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **Usuario**.
- M) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de multiasistencia **FORCESOS** que ofrece **SECURITY FORCE S.R.L.** estarán disponibles para los **Usuarios** de **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.** Esto se corresponde a 24 (veinticuatro) horas después de que **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.** inserte la información al sistema de **SECURITY FORCE S.A** a través de los módulos administrativos creados para tales fines.
- N) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines del contrato y presente Anexo, será la República Dominicana.
- O) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona con relación comprobable con el **Usuario** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia **FORCESOS**, en caso de imposibilidad directa y comprobada del **Usuario**.
- P) **RESIDENCIA PERMANENTE O DECLARADA:** El domicilio habitual que en la República Dominicana manifieste tener un **Usuario** en el contrato que maneje con **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.**, domicilio que será considerado por **FORCESOS** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como **KILÓMETRO CERO** (desde cualquier ubicación y hasta 30km de Distancia) **O ASISTENCIA HOGAR** de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- Q) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencia subcontratado por **FORCESOS**, apropiado para prestar servicios de primeros auxilios o como paramédico de ambulancia a un **Usuario**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

- R) EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los **Servicios** de multiasistencia a los **Usuarios** por cuenta de **FORCESOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- S) EMERGENCIA:** Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera **Emergencia** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (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 (reportado por las autoridades competentes (bomberos, defensa civil, etc.), de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- T) VIVIENDA AFILIADA:** Una Casa de habitación la cual esta previamente registrada en la base de datos de clientes de **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.**, como la **Residencia Permanente o Declarada del Usuario** a los fines de la prestación de los **Servicios**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- U) SERVICIOS DENTRO DE LA VIVIENDA AFILIADA:** Las coberturas relativas al inmueble del **Usuario** son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo con los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- V) PROVEEDOR:** Es el personal (**MÉDICO, TÉCNICO Y/O CONSULTOR**) y demás equipo asistencia de **FORCESOS**, o subcontratado por **FORCESOS**, apropiado para prestar los **Servicios** a un **Usuario**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- W) EXCEDENTE EN SERVICIOS:** El excedente del monto límite por evento o del número máximo de eventos por cada período (12 meses) de cualquiera de los servicios incluidos en este plan, será pagado en forma inmediata por el **Usuario** con sus propios recursos al **Proveedor**. En cuyo caso, **FORCESOS** deberá antes de dar el servicio, comunicar al **Usuario** el excedente a fin de que éste autorice la gestión y pague de su propio peculio. El **Usuario Final o Beneficiario** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **Servicios**.

### **3. BENEFICIOS:**

#### **3.1 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**

Se refiere a los servicios de asistencia destinados al **Vehículo del Usuario** que haya sido registrado a nombre del **Usuario Titular** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo, previamente reportado dentro de la base de datos de clientes de **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.** Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el **Kilómetro Cero**, y dentro de un radio de acción de hasta 30km, utilizando para ello el **Proveedor** más idóneo a entera y exclusiva discreción de **FORCESOS**. El **Usuario Final o Beneficiario** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **Servicios de Asistencia Vial**.

**SECURITY FORCE** no tendrá ningún tipo de responsabilidad si posteriormente al servicio de asistencia brindado, el usuario y el profesional que brindó la asistencia, voluntariamente y por decisión propia unilateral están en contacto y/o tienen algún tipo de relación distinta o adicional al servicio inicialmente solicitado.

### 3.1.1 ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA

El servicio aplica en caso de accidentes o averías que originen que el vehículo pierda la circulación autónoma y necesite ser trasladado utilizando una grúa de tipo plataforma. El envío o traslado aplica hasta el taller de mecánica automotriz más cercano dentro del área de cobertura donde se originó el **Evento**, en caso de que no haya un taller abierto en la cercanía y la **Residencia del Usuario** se encuentre dentro de la misma ciudad donde se encuentre el vehículo, se cubrirá el traslado hacia esta ubicación previa coordinación con el **Usuario**. Este servicio se enmarca dentro de las características del punto 3.1.

En todos los casos y sin excepción, el **Usuario** deberá acompañar a la Grúa durante todo el trayecto de traslado del **Vehículo** hasta el taller de destino o lugar indicado. Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** para vehículos livianos no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, vehículo destinado al transporte público de personas o de mercancías, vehículos de alquiler con o sin conductor, o cuyo peso máximo autorizado sobrepase los 3,500kg.

**Cobertura de Grúas:** El servicio de Remolque en Grúa por Accidente o Avería no tendrá limite en cuanto al monto de cobertura, número de eventos al año o kilómetros de desplazamiento, sin embargo, esta limitado a dos (2) vehículos dentro del núcleo familiar. Las informaciones descritas en el Acuerdo de Servicios correspondiente a los datos del vehículo deberán ser provistas por **LA SEGUNDA PARTE** para cada uno de los dos (2) vehículos permitidos, de forma tal que **LA PRIMERA PARTE** pueda hacer un control mínimo de la siniestralidad en busca de que no sobrepase el 60% definido como tope. En todos los casos amparados bajo el servicio de Multiasistencias **LA PRIMERA PARTE** implementara los protocolos de validación que entienda necesarios, para confirmar o validar que el solicitante o beneficiario corresponde al núcleo familiar, es decir, que pertenece a un familiar en Primer Grado de Consanguinidad (conyugue, padre, madre e hijos del cliente Titular) que vivan bajo su dependencia. Esta característica aplica solo para el segmento de Tarjetas de Crédito.

El segundo traslado o remolque en Grúa del **Vehículo del Usuario** a causa de un mismo evento cuyo primer desplazamiento haya sido gestionado por **FORCESOS**, deberá ser gestionado 72 hrs laborables después de haber culminado el primer traslado o remolque en Grúa de dicho vehículo.

### 3.1.2 ASISTENCIA VIAL

En caso de que el **Usuario** reporte a **FORCESOS** que el **Vehículo** necesita: Cambio de Neumático por el de repuesto en caso de ponchadura, suministro de combustible o necesidad de paso de corriente, **FORCESOS** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. El excedente del monto por evento, en caso de existir, será pagado en forma inmediata por el **Usuario** con sus propios recursos al **Proveedor**.

#### 3.1.2.1 CAMBIO DE NEUMÁTICO

Ante situaciones de desgaste, pinchaduras o problemas de presión baja del neumático instalado en el vehículo, **FORCESOS** se hará cargo de enviar al personal especializado y con el equipo necesario para cambiar el neumático averiado por el de emergencia/repuesto siempre y cuando el **Vehículo** cuente con el neumático de emergencia/repuesto. Si el usuario no posee neumático de repuesto, se hará el mejor esfuerzo por realizar la gestión externa a consideración de la central de emergencia

de Security Force, para que le sea reparado el neumático averiado, en el puesto de reparación más cercano al evento. El costo por reparación y traslado al taller para fines de reparación o reposición del neumático corre por cuenta del usuario.

### 3.1.2.2 PASO DE ENERGÍA A BATERÍA

En caso de que el **Vehículo** no pudiese iniciar la marcha a causa de problemas con la batería por fallas de descarga/agotamiento o uso inapropiado (luces encendidas, falta de mantenimiento, polos sulfatados o consumo eléctrico desconocido), **FORCESOS** se hará cargo de enviar al personal especializado para traspasar carga a la batería utilizando los cables de encendido conectados a otra batería.

### 3.1.2.3 ENVIO / ABASTO DE COMBUSTIBLE

Si llegara a ocurrir que el vehículo pierda la capacidad autónoma de movimiento por falta de combustible mientras se estaba en circulación, **FORCESOS** realizara la gestión de proveerle dos (2) galones (7.57 litros) del combustible diesel o gasolina que use el vehículo del usuario.

**Abasto de Combustible:** El servicio con combustible gratuito aplicará cuando el vehículo se encuentre fuera de su domicilio habitual (hogar o trabajo), con un tope de hasta 3 eventos anuales por afiliado principal y/o núcleo familiar. En caso de que el cliente se encuentre dentro del domicilio habitual o llegue a sobrepasar los 3 eventos anuales incluidos, **LA PRIMERA PARTE** deberá dar la asistencia bajo el esquema gestión o acarreo del combustible debiendo el cliente realizar el pago del combustible. Este servicio solo aplica para combustible de gasoil o gasolina.

### 3.1.3 CERRAJERÍA VIAL POR EMERGENCIA

En caso de que el vehículo este cerrado con las llaves dentro, en caso de pérdida o robo de llave, rotura de cerradura y/o llave, desprogramación de la llave o traba de la llave en el interruptor o cilindro de encendido, previa solicitud del **Usuario**, **FORCESOS** coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. 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, de igual manera el servicio no incluye el costo de los materiales, estos costos si los hubiere corren por cuenta del usuario, asimismo el servicio se presta tras la identificación del solicitante como propietario o conductor frecuente del vehículo.

### 3.1.4 CONDUCTOR DESIGNADO

**FORCESOS** gestionará y cubrirá el costo de un conductor para trasladar el vehículo del **Usuario** desde el lugar del evento hasta el lugar de **Residencia Permanente o Declarada** del **Usuario**. Este servicio aplica siempre que el **Usuario** se encuentre imposibilitado para conducir a causa de actividades sociales donde ingiera bebidas alcohólicas, y no disponga dentro del auto de una persona apta para conducir.

**FORCESOS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con el estado de incapacidad física en que se encuentre el **Usuario**, al estado de su vehículo y/o pertenencias al momento de solicitar la asistencia. Asimismo, **FORCESOS** no asume responsabilidad por la atención médica prestada o falta de la misma bajo estas condiciones. El servicio se ofrece únicamente en ciudad de Santo Domingo y

Santiago, debiendo ser coordinada o reservada su solicitud con al menos una (1) hora de anticipación.

### **3.1.5 SEGURIDAD VIAL EN CASO DE PERSECUCIÓN**

Se refiere a la asistencia personal (acompañamiento y resguardo) que se brinda al **Usuario** a través de un agente con entrenamiento especial y preventivo, para reaccionar en situaciones extremas con firmeza y seguridad, con la intención de tratar de proteger la vida e integridad del **Usuario**. Esta asistencia se gestiona expresamente si las condiciones donde ocurrió el evento son inseguras o si el propio usuario determina que siente inseguridad en la vía pública, residencia o negocio.

Se gestionará el envío de un personal de seguridad en caso de persecución en la vía pública si el **Usuario** está siendo perseguido, o si se ha quedado varado en un lugar desértico en el cual su integridad física puede estar comprometida. En ambos casos el personal de seguridad estará apoyando al **Usuario** mientras llegan los servicios de socorro, como son: Asistencia Vial contratada por el usuario, Policía Nacional, Autoridad Metropolitana de Transporte, Servicios de Salud Publico (911) o Privado, etc.

Para realizar una gestión eficiente de este servicio de Seguridad Vial ya sea en la vía pública, residencia o negocio, es estrictamente necesario que el **Usuario** mismo solicite la asistencia a la Central de Emergencias de Security Force, o en caso de estar imposibilitado para gestionarlo directamente, se apoye en una persona que se encuentre a su lado, o que sin estar a su lado cuente con la disponibilidad para estar en contacto permanente y con el detalle de información que necesita Security Force, para abordar con rapidez la situación hasta hacer contacto físico con el usuario que requiere la asistencia.

### **3.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

**FORCESOS** pondrá en contacto al **Usuario Final o Beneficiario** con un profesional del derecho o abogado de la República Dominicana que pueda a primera mano y en forma inmediata brindar una orientación telefónica preliminar y general en los siguientes casos:

- a. Accidente Automovilístico o de Tránsito.
- b. Hurto o Robo de Vehículo.
- c. Hurto o Robo en el Hogar.
- d. Asistencia Legal Telefónica Materia Civil, Penal y Familiar.

En todo caso, los gastos en que incurra el usuario por la prestación de los servicios profesionales de asistencia legal, serán pagados con sus propios recursos. **SECURITY FORCE** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el usuario. El servicio aquí prestado se limita a la orientación telefónica respecto a la cuestión que se plantee, sin emitir dictamen escrito. **SECURITY FORCE** deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que **SECURITY FORCE** no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por el abogado.

### **3.3 SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD**

#### **3.3.1 ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE POR ACCIDENTES O ENFERMEDAD**

En caso de que un Usuario sufra un accidente o enfermedad que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, o presenta una situación de riesgo mayor que requiera su traslado en ambulancia a un centro de salud para atención médica de emergencia desde su residencia, lugar de trabajo o auto, **FORCESOS** 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, **FORCESOS** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El servicio aplica en caso de emergencias o enfermedades fortuitas, No aplica para traslados convencionales o situaciones que no son emergencia vital ni comprometen la vida del afiliado: por ejemplo, traslados desde un centro médico a otro, afiliados discapacitados físicamente para trasladarse de un lugar a otro.

### 3.3.2 ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA

Bajo necesidad de orientación médica el afiliado tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia de **FORCESOS**, donde un médico le atenderá la llamada y orientará sobre cual procedimiento debe seguir según la sintomatología manifestada, le orientará sobre las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico - paciente. Este contacto médico - paciente debe ser gestionado por el Usuario con su médico de cabecera o especialista.

Se resalta que la responsabilidad de **SECURITY FORCE** se limita a poner en contacto al **Usuario** con un Médico calificado en Medicina General de la República Dominicana, que bajo su propia responsabilidad y excluyendo de todo compromiso a **SECURITY FORCE** pueda a primera mano y mediante medios No Presenciales como llamadas telefónicas y/o videoconferencias dar orientación en situaciones que no representen riesgo de muerte o comprometan la vida del afiliado, en caso de que se identifique lo contrario, se indicara al cliente que visite el centro de atención médica más cercano y con carácter de urgencia.

Al momento de gestionar la asistencia, el Usuario deberá manifestar su Conocimiento y Consentimiento de que el médico que estará asistiéndole es calificado por los organismos de salud competentes de la República Dominicana. La duración de la orientación medica telefónica no deberá de exceder los 25 minutos.

### 3.3.3 ENVÍO DE ENFERMERA A DOMICILIO PARA ATENCIÓN BÁSICA

Cuando el **Usuario** requiera cuidados primarios o atención básica de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo que no son emergencia vital ni comprometen la vida del mismo, **FORCESOS** enviará al domicilio del afiliado un personal técnico calificado en enfermería para la atención básica (triage). El servicio incluye inyectables de medicamentos convencionales recetados por un médico general en ejercicio de sus funciones, así como la trata de heridas leves en proceso de sanación sin complicaciones, está sujeto a previa autorización del médico del Call Center de la Central de Emergencias, por ende, deberá solicitarse con al menos tres (3) horas de antelación y la duración de la asistencia en sitio no ser mayor de una (1) hora.

### 3.3.4 REFERENCIAS MÉDICAS

Cuando el **Usuario** necesite referencias médicas de médicos especialistas o cercanos a su lugar de residencia, **FORCESOS** le proporcionará información de los médicos especialistas que pueda identificar según sus propios medios. Queda entendido que este servicio es de referencia de

información, no se emitirá diagnóstico alguno. A solicitud del usuario y a cargo de este se realizarán las actividades necesarias para la organización de una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al usuario y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el usuario con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

### 3.3.5 REEMBOLSO PINTAS DE SANGRE

Ante la circunstancia de que el **Usuario** sufra problemas agudos (fortuito, inesperado o accidental, excluyendo la preexistencia) que demanden la transfusión sanguínea, **FORCESOS** bajo la figura del reembolso y tras la presentación de las facturas e informes médicos correspondientes por parte del cliente, facilitara has 2 pintas de sangre de las que hayan sido utilizadas en la intervención.

### 3.3.6 RECOGIDA DE RESULTADOS EXÁMENES MÉDICOS A DOMICILIO

En caso de que el **Usuario** lo requiera se realizara la coordinación de servicio de Mensajería para recogida de resultados de exámenes médicos desde el laboratorio a la residencia o domicilio que el cliente indique.

### 3.3.7 REFERENCIA TRASLADO DE RESTOS MORTALES:

Cuando el titular estando fuera de su domicilio habitual, necesite referencia de informaciones y tramites que deba realizar para trasladar el cuerpo del Titular de la tarjeta, Security Force, a través el CEM, explicara el protocolo e informaciones que deba entregar a las autoridades responsables para realizar traslado de los restos mortales. Este beneficio aplica solamente como referencia de informaciones a los dependientes del Titular de la tarjeta.

## 3.4 SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

Para efectos de este plan de servicio, se considera **ASISTENCIA HOGAR** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (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), de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente contrato. Los servicios descritos dentro de la Asistencia Hogar no aplican para áreas comunes de edificios, establecimientos comerciales y/o casas destinadas a actividad comercial. En adición, se resalta que la asistencia de emergencia al Hogar No Incluye materiales, se limita a la identificación de la problemática, envío de personal calificado y al pago del costo de la mano de obra dentro de los límites de coberturas acordados. El **Usuario Final o Beneficiario** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **Servicios**.

### 3.4.1 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 o acceso a la **Vivienda Afiliada** o bien que ponga en riesgo la seguridad del mismo, previa solicitud vía la App ForceSOS y/o vía telefónica del **Usuario** se enviará previa coordinación un técnico especializado que realizará la asistencia de **Emergencia** necesaria para restablecer el acceso a la **Vivienda Afiliada** y el correcto cierre de los puntos de acceso a la misma. En la cobertura se incluye traslado del operario y la mano de obra, NO incluye el costo de los materiales los cuales deben ser costeados por el Usuario.



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

### 3.4.2 SERVICIOS DE FONTANERÍA / PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **Vivienda Afiliada**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, previa solicitud vía la App ForceSOS y/o vía telefónica del **Usuario**, se coordinará el envío de un técnico especializado, que realizará la asistencia de **Emergencia** necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de conducción de agua propia del inmueble lo permitan. En la cobertura se incluye traslado del operario y la mano de obra, NO incluye el costo de los materiales los cuales deben ser costeados por el Usuario. Las reparaciones de plomería NO incluyen trabajos de albañilería.

**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 del inmueble, 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.

### 3.4.3 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del inmueble, que corresponda a la **Vivienda Afiliada**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), previa solicitud vía la App ForceSOS y/o vía telefónica del **Usuario**, se enviará previa coordinación 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 del interior de la **Vivienda Afiliada**. En la cobertura se incluye traslado del operario y la mano de obra, NO incluye el costo de los materiales los cuales deben ser costeados por el Usuario.

**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: copadoras, PCs, calentadores, 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.

#### **3.4.4 SERVICIOS DE VIDRIERÍA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los cristales de puertas o ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la **Vivienda Afiliada**, es decir, que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de las instalaciones o inmueble y sus ocupantes, previa solicitud del usuario se coordinará el envío de un técnico especializado que realizará la asistencia de Emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan.

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

- a) 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.
- b) Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

#### **3.4.5 REPARACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS E INVERSORES**

A solicitud del usuario se coordinará el envío de un técnico especialista en Aires Acondicionados e Inversores a los fines de que realice la evaluación, diagnóstico y reparación del equipo para su correcto funcionamiento. El equipo que requiere la reparación debe estar instalado en la **Vivienda Afiliada** para fines de corresponder esta cobertura. Estando la cobertura de este servicio fuera de la condición de emergencia se gestionará mediante la coordinación programada con al menos 24 horas de antelación.

Se resalta que este servicio no incluye la compra de materiales o piezas que mediante esta reparación se evidencie requiere el equipo.

#### **3.4.6 REPARACIÓN ELECTRODOMESTICOS LINEA BLANCA**

A solicitud del usuario **FORCESOS** enviará un técnico especialista en la evaluación y reparación de electrodomésticos Línea Blanca, entiéndase: Estufas, Neveras, Lavadoras y Microondas a los fines de que realice la reparación correspondiente una vez se haya realizado la evaluación del mismo, y se determine la compra de las piezas y materiales necesarios en cuyo caso debe de aceptar cubrir el Usuario. El equipo que requiere la reparación debe estar instalado en la **Vivienda Afiliada** para fines de corresponder esta cobertura. Este servicio incluye la evaluación y reparación del equipo hasta el monto indicado en los límites de cobertura y No incluye la compra de piezas y materiales.

#### **3.4.7 SERVICIO DE REFERENCIAS DE TECNICOS ESPECIALIZADOS**

Cuando el usuario requiera de servicios de conexión o referencias de técnicos, **FORCESOS** enviará un especialista al lugar que el afiliado indique 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, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros, a los fines de que acuerde con el cliente la tarifa y las condiciones del servicio que se requiera. Se resalta que el servicio aquí descrito se limita a la

conexión con el especialista, el afiliado asume la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) relevando a **SECURITY FORCE** de cualquier gasto en este sentido.

Este servicio, al no estar cubierto en virtud del presente contrato para clientes de **EL BANCO**, se considerará como una prestación de servicio entre el Técnico y el Cliente, por lo que **EL BANCO** no debe verse afectado en ningún sentido como consecuencia del mismo. En ese sentido, **SECURITY FORCE** se compromete a mantener indemne a **EL BANCO**, en caso de reclamación o demanda producto del referido o cualquier otro llevado a cabo por uno de uno de sus Técnicos a clientes, que no sean parte de la cobertura del servicio o frente a cualquier daño que ocasionen los mismos en la prestación de un servicio que si este amparado en el presente contrato.

#### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR**

Los servicios de **Emergencia** sólo se prestarán en la **Vivienda Afiliada**. Excluyendo otros inmuebles propiedad del **Usuario** que no estén debidamente registrados dentro de la cobertura, asimismo se excluyen otros tipos de inmuebles (apartamentos, casas de campo, playa, etc.) de los propietarios, Usuarios Finales y/o Beneficiarios de este plan de servicios. Asimismo, será excluyente del servicio:

**a)** Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la **Vivienda Afiliada**. 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.

**b)** Cualquier reparación contratada directamente por el **Usuario**.

**c)** Reparaciones de daños en los bienes muebles del **Usuario** y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.

**d)** Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.

**e)** Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.

**f)** Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.

**g)** 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 de la **Vivienda Afiliada**.

**h)** Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.

**i)** 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 colgadura, materiales de barro, entre otros.

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.

### **3.5 ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES (A PARTIR DEL KM 30)**

Este servicio consiste en dar apoyo en el regreso y/o continuación del viaje del **Usuario**, así como la cobertura de los gastos de hotel y transporte que puedan generarse por la avería, pérdida o robo total del **Vehículo Afiliado**, mientras realiza un viaje en el territorio nacional (a partir del kilómetro 30). Entendiéndose como el **KILÓMETRO TREINTA** cuando el **Afiliado** se encuentre a una distancia de Treinta Kilómetros o más de su lugar de **Residencia Permanente o Declarada** dentro del territorio de la República Dominicana. El reembolso de estos servicios deberá de gestionarse mediante la presentación del reporte o denuncia de robo del vehículo y facturas del pago de los servicios que previamente fueron notificados a **FORCESOS**, la ejecución del reembolso se realizara en un periodo no mayor de siete (7) días laborables luego a la aceptación como buena y valida por parte de **SECURITY FORCE** de la documentación necesaria.

#### **3.5.1 AYUDA PARA RETORNO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE**

En caso de robo o avería total del **Vehículo Afiliado** y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, se cubrirá el costo por desplazamiento hasta su domicilio habitual. Si el **Usuario Final o Beneficiario** opta por la continuación del viaje, **FORCESOS** sufragará los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto dentro de la República Dominicana.

#### **3.5.2 RENTA DE VEHÍCULO POR AVERIA, ROBO O PÉRDIDA TOTAL DEL VEHÍCULO**

En caso de avería o robo total del **Vehículo Afiliado**, se cubrirá la renta de un automóvil compacto, siempre y cuando se presente copia de la denuncia de robo ante las autoridades correspondientes. Este servicio aplicará cuando el **Usuario** no haya utilizado otro medio de transporte y sólo podrá ser utilizado para el regreso o la continuación del viaje, con un tiempo límite de Dos (2) días en total y hasta el monto indicado en la tabla de coberturas. El excedente por día adicional será cubierto por el **Usuario** con sus propios recursos

#### **3.5.3 HOTEL POR AVERIA ROBO O PÉRDIDA TOTAL DEL VEHÍCULO**

Por solicitud del **Usuario** y una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes, se cubrirá los gastos de estancia o permanencia de Una (1) noche en el hotel seleccionado por el cliente tras el robo o la pérdida total del **Vehículo Afiliado**, el servicio cubre únicamente cargos de hospedaje, excluyendo cargos adicionales como consumo de alimentos, bebidas, comunicaciones telefónicas y cualquier otro gasto diferente al de hospedaje.

### **4. OBLIGACIONES DEL USUARIO MEDIANTE BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.:**

Con el fin de que el Usuario pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con todas las obligaciones que se estipulan a lo largo del presente documento, además de las siguientes:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **FORCESOS**.
- B) Dar aviso oportuno a **FORCESOS** a través de **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.**, del cambio de **Domicilio de la Vivienda Afiliada**. Queda entendido que en caso de que el **Usuario** establezca su **Domicilio** en un lugar distinto al territorio de la República Dominicana, la relación entre **FORCESOS** y el **Usuario** se tendrá por extinta, con lo cual **FORCESOS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el

presente contrato y el **Usuario** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

- C) Identificarse como **Usuario** ante los funcionarios de **FORCESOS** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los **Servicios** contemplados en el presente documento.

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

En caso de que un **Usuario** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- A. El **Usuario Final o Beneficiario** que requiera del servicio se comunicará con **FORCESOS** a través del App de clientes ForceSOS o por medio de los números telefónicos especificados en este documento.
- B. El **Usuario Final o Beneficiario** procederá a suministrarle al agente de **FORCESOS** que atienda el requerimiento, los datos que este entienda necesarios para identificarlo como **Usuario** siempre que el contacto sea vía telefónica, en caso de que el contacto sea a través de la app ForceSOS ya se contarán con los datos para identificar al **Usuario**. Asimismo, se requieran los datos que sean necesarios a modo de validación, con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **Usuario Final o Beneficiario**; un número telefónico en el cual pueda ser localizado; descripción por el **Usuario Final o Beneficiario** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del **Vehículo del Usuario** en relación con el cual se solicite un servicio en caso de asistencia vial.

Queda entendido que el personal de **FORCESOS** únicamente prestará los **Servicios** contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **Usuario** activos con derecho a recibir los **Servicios** en la última lista de **Usuario** activos que haya puesto **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.** a disposición de **FORCESOS**. De este modo, **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **Usuario** activos.

Del mismo modo, se deja constancia que los **Servicios** relacionados con los **Vehículos del Usuario**, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los **Usuarios Finales o Beneficiarios** que pueda ser identificados como tal dada la relación con el **Usuario** y por ende con derecho al programa de **Servicios FORCESOS**.

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

En caso de que el **Usuario** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **FORCESOS** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato, ni frente al **Usuario** ni frente a **BANCO MÚLTIPLE CARIBE INTERNACIONAL, S.A.**

#### 6. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Queda entendido que **FORCESOS** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Asimismo, se disponen de dos mecanismos que fungen como modo de entrada del servicio, la llamada convencional a la Central de Emergencias y la App de servicios ForceSOS, misma que disminuye considerablemente el tiempo de respuesta y que se presenta como el medio más eficiente para que el **Usuario** gestione los **Servicios**.