

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

### **ANEXO SERVICIOS PARA VEHICULOS PARTICULARES FEDPA ASIST VIP (FAVIP)**

#### **PRIMERA: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN**

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este Anexo, el Asegurado, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago, solicitará a través del servicio de PANAMA ASISTENCIA mediante las líneas telefónica exclusiva de Fedpa Asistencia (507) 303-2466 ó WHATSAPP 6380-8722 (solo mensajes) la asistencia correspondiente, e indicará sus datos identificativos, Nombre, cedula y el número de póliza, así como el lugar donde se encuentra y la clase de servicio que precise.

No estarán cubiertos los servicios que el Asegurado haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta sin el previo consentimiento o autorización de EL PRESTADOR.

#### **SEGUNDO: DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS**

Siempre y cuando sean requeridos un servicio cubierto bajo esta cobertura, EL PRESTADOR proveerá el servicio de asistencia al Asegurado como se detalla a continuación en todo el territorio nacional:

1. Servicio de Inspección "IN SITU"

Las coberturas relativas la inspección de Accidentes "in situ" y de inspecciones previas al aseguramiento de vehículos, son las que a continuación se indican y se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) La visita inmediata de un proveedor del PRESTADOR al sitio del accidente, en caso de que fuere solicitada su visita.
- b) Fotografiar a los vehículos involucrados, el lugar del accidente (calles, esquinas, señalizaciones, etc.), así como también la obtención de otros datos que se consideren de importancia para la creación del panorama completo del accidente y sus consecuencias, si existieren, especialmente en lo referente a los daños causados a los vehículos involucrados, posibles lesiones, y toda información necesaria para determinar responsabilidades.
- c) Recibir las declaraciones del Asegurado relativas al accidente.
- d) La elaboración del documento conocido como "Informe de Accidente", las cuales deberán ser completado por Asegurado o conductor a menos de que su estado físico no lo permita, en cuyo caso el conductor deberá leer y firmar de conformidad dicha declaración.
- e) Ofrecer instrucciones e información al Asegurado concerniente al accidente, y los pasos que deberá seguir luego del accidente de acuerdo con las instrucciones del SEGUROS FEDPA, S.A.
- f) Subir a la web de Siniestros el Informe de Accidente con sus respectivas fotografías e imágenes de la documentación recabada.

Este servicio será brindado a vehículos de uso particular daños a Terceros.

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

### 2. Ambulancia por accidente de tránsito:

EL PRESTADOR coordinará este servicio en caso de que el Asegurado sufriera un accidente de tránsito, que requiera el traslado inmediato a un centro médico u hospitalario.

En todos los casos sin excepción el Asegurado o persona designada por él, deberá solicitar el servicio AL PRESTADOR a través de la línea de asistencia, las 24 horas al día, los 365 días del año.

EL PRESTADOR deberá gestionar de inmediato la solicitud y, una vez autorizada, coordinará el envío de una ambulancia convencional (terrestre) afiliada a su red de proveedores al lugar del accidente.

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de rembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.

El límite máximo de esta prestación será de hasta US\$200.00 dólares anuales, sin límite de eventos al año,

#### Áreas de cobertura:

Ciudad de Panamá: al norte en el área de Las Cumbres (Puente Don Bosco límite con Chilibre), al este hasta 24 de diciembre (Mega Mall) y hacia el oeste Capira (Puente Perequeté), hasta límite de San Carlos.

Desde la autopista Arraiján – Panamá, Esclusas de Miraflores, Puente Centenario, Las cumbres y 24 de diciembre.

Ciudad Colón: Área Metropolitana, incluyendo Zona Libre, puerto de Panamá Ports, puerto de Colón 2000, puerto de Manzanillo, puerto de Evergreen, esclusas de Gatún, Monte esperanza hasta Sabanitas y Puerto Pilón. Gamboa y Cocolí, incluyendo el tramo de la carretera desde y hasta esos lugares. Para casos de accidentes de tránsito, comprende los límites que se extiende en la autopista hasta el puente sobre el Río Gatún.

El tiempo de llegada depende de la ubicación del Asegurado, el servicio no se brinda en áreas de difícil acceso o Zonas rojas.

### 3. Grúa por accidente de tránsito o avería:

En caso de que el vehículo no pudiera circular por accidente o avería, por haberse inundado o por incendio, EL PRESTADOR proveerá el servicio de remolque o transporte hasta el taller que elija el Asegurado y de casa a taller o de taller a taller dentro de las primeras 48 horas de ocurrido el accidente o la avería, siempre que sea el primer traslado. El límite máximo de esta prestación será de hasta US\$150.00 dólares anuales, con 2 eventos máximos por año (1 grúa por accidente y 1 grúa por avería). vehículos de uso particular daños a terceros.

### 4. Auxilio vial por accidente de tránsito:

En caso de averías menores EL PRESTADOR podrá enviar un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, pase de corriente y abasto de combustible para que el asegurado llegue hasta la estación de servicio más próxima (combustible cubierto por el cliente).

El límite máximo de esta prestación será de hasta US \$100.00 dólares por evento con límite de 1 evento por año como límite único combinado, vehículos de uso particular daños a terceros.

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

### 5. Cerrajería para vehículo asegurado:

EL PRESTADOR enviará a un cerrajero para efectuar la apertura del vehículo cuyas llaves hayan quedado en el interior del mismo imposibilitando su apertura. El límite máximo de esta prestación será de hasta US\$80.00 dólares, 1 evento al año. Este servicio será brindado a vehículos de uso particular daños a terceros.

### 6. Asistencia médica telefónica 24 hrs:

EL PRESTADOR, a solicitud del asegurado o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

El servicio tiene por función proporcionar atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real (real o relativa) o emergencia médica, y la actuación según protocolos médicos, interconsultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientación médica asistencial para el manejo provisional de las urgencias médicas relativa y real, así como emergencias médicas en tiempo real.
- Traslado inmediato para la atención de las urgencias reales y emergencias médicas a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario. Los costos del traslado son a costo del Asegurado
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario.
- Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- EL PRESTADOR se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo a las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica.

Esta prestación será sin límite económico y sin límite de eventos por año

### 7. Telemedicina:

EL PRESTADOR, a través de una plataforma digital de nombre: DR. FEDLINE, permite al ASEGURADO consultar con un médico general idóneo desde la comodidad de su casa u oficina, a través de video llamada o Chat, (en adelante "el Servicio").

La Plataforma: EL PRESTADOR brinda la plataforma DR. FEDLINE de tele-consultas médicas (en adelante "La Plataforma"), que será operada por médicos generales idóneos y activos conforme a la legislación panameña, debidamente capacitados para el desempeño de los servicios de tele consultas médicas (en adelante denominados como "Doctores" o "Médicos"), para ofrecer a EL ASEGURADO el servicio de consulta médica requerida desde cualquier dispositivo electrónico avalado por la plataforma Android y/o iOS.

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

EL ASEGURADO deberán mantener una cuenta de correo electrónico y habilitada la aplicación o programa y una conexión a internet estable con datos.

La Plataforma incluye:

- a. Una plataforma para los doctores los cuales le permitirán la comunicación con EL ASEGURADO, al momento de la solicitud de una consulta médica.
- b. Una aplicación para Android y/o iOS para que EL ASEGURADO se pueda comunicar con los doctores, al momento de requerir una consulta médica.

Es importante mencionar, que la telemedicina es una orientación médica a través de video consulta, la cual no reemplaza la consulta médica física o la asistencia a un cuarto de urgencia, y antes de iniciar la vídeo consulta, EL ASEGURADO debe aceptar los términos y condiciones de La plataforma.

EL ASEGURADO tendrá el acceso a solicitar la tele-consulta, durante los siete (7) días de la semana, veinticuatro (24) horas al día.

Este servicio contempla AL ASEGURADO de la póliza reportado en la Base de datos, el cual será activado en 72 horas después de haber adquirido el producto con EL CONTRATANTE.

EL PRESTADOR se obliga a lo siguiente:

- A. Prestar los servicios en la forma y tiempo pactados en el Contrato.
- B. Suministrar la plataforma tecnológica "DR. FEDEX" y mantener dicha plataforma disponible, asumiendo los desarrollos necesarios para su correcto funcionamiento y evolución, siempre a la vanguardia de soluciones similares en los diferentes mercados.
- C. EL PRESTADOR deberá obtener y mantener en vigor todas las licencias y autorizaciones necesarias para el desarrollo de la plataforma tecnológica " DR. FEDEX " y no perjudicar la continuidad de dichas licencias y autorizaciones en tanto el Contrato este en vigor y surta efectos entre las partes.
- D. Todas las demás obligaciones que por ley o el Contrato le pudieran corresponder en un futuro.
- E. Disponer y mantener durante todo el término de duración de este contrato, el personal idóneo y calificado que ejecute la prestación de los Servicios ofrecidos debidamente capacitado. De igual manera y durante el mismo tiempo, disponer y mantener todos los medios de seguridad necesarios y suficientes para la ejecución de los Servicios.
- F. Todas las demás obligaciones que por ley o el Contrato le pudieran corresponder en un futuro.

Procedimiento de Uso para EL ASEGURADO:

- A. Ingresa al link o App y descarga la aplicación DR. FEDEX.
- B. Ingresa tu fecha de nacimiento, cédula o pasaporte y contraseña
- C. Escoge tipo de consulta: chat o video-llamada.
- D. Aceptar los términos del servicio.
- E. Listo para conectar con un Doctor.

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

### 8. Asistencia en el Hogar por urgencia (plomero, cerrajero y electricista):

Las asistencias detalladas aplican para la residencia habitual del Asegurado contratante del contrato de seguros con el CONTRATANTE. La solicitud del servicio debe ser gestionado por el Asegurado contratante del contrato de seguros con SEGUROS FEDPA, S.A.

#### 1. EMERGENCIA DE CERRAJERIA

En caso de inutilización de cualesquiera de las cerraduras de entrada al Domicilio del ASEGURADO, por robo o intento de robo u otra causa accidental y que haga imposible el correcto funcionamiento de las mismas, en tanto y en cuanto tal inutilización determine la falta de seguridad o de ingreso al mencionado riesgo, EL PRESTADOR enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el correcto funcionamiento de la cerradura.

EL PRESTADOR se hará cargo de los costes de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación hasta el límite establecido en el contrato.

En caso de que el coste de la reparación fuera superior a los Establecido en el Contrato la diferencia será por cuenta del ASEGURADO.

En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación emergencia, la que será comunicada directamente al beneficiario y telefónicamente a EL PRESTADOR.

Si el ASEGURADO la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por la Compañía.

En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido en el contrato.

Quedan excluidas de la presente prestación:

- Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda, sensores y tarjetas de acceso codificadas.
- Están excluidas de este servicio Las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guarda-ropa de la casa-habitación.
- Daños a elementos de puertas, marcos, herrajes, cristales, piso, elementos de decoración derivados de robo o accidente.
- Puertas de áreas comunes.
- No se cubren los duplicados de llaves.
- No se cubre por mal uso del Asegurado.

Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

#### 2. EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

En caso de falta de energía eléctrica en el Domicilio del ASEGURADO o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas del mismo, EL PRESTADOR enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

EL PRESTADOR se hará cargo de los costes de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación hasta el límite establecido en el Contrato.

Se entiende como material básico, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta adhesiva, un metro de cable, otros)

En caso de que el coste o de la reparación fuera superior a los establecido en el contrato la diferencia será por cuenta del ASEGURADO. En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación emergencial, la que será comunicada directamente a ASEGURADO y telefónicamente a el PRESTADOR. Si el ASEGURADO la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por EL PRESTADOR caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido en el Contrato.

Quedan excluidas de la presente prestación:

- La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- La reposición de repuestos a cargo del prestador, llaves térmicas, fusibles, disyuntores y en general, cualquier repuesto o accesorio para efectuar el servicio.

### 3. EMERGENCIA DE PLOMERIA

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del domicilio del ASEGURADO, EL PRESTADOR enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiere para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

EL PRESTADOR se hará cargo de los costes de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación hasta el límite establecido en el contrato.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura, otros)

En caso de que el coste de la reparación fuera superior a lo establecido en el contrato la diferencia será por cuenta del ASEGURADO.

En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación emergencial, la que será comunicada directamente al ASEGURADO y telefónicamente al PRESTADOR.

Si el ASEGURADO la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente al PRESTADOR u operario enviado..

En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido en el contrato.

Quedan excluidas de la presente prestación:

- a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias del Domicilio.
- b) La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- c) La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- d) La reposición de repuestos a cargo de prestador caños, flexibles, sifones y en general, cualquier repuesto o accesorio en necesario para efectuar el servicio.

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

### EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Con carácter general quedan excluidos los siguientes riesgos y sus consecuencias, para todas las coberturas del contrato:

- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del ASEGURADO, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del ASEGURADO en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este seguro las prestaciones y situaciones siguientes:
  - Los servicios que el ASEGURADO haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de la Compañía, salvo en caso de urgente necesidad. En ese caso, el ASEGURADO o deberá presentar ante la Compañía los justificantes y facturas originales.
  - EL PRESTADOR queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.

Esta prestación será por 2 eventos al año con un límite máximo anual de USD75.00

<b>FEDPA ASIST VIP (FAVIP)</b>		
<b>Cobertura</b>	<b>Límite de eventos anual</b>	<b>Límite económico anual</b>
Inspección por accidente de transito	Sin limite	Sin limite
Ambulancias por accidente	Sin limite	\$200.00
Grúa por accidente (vehículo asegurado)	1	\$150.00
Grúa por avería (vehículo asegurado)	1	
Auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible)	1 (LUC)	\$100.00
Cerrajería para vehículo asegurado	1	\$80.00
Mediphone	Sin limite	Sin limite
Telemedicina (solo titular)	Sin limite	Sin limite
Asistencia en el Hogar por urgencia (plomero, cerrajero y electricista)	2	\$75.00

## FEDPA ASIST VIP (FAVIP)

### CUARTO LIMITACIONES GENERALES:

No son objeto de la cobertura a que se refiere este Anexo las prestaciones y hechos mencionados en el clausulado general de la póliza principal y, además, los que se occasionen como consecuencia directa o indirecta de los siguientes:

1. Los causados por dolo o mala fe del Asegurado o del conductor del Vehículo Asegurado;
2. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
3. Los que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y, en general, empleo del vehículo sin consentimiento del Asegurado;
4. Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular;
5. Hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
6. Hechos derivados de la energía nuclear radiactiva;
7. Los servicios que el Asegurado haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta sin el previo consentimiento o autorización de EL PRESTADOR, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma;
8. Los gastos derivados de prácticas deportivas en competencias relacionadas a dicha actividad;
9. El manejo, manipulación o traslado de carga transportada en el vehículo asegurado;
10. Las maniobras sobre otros vehículos para acceder al vehículo con la cobertura de asistencia;
11. La asistencia y gastos de ocupantes del vehículo, transportados gratuitamente como consecuencia de los llamados rides o "autostop" (transporte gratuito ocasional);
13. Hechos o actos no cubiertos de acuerdo a las estipulaciones de la póliza principal, salvo que en este Anexo se establezca expresamente lo contrario. Dado que el PRESTADOR tendrá como objetivo el atender a los clientes de SEGUROS FEDPA, S.A. de acuerdo con los términos del presente contrato y a los niveles de servicio conjuntamente aceptados; el PRESTADOR hará sus mayores esfuerzos para brindarles el servicio en el menor plazo posible, en caso de que el servicio sea aislado y no como consecuencia de lo estipulado en los numerales 2, 3, 4, 5 descritos anteriormente. Dada estas condiciones excepcionales, dichas atenciones no formaran parte del cálculo de los indicadores de calidad.

Seguros Fedpa, S.A.

