

**CONDICIONADO DE USO  
ASISTENCIA ENJOY - PETROMOTORS  
CARACTERÍSTICAS GENERALES, CUBIERTAS Y EXCLUSIONES**

**CONSIDERACIONES PRELIMINARES:**

El presente documento describe las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia destinados al AFILIADO, los cuales serán reportados por Petromotors, S.A. para la prestación de servicios de asistencia bajo el Programa de Asistencia Enjoy. La cabina de Asistencia vial contará con asistencias adicionales, Asistencia en Viajes Nacionales, Asistencia Hogar, Asistencia Funeraria, Asistencia para mascotas, Asistencia Salud, Asistencia Tecnológica, Asistencia Bienestar, Asistencia Adulto mayor las cuales se detallan en Descripción de servicios.

**I.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.

- **CONNECT:** Es la empresa CONNECT ASSISTANCE S. de R. L., que actúa como operadora y prestadora de los servicios de asistencia.
- **AFILIADO REPORTADO(s):** Persona natural registrada como AFILIADO de Petromotors, S.A. que cuenta con el Servicio de Asistencia.
- **BENEFICIARIO(S):** Son los beneficiarios del AFILIADO REPORTADO, quienes podrán acceder a los beneficios del Servicio de Asistencia según los términos, condiciones y limitaciones establecidos en este anexo. Incluyen su grupo familiar directo o primer grado de consanguinidad que vivan en el mismo domicilio (cónyuge e hijos menores de 21).
- **FECHA DE INICIO:** El Servicio de Asistencia estará disponible para el AFILIADO REPORTADO a partir de las 48 horas posteriores a su afiliación con Petromotors, S.A..
- **SERVICIO DE ASISTENCIA:** Son los programas que comprenden los servicios de asistencia a los que el AFILIADO REPORTADO o Beneficiario tiene derecho, conforme a los términos, condiciones y limitaciones de este anexo y detallados en el Cuadro de Cubiertas. La prestación de estos servicios estará sujeta a los montos y límites máximos por evento y correspondiente al Programa de Asistencia Enjoy de Petromotors, S.A.
- **COBERTURA NACIONAL:** Servicios disponibles en todo el territorio de la República de Panamá, excluyendo zonas de difícil acceso, áreas remotas y de alto riesgo. Los servicios en el extranjero se brindan bajo esquema de reembolso.
- **VEHÍCULO:** Es el automóvil o unidad motora registrado en la base de datos de CONNECT, destinado a uso particular y liviano.
- **DOMICILIO:** Es el lugar de residencia habitual del AFILIADO REPORTADO en el territorio nacional, registrado en la base de datos de CONNECT. Incluye construcciones, dependencias e instalaciones anexas en el mismo sitio, excluyendo áreas comunes. También se entiende por vivienda una unidad en un edificio residencial.
- **MANIOBRA:** Se refiere a la intervención necesaria en caso de avería o accidente que requiera un esfuerzo mayor, como cuando el vehículo no puede rodar por sus propios medios. Los costos de estas maniobras no están cubiertos por el servicio y deben ser pagados directamente por el AFILIADO REPORTADO.
- **AUTORIDAD COMPETENTE:** Se refiere a las agencias, autoridades, departamentos o instituciones gubernamentales, estatales o municipales correspondientes.
- **ACCIDENTE:** Evento que causa daños materiales y/o corporales al AFILIADO REPORTADO o Beneficiario, provocado por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo enfermedades), durante la vigencia del contrato de asistencia.
- **EMERGENCIA:** Evento súbito e imprevisto que pone en riesgo la integridad física del AFILIADO REPORTADO o Beneficiario, o la seguridad y uso de sus bienes, reportado inmediatamente y que requiere atención en un plazo máximo de 48 horas.
- **ENFERMEDAD:** Alteración de la salud que no sea preexistente ni crónica.

**Condicionado de uso****Asistencia Enjoy - Petromotors**

- **URGENCIA:** Situación médica que requiere atención en un corto período de tiempo, sin poner en riesgo la vida del afectado ni afectar la evolución de su condición.

**II. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES:** Si a CONNECT ASSISTANCE se le requieren servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces CONNECT ASSISTANCE deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO REPORTADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de sus propios recursos al proveedor.

**ASISTENCIA VIAL:**

**TRASLADOS CON REMOLQUE EN GRÚA:** En caso de accidente o avería que impida la circulación del vehículo, CONNECT gestionará el remolque hasta la ciudad o municipio más cercano, para vehículos particulares livianos. La solicitud puede ser del AFILIADO REPORTADO o BENEFICIARIO. Se ofrece también en lluvia, siempre que las condiciones de las calles y la seguridad sean adecuadas. El AFILIADO REPORTADO o BENEFICIARIO debe acompañar la grúa durante el traslado, salvo en casos de hospitalización o incapacidad. Los ocupantes no heridos deben trasladarse por sus propios medios.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**SERVICIOS DE AUXILIO VIAL:**

A solicitud del AFILIADO REPORTADO o BENEFICIARIO, CONNECT ASSISTANCE enviará un prestador de servicios para atender eventualidades en el VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO REPORTADO tales como:

- **CAMBIO DE LLANTA:** Se realiza en caso de pinchadura, siempre que el repuesto esté en buen estado. No incluye apoyo económico para reparación o traslado,
- **PASO DE CORRIENTE:** Se brinda si la batería del vehículo del AFILIADO REPORTADO está descargada y se requiere realizar el paso de corriente.
- **SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:** Se proporciona en emergencias cuando el vehículo está sin gasolina en carretera. La cantidad suministrada será suficiente para llegar a la estación más cercana. El primer galón es gratuito; los adicionales deben ser pagados por el AFILIADO REPORTADO, con factura.

El AFILIADO REPORTADO o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial. Los servicios son aplicables a vehículos particulares livianos.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**COORDINACION Y ENVIO DE CERRAJERO:** Cuando, debido a un hecho accidental, descuido, pérdida, extravío o robo de las llaves, o si las llaves quedan accidentalmente dentro del vehículo cerrado, y esto impide la apertura del vehículo propiedad del AFILIADO, CONNECT enviará lo antes posible un técnico especializado. Este técnico realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo. Aplican vehículos de uso particular livianos. Es importante señalar que, además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de esta cobertura la reparación y/o reposición de la cerradura y las llaves del vehículo.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**COORDINACION Y ENVIO DE AMBULANCIA TERRESTRE:** En caso de emergencia, se prestará el servicio en el territorio nacional de la República de Panamá, siempre que exista la infraestructura pública o privada necesaria para su prestación. Es importante tener en cuenta que el servicio no cubre zonas alejadas, de difícil acceso o de alto riesgo. Si el AFILIADO requiere un traslado médico terrestre de emergencia debido a un accidente vial que demande atención médica urgente, y siempre que exista la infraestructura adecuada en la localidad, CONNECT coordinará el traslado hasta el centro hospitalario más cercano. La continuación de la atención médica será responsabilidad del servicio de salud contratado por el AFILIADO. El servicio se brindará inicialmente a través del Servicio de Ambulancia 911 en zonas con buena cobertura. Como segunda opción, se utilizará el

**Condicionado de uso****Asistencia Enjoy - Petromotors**

proveedor de la compañía. En casos de accidentes graves, se enviarán ambos proveedores de manera simultánea para garantizar una atención rápida y efectiva. Es importante aclarar que este servicio no contempla traslados programados; solo se realiza en situaciones de urgencia y en el momento en que se requiera.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**ORIENTACIÓN TELEFÓNICA POR ROBO DE AUTO O ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** Por medio de este servicio, CONNECT ASSISTANCE brindará al AFILIADO, previa solicitud telefónica, asesoría y orientación en los siguientes casos:

- **ORIENTACION LEGAL POR ROBO DEL VEHICULO:** Cuando el AFILIADO solicite asistencia, CONNECT ASSISTANCE coordinará una consulta telefónica con un abogado especializado en temas de robo de vehículos. La orientación inicial será proporcionada sin costo para el AFILIADO. Sin embargo, los gastos que puedan surgir ante las autoridades para reportar el robo total del vehículo serán responsabilidad exclusiva del AFILIADO. Este servicio aplica únicamente para vehículos de uso particular.
- **ORIENTACION LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** En caso de que el AFILIADO sufra un accidente automovilístico que cause daños a un tercero, podrá solicitar asesoría telefónica. CONNECT ASSISTANCE coordinará una consulta con un abogado para brindar orientación legal. Este servicio también aplica solo para vehículos de uso particular y la orientación inicial será sin costo para el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA TRASLADOS AL AEROPUERTO:** Este servicio incluye brindar referencias y si el AFILIADO lo prefiere la coordinación para la movilización o traslado privado para personas con movilidad, bajo su única y exclusiva responsabilidad. El AFILIADO es consciente que la disponibilidad del proveedor es variable y puede afectar la disponibilidad en tiempo real. Solicitudes con 4 horas de anticipación. Se excluye casos de urgencias o emergencias. El contacto será quien le brindará orientación y precios estimados sujeto a la necesidad.

- Tiempo máximo de respuesta de 3 horas.
- Servicio a nivel de la ciudad de Panamá. Se excluye zonas apartadas, difícil acceso y de alto riesgo.

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la coordinación para la prestación del servicio.

**REFERENCIA Y COORDINACION PARA CONDUCTOR DESIGNADO:** Este servicio incluye brindar referencias y si el AFILIADO lo prefiere la coordinación en caso de imposibilidad del AFILIADO para conducir el vehículo reportado, a causa de estado de embriaguez o de salud,

- La Cabina de Asistencia coordinará el envío de un conductor a efecto de retornar con el vehículo reportado al domicilio declarado del AFILIADO, por el trayecto más directo.
- El trayecto referido se llevará a cabo dentro de la Ciudad de Panamá, correspondiente al domicilio declarado por el AFILIADO.
  - La Ciudad de Panamá estará delimitada, por un lado, hasta el Aeropuerto Internacional de Tocumen, por otro hasta el Puente de las Américas y finalmente hasta el km. 20 carretera hacia Colón, Las Cumbres
- Para la aplicación de este servicio, será necesario e indispensable que el AFILIADO informe a La Cabina de Asistencia con tres (3) horas de anticipación a la prestación del servicio.
- La prestación de este servicio incluye pasajeros y sujeto a la capacidad del auto, incluyendo al AFILIADO y excluye todos los gastos que puedan derivarse del mismo, como peaje, mantenimiento y reparación del vehículo, combustible, gastos personales del AFILIADO familiares y acompañantes (hotel, comidas, etc.), durante el trayecto de regreso, los cuales correrán por cuenta del AFILIADO

**Condicionado de uso****Asistencia Enjoy - Petromotors**

Quedaran excluidas las siguientes hipótesis:

- a) Cuando el AFILIADO, sea detenido por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre por no portar licencia de conducir para el manejo del vehículo asegurado.
- b) Cuando el AFILIADO se encuentra detenido o en investigación, por delitos e intoxicación por estupefacientes determinado por la autoridad competente.
- c) Cuando el AFILIADO no otorgue autorización vía telefónica a efecto de que el conductor designado realice el traslado.

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la coordinación para la prestación del servicio.

**REFERENCIAS DE TALLERES:** Por solicitud del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio de Petromotors, S.A. sobre página web, horarios, ubicaciones y/o contactos. CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. 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 al año.

**ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES:**

**REFERENCIA Y COORDINACION PARA RENTA DE AUTO POR ROBO, AVERIA O ACCIDENTE:** Este servicio incluye brindar referencia y si el AFILIADO lo prefiere la coordinación para la renta de auto por robo, avería o accidente del auto reportado. En caso de robo del VEHICULO reportado, la coordinación aplicará para autos sedan modelo sencillo, siempre y cuando se presente previamente copia certificada de la denuncia de robo del VEHICULO reportado ante las autoridades competentes,

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la coordinación para la prestación del servicio para el regreso o continuación de su viaje.

**ASISTENCIA DE HOGAR:** El valor previsto para la prestación de este servicio contempla el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. El AFILIADO debe acreditar que la vivienda donde se realiza la asistencia es suya y supervisar el servicio. La emergencia se define como una avería que requiere reparación inmediata por un hecho súbito e imprevisto en el hogar.

**ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA:** En caso de avería súbita en las instalaciones eléctricas internas de la vivienda del AFILIADO REPORTADO que cause falta de energía total o parcial, CONNECT enviará un técnico especializado tras la solicitud telefónica. El servicio incluye reparación o cambio de tableros, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, solo en áreas de la instalación eléctrica del inmueble.

**EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:**

- a. No cubre reparaciones de enchufes, interruptores, lámparas, bombillos, balastros ni electrodomésticos como estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras o neveras. Tampoco en áreas comunes o instalaciones de la empresa de energía.
- b. No incluye reparaciones de elementos de iluminación como lámparas, bombillas, tubos fluorescentes o transformadores.
- c. No cubre averías en acondicionadores de aire, electrodomésticos, motores eléctricos, electrónicos (como computadoras) o cualquier aparato que funcione con electricidad.
- d. No incluye reparación de plantas de energía eléctrica ni calentadores eléctricos.
- e. No cubre fallas eléctricas fuera del predio de la residencia.
- f. No se responsabiliza por daños derivados de la falta total o parcial del suministro eléctrico.
- g. No cubre reparaciones en áreas comunes o instalaciones propiedad de la Autoridad de Energía Eléctrica.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO:** En caso de accidente o emergencia, como pérdida o robo de llaves, o daños en la cerradura que impidan el acceso a la vivienda afiliada, se enviará un técnico especializado a solicitud del AFILIADO para restablecer el acceso y asegurar la puerta.

**Condicionado de uso  
Asistencia Enjoy - Petromotors****EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE CERRAJERÍA**

Quedan excluidos el cambio y reparación de cerraduras y puertas interiores, así como la apertura o sustitución de cerraduras de guardarropas y alacenas. También se excluye la compra de cerraduras para puertas de acceso exterior

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO:** En caso de una rotura inesperada de vidrios o puertas de ventanas de la fachada exterior de la vivienda afiliada que comprometa su seguridad, se enviará un técnico para realizar la asistencia de emergencia tan pronto como las condiciones lo permitan.

**EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE VIDRIERIA:** Se excluyen espejos y cristales que no formen parte de la fachada exterior, roturas por fenómenos naturales o actos malintencionados, así como el cambio de cristales de ventanas y puertas hacia patios interiores o el reemplazo de puertas internas y externas.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**ENVÍO Y PAGO DE FONTANERO O PLOMERO:** En caso de una avería inesperada en las instalaciones hidráulicas de la vivienda afiliada, como rupturas de tuberías o fugas que impidan el suministro o evacuación de agua, CONNECT enviará un técnico especializado tras la solicitud telefónica, siempre y cuando las condiciones lo permitan. Para fugas de gas, se ofrecerá asistencia telefónica y se notificará a las autoridades o a la empresa suministradora correspondiente.

**EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE FONTANERIA O PLOMERIA**

Quedan excluidos de la cobertura:

- a) Reparaciones o reposiciones de averías en grifos, cisternas, depósitos, calentadores y sus acoplos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras y otros aparatos domésticos conectados a las tuberías, así como elementos ajenos a los conductos de agua de la vivienda, canales y bajantes.
- b) Reparación de goteras por mala impermeabilización o protección de cubiertas y paredes exteriores, así como averías por humedad o filtraciones.
- c) Trabajos de albañilería, ya sean relacionados o no con la plomería.
- d) Reparaciones en áreas comunes o instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillados.

Adicionalmente, no se cubren:

- Averías en elementos ajenos a las tuberías, llaves y instalaciones fijas propias de la vivienda.
- Daños por filtración o humedad en la estructura, incluso si son consecuencia de roturas en tuberías.
- Reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, grifos, cisternas, depósitos, tanques, bombas, radiadores y enseres eléctricos conectados a las tuberías.
- Canalizaciones y bajantes, goteras por mala impermeabilización o filtraciones en paredes o cubiertas, ni daños derivados de humedad.
- Destapes en instalaciones o tuberías de electrodomésticos.
- Destapes en tuberías de drenaje de techos, pisos, jardines o patios no cubiertos.
- Materiales y mano de obra para reparar daños en pisos, techos, paredes o aceras de la vivienda.
- Reparaciones en áreas comunes o instalaciones de la autoridad de servicios públicos.
- Averías, roturas o destapes en tuberías galvanizadas.
- Daños ocasionados por incumplimiento del reglamento o código de construcción.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**OTRAS EXCLUSIONES APLICABLES SERVICIOS DE EMERGENCIA**

Los servicios de emergencia solo se brindarán en el lugar de la vivienda cubierta por el contrato. Quedan excluidos los locales comerciales, oficinas y otras viviendas o propiedades del AFILIADO

**Condicionado de uso****Asistencia Enjoy - Petromotors**

REPORTADO. Además, no se atenderán fallas o daños que ya existieran en los componentes o instalaciones de la vivienda en el momento de la solicitud del servicio. Se considerará una falla preexistente aquella que exista y pueda demostrarse antes de la fecha de inicio del contrato o de la solicitud del servicio.

**OTROS DAÑOS Y CONTINGENCIAS QUE QUEDAN EXCLUIDOS BAJO LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO**

- a. Daños provocados intencionalmente por el AFILIADO REPORTADO.
- b. Daños originados o resultantes de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, motín, huelga, paro, disturbios civiles o hechos que alteren la seguridad o el orden público.
- c. Daños causados por fenómenos naturales como fuego, terremoto, erupción volcánica, inundación, tormentas, huracanes o granizo, considerados catástrofes naturales.
- d. Daños derivados de riesgos nucleares, incluyendo reacciones, radiaciones o contaminación radioactiva, ya sean controladas o no, o sus consecuencias.
- e. Situaciones en las que una autoridad competente impida la realización de los trabajos por orden oficial.
- f. Daños ocasionados por órdenes de allanamiento, cateo, aseguramiento o rescate, realizados por autoridad competente en nombre del AFILIADO REPORTADO, que impliquen forzar o destruir accesos como puertas, ventanas o cerraduras en el domicilio.
- g. Daños en recubrimientos y acabados de pisos, paredes, techos y otros elementos decorativos o de acabado, como azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapices, alfombras, pintura, madera, masillas, yeso, papel de colgadura y materiales similares.

Los trabajos relacionados con plomería, electricidad y cerrajería incluirán tareas de albañilería cuando sean necesarios en emergencias, tales como:

- Demoliciones y apertura de zanjas para acceder a tuberías de agua, drenajes o cables eléctricos.
- Reparación o refuerzo de zanjas con cemento para paredes, pisos y placas.
- Instalación y fijación de muebles de baño, lavaderos y lavaplatos en casos de fracturas o desprendimientos accidentales, incluyendo el desmontaje del mobiliario dañado.
- Los servicios que el AFILIADO REPORTADO haya pagado por su cuenta sin la previa autorización de CONNECT no serán objeto de consideración bajo los términos de este Contrato. Si en algún momento los técnicos asignados por CONNECT no pudieran realizar algún servicio por razones que pusieran en riesgo el personal técnico asignado a un servicio; entonces y solo así se justificará el reembolso de gastos que incurra el AFILIADO REPORTADO, siempre que estos gastos estén dentro de los límites establecidos en este contrato. La solicitud de reembolso deberá ser presentada a CONNECT dentro de los cinco (5) días laborables siguientes a la contratación del servicio por cuenta del AFILIADO REPORTADO. La compañía no reembolsará los gastos efectuados por los servicios o reparaciones que el AFILIADO REPORTADO haya contratado por su parte sin previa autorización de CONNECT.

**REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS EN EL HOGAR:** Este servicio incluye brindar contactos y si así lo prefiere el AFILIADO la coordinación para el servicio de un profesional handyman para trabajos generales dentro de la VIVIENDA AFILIADA y otros servicios, profesional que le brindará orientación y precio estimado sujeto a la necesidad.

- Tiempo máximo de respuesta de 24 a 48 horas.
- Servicio a nivel nacional en la República de Panamá. Se excluye zonas apartadas, difícil acceso y de alto riesgo.

Referencia y coordinación con profesionales para: Servicio de instalación de griferías, sellado con silicona por filtraciones, Reparación de goteras, instalación de gas /calentadores, centro de lavado, estufa) Servicio de instalación de cortinas o persianas, Servicio de instalación de lámparas y luminarias internas, Servicio de instalación eléctrica menor/ básica interna, pintura del hogar (interior / exterior), Instalación de aires acondicionados, Servicio de mensajería por convalecencia del titular, Servicios por Mudanza, limpiezas profundas de cocina y desinfección en el hogar, Chef a domicilio, Spa y centros de estética, hospedajes en los mejores hoteles del país.

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

**Condicionado de uso  
Asistencia Enjoy - Petromotors**

**ASISTENCIA FUNERARIA:** Por este servicio CONNECT ASSISTANCE brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación telefónica y en caso necesario por el AFILIADO referencia de empresas de la red de proveedores relacionadas en materia funeraria, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios que contrate derivado de la prestación de este Servicio, serán pagados con sus propios recursos. CONNECT ASSISTANCE no será responsable por el resultado de las gestiones y gastos realizadas que contrate directamente el AFILIADO.

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

**ASISTENCIA MASCOTAS:** Estos servicios de Asistencia para mascotas serán bajo el esquema de reembolso, sujetos a que en caso de existir excedentes deben ser asumidos por el AFILIADO

- Este servicio se presta únicamente presentando la tarjeta de control de vacunas al día y las facturas de los gastos incurridos para evaluación del reembolso por CONNECT ASSISTANCE
- Este servicio será prestado únicamente para caninos y felinos.

**REFERENCIA VETERINARIA:** Este servicio incluye brindar contactos y orientación sujeto a la necesidad. para Consulta veterinaria, Guarderías, Albergues para mascotas, salón de belleza, boutique y clínicas veterinarias.

- Tiempo máxime de respuesta de 24 a 48 horas.
- Servicio a nivel nacional en la República de Panamá. Se excluye zonas apartadas, difícil acceso y de alto riesgo.

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

**CONSULTA MÉDICA EN CLÍNICA VETERINARIA POR URGENCIA:** En caso de urgencia por enfermedad o accidente de la mascota ocurrida durante la vigencia de su Asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, CONNECT ASSISTANCE brindará cobertura al servicio de consulta veterinaria general en Clínica veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Dentro del Servicio Asistencia Veterinaria por Accidente, no se encuentran incluidos los siguientes conceptos:

1. La atención veterinaria complementaria ordenada por el Veterinario Especialista.
2. La atención veterinaria ambulatoria complementaria (controles) ordenada por el Veterinario Especialista derivada de la atención recibida en Asistencia Veterinaria por Accidente.
3. Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar la emergencia por accidente sufrido por la Mascota.
4. Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de Cuidados Intensivos de la Mascota accidentada.
5. Medicamentos utilizados para tratamiento ambulatorio, medios de contraste, vacunas, catéter central, prótesis, aparatos ortopédicos, insumos ortopédicos no detallados en el documento, sangre, plasma, albúmina, eritropoyetina y derivados,
6. Prótesis, y/o cirugías plásticas
7. Tratamientos de rehabilitación de cualquier tipo
8. Servicios de cuidados especiales o de enfermería fuera de la clínica veterinaria;
9. Estudios de laboratorio programados una vez atendida la emergencia por accidente.

**Condicionado de uso****Asistencia Enjoy - Petromotors**

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**GASTOS FÚNEBRES PARA LA MASCOTAS:** Si la mascota fallece dentro de la cobertura de la asistencia aplicará hasta el límite detallado. No aplica bajo condiciones de enfermedad que sea determinada como preexistente, crónica y/o congénita.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**OBLIGACIONES DEL USUARIO:** El AFILIADO estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por Connect a:

- a) Para la prestación del servicio es indispensable presentar la tarjeta de control de vacunas de la mascota al día.
- b) Para todos los servicios de asistencias para la mascota del AFILIADO aplicarán bajo el esquema de reembolso.
- c) La documentación para presentar (facturas, recomendación médica, recetas, diagnósticos, etc.) debe contar con vigencia de tres (3) meses, período máximo para su presentación y consideración CONNECT ASSISTANCE.

**PROCESO DE REEMBOLSO – Asistencia para mascota del AFILIADO.**

Para comenzar el proceso de análisis para el reembolso, el AFILIADO y/o beneficiario debe seguir los siguientes pasos:

- Comunicarse con su línea de Asistencia Vial de Petromotors.
- Enviar al correo electrónico que le indique el operador que le atiende, la siguiente documentación escaneada de forma visible:
  - o Copia de factura del servicio: con número de R.U.C. (resumen de gastos), se debe desglosar por categorías, todos los gastos que realizaron y sumarlos para conocer el total de gastos que están reclamando.
  - o Detallar en el correo el teléfono del AFILIADO o Beneficiario.
  - o Copia legible de la cédula del AFILIADO
  - o Número de cuenta bancaria del titular de la asistencia donde se aplicará el reembolso, en caso de ser autorizado

Una vez se recibida la documentación a través de correo electrónico, las áreas encargadas la analizarán y si el reembolso procede, CONNECT ASSISTANCE se contactará vía telefónica con el AFILIADO y/o beneficiario para informarle el valor aprobado a reembolsar. El reembolso será consignado únicamente si se cuenta con la documentación antes expuesta, a la cuenta bancaria del AFILIADO, en un periodo de 15 a 20 días hábiles.

**EXCLUSIONES GENERALES E INFORMACIÓN PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS**

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con CONNECT ASSISTANCE, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

**Condicionado de uso****Asistencia Enjoy - Petromotores**

- Se excluyen los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota, si ésta es menor de tres (3) meses o mayor a doce (12) años cumplidos.
- Esta asistencia no incluye vacunas ni tratamientos con medicina homeopática y/o alternativa.
- Ninguna enfermedad infecciosa que pueda sufrir la mascota amparada, si ésta no tiene su tarjeta de control de vacunación y desparasitación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente, crónica y/o congénita.
- Procesos patológicos generados por consolidaciones de cristales o cálculos.
- Procesos patológicos por holoparásitos.
- Procesos patológicos por y/o que definan en ruptura de ligamentos.
- Enfermedades parasitarias.
- Enfermedades infecciosas tales como:

En caninos/ perros:

- Distemper, parvovirosis, hepatitis infecciosa canina, para influenza, leptospirosis, tos de las perreras (traqueítis infecciosa), rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.

En felinos/ gatos:

- Calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma, virus de inmunodeficiencia felina.
- Enfermedades preexistentes, congénitas o hereditarias de las mascotas definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. -hemivértebra. - luxación uni o bilateral de rótula. - cualquier tipo de ruptura de ligamentos -ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criotorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas.
- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento de la mascota.
- La gestación y el parto normal o eutócico.
- Enfermedades oncológicas de cualquier tipo
- Enfermedades cardiovasculares
- Enfermedades por hemoparasito
- Enfermedades endocrinas o metabólicas
- Atopías inespecíficas.
- Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza.
- Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.
- Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, tac, escanografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, melografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como Raspado de piel, citología de oído y todos aquellos especializados, medicamentos especializados.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
- Medicamentos no especificados en la definición de los servicios de asistencia relacionados en las condiciones generales.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de Panamá.

**Condicionado de uso****Asistencia Enjoy - Petromotors**

- Conductas del AFILIADO y de la mascota vinculada por cuyos actos corresponde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de las mascotas vinculadas a una riña o en actos criminales con la aceptación del AFILIADO.
- Mascotas destinadas para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones.
- En caso de retiro voluntario de la mascota con el tratamiento en curso en la clínica autorizada por la compañía de asistencia se considerará como un evento o servicio causado sobre la cobertura de asistencia por gasto médico por enfermedad y/o accidente.

**NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE:**

- A. Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- B. El infarto de miocardio.
- C. Cualquier otra considerada negligencia por el propietario o dueño de la mascota.

**ASISTENCIA SALUD:**

**ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HRS:** CONNECT ASSISTANCE brindará orientación médica telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el AFILIADO pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos posteriores en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y el personal médico profesional podrá bajo autorización expresa del AFILIADO diagnosticar o recetar vía telefónica.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**CONSULTA MEDICA POR URGENCIA:** Cuando el AFILIADO necesite ASISTENCIA MÉDICA por urgencia, previa solicitud del AFILIADO vía telefónica CONNECT ASSISTANCE concertará una cita con un médico, en un centro hospitalario de la red. CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El costo adicional a la consulta médica por urgencia, medicamentos y tratamientos derivados de la prestación del servicio será cubierto directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en el Cuadro de Cubiertas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año como el monto máximo por evento,

**COORDINACION DE ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO:** Cuando el AFILIADO requiera que se le envíe algún medicamento hasta su domicilio registrado, CONNECT ASSISTANCE le proporcionara los datos del establecimiento que ofrece el mejor precio de venta y solo a petición del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE coordinará a cargo de éste el envío de los medicamentos solicitados para tratar afecciones de salud menores, quedando a cargo del AFILIADO el gasto en que incurra, el cual será pagado con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido. El AFILIADO en todo momento debe presentar receta original

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

**ASISTENCIA TECNOLOGICA:** En caso de que el AFILIADO tenga una consulta y/o problema técnico, previa solicitud, CONNECT ASSISTANCE gestionará y coordinará la orientación con un profesional de la red y si así lo prefiere el AFILIADO la coordinación para el servicio y precios estimados sujeto a la necesidad.

Se brindarán contactos para atender las siguientes orientaciones:

- Referencia y coordinación de Orientación para solución de temas básicos (excel - p.point. word- navegación en internet, Asistencia telefónica remota con pc), diagnóstico y

## Condicionado de uso

### Asistencia Enjoy - Petromotors

mantenimiento del sistema operacional, instalación de software y para cotizar precios preferenciales para software y hardware.

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

**ASISTENCIA BIENESTAR PERSONAL:** Previa solicitud del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE gestionará y coordinará la orientación con un profesional para que ayude a solventar el requerimiento hasta donde sea posible, basadas en compartir sus páginas web, ubicaciones geográficas específicas en la República de Panamá y teléfonos de contacto. Se brindarán contactos para atender las siguientes orientaciones:

- Referencia y coordinación para Orientación nutricional telefónica o virtual
- Referencia y coordinación para Orientación psicológica telefónica o virtual

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

**ASISTENCIA ADULTO MAYOR:** Previa solicitud del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE gestionará y coordinará la orientación con un profesional para que ayude a solventar el requerimiento hasta donde sea posible, basadas en compartir sus páginas web, ubicaciones geográficas específicas en la República de Panamá y teléfonos de contacto. Se brindarán contactos para atender las siguientes orientaciones:

- Referencia y coordinación para Atención profesional Inmediata y personalizada 24hrs / 365 días enfermera en casa
- Referencia y coordinación para Orientación médica telefónica
- Referencia y coordinación para Servicio de Ambulancia Privada

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

**RED DE DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES ESPECIFICAMENTE PARA AUTOS:** Previa solicitud vía telefónica se brindará orientación respecto a Tratamiento de pintura, pulimento, detailing e instalación de papel ahumado, Chapistería, enderezado, Cerrajería de todo tipo, Instalación de GPS-Monitoreo Satelital, Instalación de Alarmas, Alfombras para autos, Accesorios para autos, Llantas para autos, Fumigación de autos, Lavado de autos, Trámites de placas, traspaso y revisados

El costo de estos servicios será cancelado por el AFILIADO en el momento de la prestación del servicio.

## III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este documento, el AFILIADO REPORTADO, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago, solicitará a CONNECT a la **Línea telefónica 202-4004 Opción # 6** o vía **chat - WhatsApp 6992-3636**, la asistencia correspondiente, e indicará sus datos identificativos, nombre, cédula, así como el lugar donde se encuentra y la clase de servicio que requiera. No estarán cubiertos los servicios que el AFILIADO REPORTADO haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta sin el previo consentimiento o autorización de CONNECT.

## IV. EXCLUSIONES GENERALES:

1. No se cubren servicios en los siguientes casos:
2. Daños intencionales, guerra, rebelión, protestas o alteraciones de seguridad pública.
3. Cuando una autoridad impida la prestación del servicio.
4. Servicios contratados sin autorización previa de CONNECT. salvo fuerza mayor.
5. Traslados por lesiones causadas por dolo o mala fe del afiliado o beneficiario.
6. Negarse a colaborar con el personal de CONNECT.
7. Fenómenos naturales extraordinarios (inundaciones, terremotos, erupciones, etc.).
8. Hechos relacionados con terrorismo, motines, fuerzas armadas o seguridad.
9. Situaciones por energía nuclear o radiactiva.

## Condicionado de uso

### Asistencia Enjoy - Petromotors

10. Información falsa o no oportuna del afiliado o beneficiario.
11. No identificarse como AFILIADO o BENEFICIARIO.
12. Incumplimiento de obligaciones establecidas.
13. Falta de infraestructura o condiciones del lugar para prestar el servicio, con aviso previo a la persona afectada.
14. Traslados de vehículos por uso incorrecto de combustible.
15. Servicios de maniobras.
16. Traslados de vehículos entre talleres.
17. Prácticas deportivas o competencias.

## V.. CUADRO DE CUBIERTAS:

<b>Asistencia vial</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Remolque en grúa por Avería o Accidente		\$100.00	2 eventos
Auxilio Vial	Paso de Corriente	\$100.00	2 eventos
	Cambio de Neumático	\$100.00	2 eventos
	Abasto de Combustible, el primer galón es gratis	\$100.00	2 eventos
Coordinación y envío de cerrajero		\$100.00	1 evento
Coordinación y Envío de Ambulancia por accidente vial		\$100.00	2 eventos
Orientación telefónica legal por robo de auto		\$50.00	1 evento
Orientación telefónica legal por accidente de tránsito		\$50.00	1 evento
Referencia y coordinación para Traslados al aeropuerto		Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para Conductor designado		Sin límite	Sin límite
Referencia de Talleres / Coordinación de traslado del vehículo a un taller oficial - Petromotors		Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia en viajes Nacionales</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Referencia y coordinación para Renta de auto por robo , avería o accidente		Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia en el hogar</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Asistencia Hogar (plomería, electricidad, cerrajería, vidriería) por emergencias		\$100.00	2 eventos
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar		Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia funeraria</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Referencia y coordinación para recibir Orientacion telefonica 24/7		Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia para mascotas</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Referencia y coordinación para Consultas médicas y Guarderías veterinarias		Sin límite	Sin límite
Consulta médica por urgencia		\$50.00	2 eventos
Gastos fúnebres por emergencia de la mascota		\$75.00	1 evento
<b>Asistencia salud</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Orientación médica telefónica		\$50.00	3 eventos
Consulta médica por urgencia		\$50.00	4 eventos
Referencia y coordinación para Envio de medicamentos a domicilio		Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia tecnológica</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Referencia y coordinación para Orientación para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional		Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para técnicos especializados en instalación de software		Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia para el bienestar personal</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Referencia y coordinación para Orientación nutricional telefónica o virtual		Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para Orientación psicológica telefónica o virtual		Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia adulto mayor</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
Referencia y coordinación para Atención profesional Inmediata y personalizada		Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para Orientación médica telefónica		Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para Servicio de Ambulancia Privada		Sin límite	Sin límite
<b>Acceso a red de descuentos en establecimientos comerciales - servicios para autos</b>		<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Límite máximo de eventos por año</b>
		Sin límite	Sin límite

Para uso estrictamente del AFILIADO REPORTADO.