

ASISTENCIA INMEDIATA TIGO PREPAGO		Máximo de eventos		Cobertura en USD máxima por evento
		Cantidad	Periodicidad	
HOGAR	ENVIO Y PAGO DE FONTANERO	1	MENSUAL	\$50.00
	ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO	1	MENSUAL	\$50.00
VIAL	REMOLQUE DE AUTOMOVIL (GRUA) POR ACCIDENTE O AVERIA	1	MENSUAL	\$100.00
	CAMBIO DE LLANTA	1	MENSUAL	\$50.00
	ENVIO DE COMBUSTIBLE, HASTA 10 LTS (COMBUSTIBLE LO PAGA EL AFILIADO)	1	MENSUAL	\$50.00
	PASO DE CORRIENTE	1	MENSUAL	\$50.00
	CERRAJERIA VIAL POR PERDIDA O EXTRAVIO DE LLAVES	1	MENSUAL	\$50.00
	COORDINACION DE TRASLADO DE CARGA Y MANIOBRA DE RESCATE PARA VEHICULOS LIVIANOS Y PESADOS	SL	MENSUAL	COSTO PREFERENCIAL
MEDICO	TRASLADO MEDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) POR ACCIDENTE	1	MENSUAL	\$100.00
	ORIENTACION MEDICA TELEFONICA	SL	MENSUAL	SL
	ORIENTACION NUTRICIONAL TELEFONICA	SL	MENSUAL	SL
	ORIENTACION TELEFONICA DE INTERCONSULTA O SEGUNDA OPINION MEDICA	SL	MENSUAL	SL
	REFERENCIA TELEFONICA DE CENTROS MEDICOS Y ESPECIALIDADES	SL	MENSUAL	SL
	REFERENCIA TELEFONICA DE ESPECIALISTAS, FARMACIAS, CLINICAS Y HOSPITALES	SL	MENSUAL	SL
LEGAL	ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO	SL	MENSUAL	SL
	ASISTENCIA LEGAL IN SITUEN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO CON LESIONADOS Y HERIDOS	1	MENSUAL	\$100.00
	ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO DE VEHICULO	SL	MENSUAL	SL
	ASESORIA TELEFONICA PARA TRAMITES POR DEFUNCION	SL	MENSUAL	SL
	ASESORIA TELEFONICA PARA TRAMITES POR EXTRAVÍO, ROBO O PERDIDA DE DOCUMENTOS OFICIALES	SL	MENSUAL	SL

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

El programa de “TIGO POST PAGO” brinda Asistencia Vial, Asistencia Hogar, Asistencia Legal, Asistencia Médica, Asistencia Mascotas y Asistencia Dental ante cualquier eventualidad las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Con tan sólo una llamada, **MD Asistencia** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de “**AFILIADOS**” en cualquier problema, sujetándose para ello al presente texto.

ÁREA DE COBERTURA

Los servicios contenidos en el presente anexo se brindarán desde las cabeceras departamentales con excepción de la RAAN y RAAS

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES de MD Asistencia

Siempre que se utilicen letras mayúsculas los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

A) **TIGO**: Tigo NICARAGUA.

B) **MD Asistencia**: MD Asistencia.

C) **AFILIADO**: Son todos aquellos usuarios de telefonía celular pre pago de la entidad “**TIGO**” NICARAGUA, que acepten las condiciones del Plan de Prestación de **SERVICIOS** de asistencia y paguen su cuota de afiliación.

D) **BENEFICIARIOS**: Dentro de este rubro se entenderán como **BENEFICIARIOS** del **AFILIADO**: el cónyuge y los hijos solteros menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO**, quienes podrán gozar de todos los **SERVICIOS** a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

E) **DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en NICARAGUA.

F) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto, **ACCIDENTE**, avería o falla del **VEHÍCULO AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

G) **VEHÍCULOS AFILIADOS:** Se entiende por tal, dos (2) vehículos automotores terrestres como máximo, propiedad o de uso habitual del **AFILIADO** o de su cónyuge o de sus hijos menores de dieciocho (18) años, siendo éstas las dos (2) primeras unidades respecto de las cuales se soliciten los **SERVICIOS**.

Se excluye a los **VEHÍCULOS** que tengan un peso superior a tres puntos cinco (3.5) toneladas o que cuenten con una antigüedad superior a veinte (20) años, a partir del año de fabricación del **VEHÍCULO**, así mismo, los destinados al transporte público de mercancías o personas, de alquiler o cualquier tipo de Arrendamiento o Leasing.

Los **SERVICIOS** de asistencia se prestarán a un máximo de dos (2) **VEHÍCULOS** por **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO**.

H) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** o cause daños materiales a los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** durante la vigencia del presente documento.

I) **FAMILIAR:** Cuando se mencione el término **FAMILIAR** en primer grado, se referirá a cónyuge e hijos menores de dieciocho (18) años dependientes económicamente del **AFILIADO**.

J) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **MD ASISTENCIA** estarán a disposición del **AFILIADO** de **TIGO NICARAGUA**, que es cuarenta y ocho (48) horas después de la aceptación a la afiliación realizada por el **AFILIADO**.

K) **PAÍS DE RESIDENCIA:** La República de NICARAGUA.

L) **VIVIENDA AFILIADA:** La **RESIDENCIA** habitual en la República de NICARAGUA que manifieste tener el **AFILIADO** y que conste en el contrato de servicio de telecomunicaciones que éste haya celebrado con **TIGO NICARAGUA** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **TIGO NICARAGUA**, para los efectos de los **SERVICIOS** de asistencia, especialmente para los **SERVICIOS** denominados como "Asistencia Hogar".

M) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República de NICARAGUA tenga el **AFILIADO** y que conste en el contrato de servicio de telecomunicaciones que haya celebrado con **TIGO NICARAGUA** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **TIGO NICARAGUA** como tal, para los efectos de los **SERVICIOS** de asistencia, especialmente para los **SERVICIOS** denominados como "kilómetro cero (0)".

N) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **MD ASISTENCIA**, apropiado para prestar **SERVICIOS** de asistencia Prehospitalario en urgencia médica a un **AFILIADO**.

O) **EVENTO:** Toda **SITUACIÓN DE ASISTENCIA** en **EMERGENCIA** que se presente al **AFILIADO**, siempre y cuando la causa que la origine sea independiente a cualquier otra solicitud previa de asistencia de los **SERVICIOS** en cobertura del programa asistencia "TIGO POST PAGO".

P) **INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA:** Conjunto de elementos y servicios públicos o privados tanto de carreteras, calles y/o accesos territoriales, así como de protección, seguridad y vigilancia que se consideran necesarios, seguros y básicos para llegar hasta el lugar en donde se encuentre el **AFILIADO** para brindarle los **SERVICIOS**. Las condiciones anteriormente descritas deben mantenerse hasta la conclusión de estos.

Q) **SERVICIOS:** Los **SERVICIOS** de asistencia contemplados en el programa de asistencia "TIGO POST PAGO" y estipulados en el cuadro de cobertura del programa y cuyas definiciones se refieren en el presente documento. Todos estos

SERVICIOS deben ser solicitados por el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** en el momento de la ocurrencia de la **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**.

R) **EMERGENCIA**: Una situación accidental o fortuita que deteriore la **VIVIENDA AFILIADA** que no permita su utilización cotidiana, y que ponga en riesgo la seguridad de este y sus habitantes, así como también todo acontecimiento que provoque daños físicos al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**.

s) **EQUIPO MÉDICO**: Es el personal médico y demás equipo asistencia de **MD ASISTENCIA**, o subcontratado por **MD ASISTENCIA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Prehospitalaria en urgencias médica a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, de acuerdo con los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

T) **ASOCIADO**: Es el personal y demás equipo asistencia de **MD ASISTENCIA**, o subcontratado por **MD ASISTENCIA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, de acuerdo con los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

U) **ENFERMEDAD**: Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **MD ASISTENCIA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de **MD ASISTENCIA** su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** comprobar la no preexistencia.

1 HOGAR

TERRITORIALIDAD. Cobertura en Managua, Estelí, Masaya, Granada, Matagalpa, Rivas, León, Chinandega, Juigalpa

En virtud del presente documento, MD ASISTENCIA garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda humana y material inmediata, en forma de prestación económica o de SERVICIOS con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la VIVIENDA AFILIADA, a consecuencia de un EVENTO fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los SERVICIOS especificados en el mismo.

Para efectos de la prestación de este SERVICIO, se considerará EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore la VIVIENDA AFILIADA (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad de este y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la VIVIENDA AFILIADA a consecuencia de un EVENTO.

Cambios de Domicilio de la VIVIENDA, Para un cambio de domicilio para la prestación de los SERVICIOS del presente documento el AFILIADO deberá de realizar una notificación a MD ASISTENCIA, y ésta deberá de realizarse con anticipación a la solicitud de los SERVICIOS del presente documento y no en el momento de la solicitud de estos. La notificación podrá ser por medio del envío de una carta a MD ASISTENCIA al número XXXXXXXXXXXXX, vía correo electrónico a las direcciones de cabinanica@asistenciamd.com y/o cualquier otro medio de comunicación escrita, conteniendo en ella el dato de dirección exacta y completa de nuevo domicilio del AFILIADO.

El cambio de domicilio aplicará cuarenta y ocho (48) horas después de la solicitud y de la aprobación o retroalimentación al AFILIADO por parte de MD ASISTENCIA que el cambio ha sido procesado.

1.2 ENVIO FONTANERO

Cuando a consecuencia de una avería súbita 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, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará lo necesario para restablecer el servicio, siempre y cuando el acceso a las tuberías lo permitan.

El SERVICIO de EMERGENCIA para el AFILIADO, tendrá un límite máximo de \$50.00 (cincuenta DÓLARES) por EVENTO, Limitados a uno (1) al mes. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. (Las reparaciones de fontanería no incluyen trabajos de albañilería).

En cuanto a Fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones al SERVICIO de fontanería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la VIVIENDA AFILIADA, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la VIVIENDA, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado.

1.2 ASISTENCIA POR EMERGENCIA EN CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la VIVIENDA AFILIADA o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “asistencia de EMERGENCIA” necesaria para restablecer el acceso a la VIVIENDA y el correcto cierre de la puerta de la VIVIENDA AFILIADA.

El SERVICIO de EMERGENCIA para el AFILIADO, tendrá un límite máximo de \$50.00 (cincuenta DÓLARES) por EVENTO; limitados a uno (1) EVENTO al mes. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al SERVICIO de cerrajería

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas de la VIVIENDA AFILIADA a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso a la VIVIENDA.

2 VIAL

TERRITORIALIDAD. - El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero (0), es decir, partiendo de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y abarca hasta donde éste (os) se encuentren, siempre y cuando sea dentro de las Repúblicas de NICARAGUA, Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Panamá y México.

Cuando sea necesario la actualización por el cambio y/o nulidad de los dos (2) VEHÍCULOS del AFILIADO y/o BENEFICIARIO anteriormente registrados, el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS deberán enviar notificación del cambio solicitado al número 2XXXXXXXXXXXXXXX o enviar ésta por vía correo electrónico a las direcciones:

cabinanica@mdasistencia.com con los siguientes datos que apliquen a cada caso:

- A) Tarjeta de circulación del nuevo VEHÍCULO a registrar.
- B) Información de los VEHÍCULOS a eliminar del registro de VEHÍCULOS con derecho a los SERVICIOS.
- C) Documento Único de Identidad o Pasaporte, o algún tipo de documento que lo identifique como AFILIADO.
- D) En el caso de no contar con la información del nuevo VEHÍCULO a registrar, por la nulidad de los dos (2) VEHÍCULOS del AFILIADO y/o BENEFICIARIO anteriormente registrados, el AFILIADO deberá realizar todo el proceso anterior especificando que no cuenta con la información del nuevo VEHÍCULO a registrar.
- E) El cambio de VEHÍCULO aplicará cuarenta y ocho (48) horas después de la solicitud y de la aprobación o retroalimentación al AFILIADO por parte de MD ASISTENCIA que el cambio ha sido procesado.

2.1 REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE (GRÚA)

En caso de que el VEHÍCULO AFILIADO no pudiera circular debido a un ACCIDENTE de tránsito o avería, MD Asistencia se hará cargo de su remolque hasta el taller o lugar más cercano que elija el AFILIADO o BENEFICIARIO. El límite máximo de esta prestación será de \$100.00 (cien DÓLARES) por EVENTO, limitado a uno (1) EVENTO al mes.

MD Asistencia se compromete que antes de proporcionar el SERVICIO, en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO o BENEFICIARIO el monto de este para su autorización, el cual debe ser pagado en forma inmediata por el AFILIADO o BENEFICIARIO.

En todos los casos, el AFILIADO o BENEFICIARIO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO AFILIADO hasta el destino indicado o por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, exceptuando los casos NICARAGUA PLAN TIGO POST PAGO en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el VEHÍCULO.

Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga o heridos. MD Asistencia tampoco organizará ni pagará los SERVICIOS que sean requeridos con el propósito de sacar el VEHÍCULO de barranco.

Cobertura en todas las cabeceras departamentales, hasta 65km en carreteras de acceso, así como en todas las fronteras del país siempre y cuando se presten las condiciones de acceso a la zona. Se Exceptúa las Regiones Autónomas del Caribe Norte y Caribe Sur de Nicaragua.

2.2 AUXILIO VIAL

En caso de que el AFILIADO reporte a MD ASISTENCIA que el VEHÍCULO necesite: **Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente**, MD ASISTENCIA gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el VEHÍCULO en relación con el cual se solicita los SERVICIOS pueda movilizarse por sus propios medios.

No está incluido dentro del SERVICIO, la compra de piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO.

En el SERVICIO de **suministro de combustible**, el costo del combustible suministrado deberá ser cubierto por el AFILIADO, contra factura presentada por el ASOCIADO DE SERVICIOS, en el momento de recibir los SERVICIOS. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Cobertura en Managua, Masaya, Granada, Carazo, Rivas, León, Chinandega, Estelí, Matagalpa, Juigalpa. Siempre y cuando existan carreteras de acceso. En Managua hasta 65 km y en departamentos hasta un radio de 15 km de la cabecera departamental.

En el SERVICIO de **Cambio de llanta**, no está incluido proporcionar una llanta en buen estado para sustituir la que se encuentre pinchada o rota; en caso de ser necesario llevar a reparar la llanta para realizar el cambio, MD ASISTENCIA puede ofrecer el SERVICIO al AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siempre que éste último asuma el costo de traslado y el costo de la reparación.

El límite máximo de esta prestación será de \$50.00 (cincuenta DÓLARES), por EVENTO, con uno (1) EVENTO al mes, por tipo de asistencia.

Cobertura en Managua, Masaya, Granada, Carazo, Rivas, León, Chinandega, Estelí, Matagalpa, Juigalpa. Siempre y cuando existan carreteras de acceso. En Managua hasta 65 km y en departamentos hasta un radio de 15 km de la cabecera departamental

Paso de Corriente, Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo que conduzca el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO realizar el paso de corriente.

Cobertura en Managua, Masaya, Granada, Carazo, Rivas, León, Chinandega, Estelí, Matagalpa, Juigalpa. Siempre y cuando existan carreteras de acceso. En Managua hasta 65 km y en departamentos hasta un radio de 15 km de la cabecera departamental.

MD ASISTENCIA se compromete que antes de proporcionar el SERVICIO, en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO o BENEFICIARIO el monto de este para su autorización, el cual debe ser pagado en forma inmediata por el AFILIADO o BENEFICIARIO.

2.3 CERRAJERÍA VIAL POR PERDIDA O EXTRAVÍO DE LLAVE (PARA APERTURA DEL VEHÍCULO)

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 del automóvil y a solicitud del AFILIADO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “asistencia de EMERGENCIA” necesaria para que el AFILIADO pueda ingresar al VEHÍCULO, con un límite máximo de \$50.00, (cincuenta DÓLARES) por EVENTO, con 1 (uno) EVENTO al año.

Queda entendido que no se incluye en este SERVICIO el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas del VEHÍCULO, así mismo no es procedente el SERVICIO por deterioro de sistemas de alarma del VEHÍCULO.

En ningún caso se considera dentro del SERVICIO de cerrajería, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque, y/o apertura de puertas y maleteros que requieran de SERVICIOS eléctricos o especializados por el sistema de alarma del VEHÍCULO.

Cobertura en Managua, Masaya, Granada, Carazo, Rivas, León, Chinandega, Estelí, Matagalpa, Juigalpa. Siempre y cuando existan carreteras de acceso. En Managua hasta 65 km y en departamentos hasta un radio de 15 km de la cabecera departamental.

2.4 COORDINACIÓN DE TRASLADO DE CARGA Y MANIOBRA DE RESCATE (VEHICULOS LIVIANOS Y PESADOS)

MD Asistencia coordinará el apoyo al afiliado, cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental se requiriera de realizar maniobras que permitan sacar al vehículo varado del lugar en que quedó, cuando éste se encuentre impedido de salir por sus propios medios; con los asociados de la red a costo preferencial.

Para el traslado de carga en caso de ser necesario, MD Asistencia también coordinará este servicio a costo preferencial; Estos eventos se brindarán sin límite, de manera mensual.

Cobertura en todas las cabeceras departamentales, hasta 65km en carreteras de acceso, así como en todas las fronteras del país siempre y cuando se presten las condiciones de acceso a la zona. Se Exceptúa las Regiones Autónomas del Caribe Norte y Caribe Sur de Nicaragua.

3 MÉDICO

3.1 TRASLADO DE AMBULANCIA POR ACCIDENTE

En caso de que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE, previa autorización del EQUIPO MÉDICO de MD ASISTENCIA, MD ASISTENCIA coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, del lugar del accidente hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que lo permita.

En caso de no existirla, MD ASISTENCIA coordinará el traslado por medio de los SERVICIOS médicos públicos en la localidad. Con un límite máximo de \$100.00 (ciento DÓLARES) por EVENTO, 1 (uno) evento mensual.

Cubre únicamente la coordinación con Ambulancias de Cruz Roja y Cuerpo de Bomberos. Se realizará para las siguientes cabeceras departamentales: Managua, Masaya, Granada, Carazo, Rivas, León, Chinandega, Estelí y Matagalpa.

3.2 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Prevía solicitud del **AFILIADO**, **MD ASISTENCIA** brindará orientación médica telefónica, cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para que el **AFILIADO** pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

Este **SERVICIO** será prestado sin límite de costos y sin límite de **EVENTOS**.

3.3 ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

Prevía solicitud del **AFILIADO**, **MD ASISTENCIA** brindará orientación nutricional telefónica, cualquier día de la semana de 8:00 a 22:00 horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para que el **AFILIADO** pueda resolver sus consultas sobre nutrición.

Este **SERVICIO** será prestado sin límite de costos y sin límite de **EVENTOS**.

3.3 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA DE INTERCONSULTA O SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

Prevía solicitud del **AFILIADO**, **MD ASISTENCIA** brindará una segunda opinión médica a través del teléfono con respecto a algún padecimiento o resultado de estudios, cualquier día de la semana de 8:00 a 22:00 horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para que el **AFILIADO** pueda resolver sus consultas sobre éstos

Este **SERVICIO** será prestado sin límite de costos y sin límite de **EVENTOS**.

3.4 REFERENCIA TELEFÓNICA DE CENTROS MÉDICOS Y ESPECIALISTAS.

Prevía solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS**, **MD ASISTENCIA** otorgará referencias de centros médicos o especialistas de la **RED de ASOCIADOS**, cuando el **AFILIADO** los requiera.

Este **SERVICIO** no tiene límite de **EVENTOS**.

3.5 REFERENCIA TELEFÓNICA DE ESPECIALISTAS, FARMACIAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES.

Prevía solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS**, **MD ASISTENCIA** otorgará referencias de especialistas, farmacias, clínicas y hospitales de la **RED de ASOCIADOS**, cuando el **AFILIADO** los requiera.

Este **SERVICIO** no tiene límite de **EVENTOS**.

4 LEGAL

4.1 ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO

A solicitud del **AFILIADO**, **MD ASISTENCIA** brindará asistencia telefónica acerca del proceso a seguir con las autoridades competentes, en caso de sufrir un accidente automovilístico.

Este servicio será únicamente con fines de orientación para el **AFILIADO**, por lo que **MD Asistencia** no se hace responsable de las condiciones, gastos, honorarios y calidad de los trabajos que puedan generarse derivados de la orientación que reciba.

MD Asistencia no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**.

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos.

Este servicio se proporcionará las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco días) del año.

El servicio no tiene límite de eventos.

4.2 ASISTENCIA LEGAL IN SITU EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO CON LESIONADOS Y HERIDOS.

Por solicitud del **AFILIADO** y siempre que requiera alguna asistencia legal in situ a consecuencia de lesionados o por accidente automovilístico, **MD Asistencia** ubicará un profesional de su red de abogados especializados, con el fin de dar asesoría al afiliado, para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar respecto a su consulta jurídica, quedando excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el **AFILIADO** por la consulta jurídica, asimismo, no se brindarán redacciones o construcciones de documentos en juzgados, el acompañamiento es presencial para dar indicaciones.

Este SERVICIO será prestado 1 (uno) evento al mes, hasta\$ 100.00 uds; Cobertura en Managua, Estelí, Masaya, Granada, Matagalpa, Rivas, León, Chinandega, Juigalpa.

4.3 ORIENTACIÓN TELEFÓNICO EN CASO DE ROBO DE VEHICULO

A solicitud del AFILIADO, MD ASISTENCIA brindará asistencia telefónica acerca del proceso a seguir con las autoridades competentes, en caso de robo de vehículo.

Este servicio será únicamente con fines de orientación para el AFILIADO, por lo que MD Asistencia no se hace responsable de las condiciones, gastos, honorarios y calidad de los trabajos que puedan generarse derivados de la orientación que reciba.

MD Asistencia no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.

En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos.

Este servicio se proporcionará las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco días) del año.

El servicio no tiene límite de eventos.

4.4 ASESORIA LEGAL TELEFONICA PARA TRÁMITES POR DEFUNCIÓN

Prevía solicitud del titular, MD ASISTENCIA brindará asistencia legal telefónica con respecto a los trámites a realizar por un fallecimiento que afecte directamente al AFILIADO; El servicio se brinda de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas, para que el FAMILIAR pueda resolver sus consultas sobre este tema.

Este SERVICIO será prestado sin límite de costos y sin límite de EVENTOS

4.5 ASESORIA TELEFÓNICA PARA TRÁMITES POR EXTRAVÍO, ROBO O PERDIDA DE DOCUMENTOS OFICIALES

Prevía solicitud del titular, MD ASISTENCIA brindará asesoría telefónica para realizar los trámites necesarios a consecuencia del robo o extravío de documentos oficiales del afiliado; El servicio se brinda de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas, para que el titular pueda resolver sus consultas sobre este tema.

Este SERVICIO será prestado sin límite de costos y sin límite de EVENTOS.

5. EXCLUSIONES GENERALES

Para efectos de este programa de SERVICIO, se excluyen expresamente los siguientes hechos y situaciones.

- 1- Los SERVICIOS de **EMERGENCIA** sólo se prestarán en el lugar de **RESIDENCIA** habitual del AFILIADO, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otros inmuebles propiedad del AFILIADO.
- 2- Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de RESIDENCIA del AFILIADO y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del SERVICIO de asistencia hogar.
- 3- Reparaciones de daños en los bienes muebles del AFILIADO o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- 4- Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- 5- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.

- 6- Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- 7- Los SERVICIOS que el AFILIADO o BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de **MD ASISTENCIA**; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos SERVICIOS.
- 8- Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
- 9- Los traslados médicos (ambulancia), asistencias y gastos médicos por enfermedades y tratamientos preexistentes o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales.
- 10- Las asistencias y gastos derivados del AFILIADO por prácticas deportivas en competencias o los que se produzcan con ocasión de la participación del VEHÍCULO AFILIADO o BENEFICIARIO en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- 11- Las asistencias y gastos a los ocupantes del VEHÍCULO AFILIADO transportados gratuitamente mediante aventones, "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional).
- 12- Los causados por mala fe del AFILIADO o BENEFICIARIO o conductor.
- 13- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- 14- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 15- Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- 16- Los producidos cuando el conductor del VEHÍCULO se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación: bajo influencias de drogas, tóxicas o estupefacientes, o en estado de ebriedad, que se encuentren fuera de los límites médica o legalmente aceptados.
- 17- Los que se produzcan cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO o el conductor hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y números de personas transportadas o forma de acondicionarlos siempre que la infracción haya sido causa determinante del ACCIDENTE o EVENTO causante del siniestro.
- 18- Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en el VEHÍCULO AFILIADO, exceptuando el del propio VEHÍCULO.
- 19- Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos SERVICIOS: Vehículos de tres punto cinco (3.5) toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal.
- 20- Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- 21- Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 22- Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como AFILIADO o BENEFICIARIO del SERVICIO "Tigo".
- 23- Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIOS incumplan cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- 24- Cualquier asistencia médica por parto o embarazo o enfermedad pre- existente.
- 25- Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el AFILIADO contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los SERVICIOS de asistencia.
- 26- En todo caso MD ASISTENCIA no prestará los SERVICIOS de asistencia descritos en el presente documento, cuando en la localidad donde sean solicitados dichos SERVICIOS, no exista la INFRAESTRUCTURA PÚBLICA O PRIVADA o las condiciones de la localidad no permitan llevar a cabo la realización de dicho SERVICIO, con la obligación para MD ASISTENCIA de poner en conocimiento del AFILIADO de tales circunstancias.
- 27- Cuando el AFILIADO se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación: bajo influencias de drogas, tóxicas o estupefacientes, o en estado de ebriedad, que se encuentren fuera de los límites médicos o legalmente aceptados.
- 28- Cuando no esté presente en el lugar del EVENTO, el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS.
- 29- Cuando no se solicite el SERVICIO en el momento del EVENTO

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO O BENEFICIARIO:

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

- A) El AFILIADO se compromete a mantenerse activo en el Plan de asistencia "Tigo" y estar al día en el pago de las correspondientes cuotas para optar a los SERVICIOS aquí establecidos.
- B) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con MD ASISTENCIA.
- C) Dar aviso oportuno a MD ASISTENCIA del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio de la República de NICARAGUA, la relación entre MD ASISTENCIA y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual MD ASISTENCIA se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en el presente contrato y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los SERVICIOS aquí establecidos.
- D) Identificarse como AFILIADO o BENEFICIARIO ante los funcionarios de MD ASISTENCIA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los SERVICIOS contemplados en el presente documento.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- A) El AFILIADO o BENEFICIARIO que requiera del SERVICIO se comunicará con MD ASISTENCIA a los números telefónicos especificados en este documento.
- B) El AFILIADO o BENEFICIARIO procederá a suministrarle al funcionario de MD ASISTENCIA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO o BENEFICIARIO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el SERVICIO solicitado, tales; como la ubicación exacta del AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del VEHÍCULO AFILIADO en relación con el cual se solicite un SERVICIO.

Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados con los VEHÍCULOS AFILIADOS, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por el AFILIADO o BENEFICIARIO, con derecho al programa de asistencia "Tigo".

- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, MD ASISTENCIA le prestará al AFILIADO los SERVICIOS solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, MD ASISTENCIA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los SERVICIOS relacionados con el presente contrato.

Como caso de excepción, en relación con el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE y en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO o BENEFICIARIO o de MD ASISTENCIA, para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el AFILIADO o BENEFICIARIO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el correspondiente. En tal caso, MD ASISTENCIA reembolsará al AFILIADO los gastos erogados de acuerdo a los límites y coberturas señalados en el presente documento. queda entendido que con el fin de que el AFILIADO tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA, MD ASISTENCIA DE NICARAGUA S.A. DE C.V. y con los restantes requisitos que se le indiquen dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el SERVICIO.

8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que MD ASISTENCIA podrá prestar los SERVICIOS, siempre y cuando exista en la localidad que se solicita el SERVICIO y la INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA, necesaria para brindarlos.