

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO

VENITE brindará los servicios de asistencia por medio de ForceSOS (VIASIST) a través de una aplicación móvil y/o mediante llamada telefónica convencional, los Servicios de **ASISTENCIA SALUD, ASISTENCIA DOMICILIAR, ASISTENCIA VIAL, ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA Y ASISTENCIA EXEQUIAL** a las **PERSONAS AFILIADAS** durante 24 horas del día, 7 días a la semana, conforme las condiciones establecidas en los anexos de este contrato, los cuales forman parte del mismo, al ser firmados.

CLÁUSULA SEGUNDA. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Para la prestación de los servicios, el usuario deberá contactar mediante la aplicación App (ver términos de uso en anexos) o vía telefónica a la Central de Emergencia de **VENITE** y/o 77403030 opción 4, indicando el tipo de asistencia que requiere le sea brindado, según el caso, y en qué lugar del territorio, bajo el entendido de que este servicio es prestado para cubrir emergencias, y no sustituye ni pretende sustituir las funciones y atribuciones de las autoridades competentes y/o la asistencia especializada que requiera el afiliado por parte de un profesional y/o tercero para resolver de manera definitiva la situación o evento de emergencia que dio lugar a la prestación de los servicios de **VENITE**.

VENITE brindará los servicios de “Multiasistencia” las veinticuatro (24) horas, 365 días al año, únicamente a los beneficiarios y/o afiliados que hayan suscrito los servicios y que se encuentren al día con sus pagos.

VENITE no será responsable del servicio prestado e incluso podrá abstenerse de prestarlo a un determinado usuario y en un momento dado si, el usuario – a juicio de **VENITE** - se comporta de mala fe o no proporcione información veraz y oportuna, que, por su naturaleza, no permita atender en debida forma la asistencia solicitada.

CONDICIONES DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA

INTRODUCCION.

ForceSOS ofrece un servicio global de multiasistencia que brinda apoyo en situaciones de emergencia tales como: Asistencia Salud, Asistencia Domiciliar, Asistencia Vial, Asistencia Legal Telefónica y Asistencia Exequial; poniendo a disposición del Usuario para reportar el evento una App con tecnología de punta que acorta los tiempos de respuesta de la emergencia.

CLÁUSULA PRIMERA. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AFILIADO / USUARIO: Se refiere a la persona a la que **VENITE** haya permitido, previa sus propias y únicas consideraciones, utilizar el servicio de multiasistencia provisto por **ForceSOS**, ya sea que gestione la asistencia por la aplicación **VENITE** o por llamada convencional.

BENEFICIARIOS: Se referirá al padre y madre (afiliado soltero), e hijos del afiliado (Menores de 18 años que dependan económicamente del afiliado). Para efectos de esta cobertura, la definición incluye al Cónyuge del afiliado.

MULTIASISTENCIAS: Conjunto de servicios más abajo descritos y que son solicitados por el usuario final bajo situaciones de emergencia y necesidades que se originan en eventualidades de su vida cotidiana, dentro del ámbito residencial, laboral y/o desplazamiento.

App VENITE: Es una herramienta o aplicación (App) para teléfonos celulares inteligentes o “Smartphones”, mediante la cual se permite al usuario suscrito el acceso y requerimiento de una serie de servicios de multiasistencia prestados por **FORCE SOS**, conforme los términos y condiciones establecidos en el Anexo III.

PROVEEDOR: Profesionales contratados en forma directa por **ForceSOS** o por intermediarios para la prestación de los servicios de asistencia.

ENFERMEDAD: Alteración o rompimiento armonioso de la salud, que no sea preexistente o crónico. Para efectos del presente documento, se determina como preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO/USUARIO y/o sus BENEFICIARIOS, conocida o no, o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato; así mismo, se entiende como enfermedad crónica, toda aquella dolencia que se ha presentado con el transcurso del tiempo. Por lo anterior, **ForceSOS** no prestará los **SERVICIOS DE SALUD**, materia de este instrumento, para los casos de preexistencia o crónico.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA/EVENTO: Suceso imprevisto que haya provocado o pueda provocar avería o falla, daños materiales o físicos, así como retrasos en las actividades cotidianas del Usuario, ocurrido dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los Servicios.

VEHÍCULOS DEL USUARIO: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, eléctricos o híbridos, de transporte terrestre del Usuario Titular o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los Servicios.

Se deja constancia, que, en ningún caso, los Vehículos del Usuario podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; de alquiler; que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; vehículos comerciales, taxis o, de modelo de antigüedad superior a veinte (20) años.

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

VIVIENDA AFILIADA: Una casa o apartamento de uso habitacional la cual aparece previamente registrada en la base de datos de **VENITE**, como la Residencia Permanente

del Usuario, en el contrato respectivo, en la cual previa solicitud de este se proporcionará la prestación de los Servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento. Se extiende el término de **VIVIENDA AFILIADA**, a cualquier **NEGOCIO** o **COMERCIO** que este localizado dentro de la casa de habitación del afiliado o cualquier **NEGOCIO** o **COMERCIO** que adquiriera el servicio del cliente corporativo, el cual cuente con un solo local comercial. Quedan excluidos del término de **VIVIENDA AFILIADA**, **NEGOCIO** o **COMERCIO**, todas aquellas plazas comerciales o centros comerciales los cuales cuentan con más de un local comercial.

CARENCIA: Plazo o lapso de tiempo que debe transcurrir ininterrumpidamente a partir del inicio de vigencia del servicio de asistencia, para que la cobertura del servicio adquirido pueda gozarse.

LA CONTRATANTE: Cliente corporativo que ha contratado los servicios de ForceSOS.

NACIONAL: Se refiere a todo el territorio de la República de Guatemala que cuente con carreteras de acceso permanente todo el año.

CLÁUSULA SEGUNDA. BENEFICIOS

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD

1.1. ENVÍO DE AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En caso de que el Usuario sufra un accidente de tránsito que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **ForceSOS** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir la infraestructura privada, se coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El servicio aplica en caso de emergencias en la vía pública ocasionada por accidentes de tránsito en que se vea afectado el afiliado. No aplica para traslados convencionales: por ejemplo, un traslado desde un centro médico a otro, un asegurado discapacitado físicamente para trasladarse a un centro médico, ni tampoco como medio de asistencia múltiple, dado que el organismo que gestiona la asistencia a múltiples accidentados es el servicio de emergencia de servicios públicos. Este servicio tiene no tiene límite monetario por evento y tres (3) eventos al año.

No se considera como accidente, todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones. Tampoco se considera accidente los tratamientos quirúrgicos realizados para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

1.2. ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA

Bajo necesidad de orientación médica la llamada del afiliado será conectado a la línea de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará, según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico - paciente. Este contacto médico - paciente debe ser gestionado por el afiliado con su médico de cabecera o especialista bajo su propio costo.

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

Al momento de gestionar la asistencia, el afiliado deberá manifestar su Conocimiento y Consentimiento de que el médico calificado por los organismos de salud competentes de la Republica de Guatemala estará asistiéndole bajo las características antes descritas.

1.3. CONSULTA MÉDICA POR EMERGENCIA EN CLÍNICA CON MÉDICO GENERAL

ForceSOS a solicitud del usuario, referenciará a este o uno de sus familiares dependientes que adolezcan de una enfermedad común (por emergencia), a una clínica de la red de proveedores, adecuándose el cliente o paciente a la agenda del médico. El servicio no posee límite de eventos al año, con un límite monetario de hasta trescientos veinte quetzales (Q320.00) por consulta.

1.4. CONSULTA MÉDICA POR EMERGENCIA EN CLÍNICA DE ESPECIALISTA

A solicitud del afiliado o sus beneficiarios, **ForceSOS** gestionara la cita médica, a beneficio del afiliado o uno de sus familiares dependientes que adolezcan de una enfermedad común (por emergencia), a una clínica de la red de proveedores con la especialidad de Ginecología y Pediatría, adecuándose el cliente o paciente a la agenda del médico. El servicio se presta con un límite monetario de hasta cuatrocientos quetzales (Q400.00) y cuatro (4) veces al año, por cada especialidad.

1.5. CONSULTA MÉDICA POR EMERGENCIA EN CLÍNICA DE ODONTOLOGO

ForceSOS gestionara la cita médica, para el afiliado o uno de sus familiares dependientes que necesiten una atención por emergencia (extracción de pieza dental por accidente o consulta por dolor), a una clínica de la red de proveedores, adecuándose el cliente o paciente a la agenda del médico. El servicio se presta con un límite monetario de hasta cuatrocientos quetzales (Q400.00) y cuatro (4) veces al año.

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIAR

ForceSOS a través del servicio **Asistencia Hogar** gestionará el envío de personal idóneo, para tratar de limitar y controlar los daños materiales presentados en la **Residencia**

Permanente o comercio que el usuario haya reportado dentro de la Republica de Guatemala, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente instrumento.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua, con tubería expuesta y/o descubierta), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación de la vivienda (reportado por las autoridades competentes (bomberos, policía nacional civil, etc.)), de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

2.1. SERVICIOS DE FONTANERIA / PLOMERIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas visibles de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **Vivienda Afiliada o comercio**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, previa solicitud vía la App y/o vía telefónica del **Usuario**, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de **Emergencia** necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El presente servicio se prestará con un límite monetario de hasta ochocientos quetzales (Q800.00) por evento y 2 eventos al año. El valor descrito como Limite de Coberturas incluye traslado del operario y la mano de obra, NO incluye el costo de los materiales los cuales deben ser costeados por el Usuario. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

Exclusiones del servicio de Fontanería/Plomería

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

2.2. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **Vivienda Afiliada o comercio**, que corresponda a la **Residencia Permanente** del **Usuario**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), previa solicitud vía la App y/o vía telefónica del **Usuario**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de **Emergencia** necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la **Vivienda Afiliada**. El presente servicio se prestará con un límite de cobertura de hasta

ochocientos quetzales (Q800.00) por evento y 2 eventos al año. El valor descrito como Limite de Coberturas incluye traslado del operario y la mano de obra, NO incluye el costo de los materiales los cuales deben ser costeados por el Usuario.

Exclusiones al servicio de Electricidad

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

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

2.3. SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la **Vivienda Afiliada** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, previa solicitud vía la App y/o vía telefónica del **Usuario** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de **Emergencia** necesaria para restablecer el acceso a la **Vivienda Afiliada** y el correcto cierre de la puerta de la misma. El presente servicio se prestará con un límite de cobertura de hasta ochocientos quetzales (Q800.00) por evento y 2 eventos al año. El valor descrito como Limite de Coberturas incluye traslado del operario y la mano de obra, NO incluye el costo de los materiales los cuales deben ser costeados por el Usuario.

Exclusiones al servicio de Cerrajería

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

2.4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la **Vivienda Afiliada**, previa solicitud vía la App y/o vía telefónica del **Usuario**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la **Asistencia de Emergencia**, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El presente servicio se prestará con un límite de coberturas de hasta ochocientos quetzales (Q800.00) por evento y 2 eventos al año. El valor descrito como Limite de Coberturas incluye traslado del operario y la mano de obra, NO incluye el costo de los materiales los cuales deben ser costeados por el Usuario.

Exclusiones del servicio de Vidriería

Quedan excluidas del presente servicio:

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

En todos los servicios de ASISTENCIA DOMICILIAR, al existir excedente del monto por evento, deberá ser pagado en forma inmediata por el **Usuario** con sus propios recursos al proveedor, lo cual se hará de conocimiento inmediato del usuario antes de brindar el servicio. El **Usuario** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **Servicios**. Si para un cierto contrato a VENITE **ForceSOS** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces VENITE **ForceSOS** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **Usuario** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague por su propia cuenta.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

3.1. ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del Vehículo del Usuario, se gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque mediante Grúa hasta el taller mecánico que se encuentre más cercano a la ubicación del evento, o salvo excepciones el lugar que indique el Usuario, con un límite máximo de hasta un mil doscientos quetzales (Q1,200.00) por evento y tres (3) eventos por año (1 servicio por evento).

ForceSOS se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **Usuario** el monto de dicho excedente, el cual será pagado en forma inmediata por el **Usuario** con sus propios recursos al **Proveedor**.

En todos los casos, el Usuario deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del Vehículo hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga, heridos o en proceso de embarque/desembarque de muelles por motivos de exportación/importación.

ForceSOS tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate tanto del vehículo o carga diferentes a los movimientos normales de arrastres convencionales para el traslado o remolque del vehículo asegurado.

3.2. CERRAJERÍA VIAL POR EMERGENCIA

En caso de que el vehículo este cerrado con las llaves dentro, pérdida de llave, rotura de cerradura y/o llave, previa solicitud del **Usuario**, **ForceSOS** coordinará el envío de un

técnico para solucionar la eventualidad mencionada. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo, desprogramación de la llave o que la llave quede atorada en el interruptor o cilindro de encendido. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque, de igual manera el servicio no incluye el costo de los materiales, estos costos si los hubiere corren por cuenta del afiliado, así como cualquier excedente que se pudiese generar por la prestación del servicio.

Para que el servicio pueda brindarse el afiliado o solicitante, deberá asumir la responsabilidad de cualquier daño o deterioro que pueda sufrir el vehículo, ya que, a consecuencia del servicio de cerrajería vial, puede dañarse la pintura, empaques, tapicería, vidrio, u otras partes del vehículo.

El límite máximo monetario por cerrajería vial es de hasta ochocientos quetzales (Q800.00) por evento y 2 eventos al año (1 servicio por evento).

3.3. AUXILIO VIAL

En caso de que el Usuario reporte que el Vehículo Asegurado necesita: Cambio de neumático (llanta) por el repuesto en caso de pinchazo, suministro de combustible o necesidad de paso de corriente, **ForceSOS** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. No está incluido dentro del SERVICIO, la compra de piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO.

- **CAMBIO DE LLANTA DE REPUESTO**

Ante situaciones de desgaste, pinchazo o problemas de presión baja del neumático (llanta) instalado en el vehículo, **FORCESOS** se hará cargo de enviar al personal especializado y con el equipo necesario para cambiar el neumático averiado por el de emergencia/repuesto siempre y cuando el Vehículo Asegurado cuente con el neumático de emergencia/repuesto, en buen estado e inflado. En este servicio no está incluido proporcionar un neumático (llanta) en buen estado para sustituir el que se encuentre pinchado o roto. Si el beneficiario no cuenta con llanta de repuesto idóneo, para la prestación del servicio; se tramitará un servicio de remolque, a cuenta del beneficiario, pagando el beneficiario directamente al proveedor, ya que el servicio de remolque, se proporciona por accidente automovilístico o avería mecánica. El límite máximo por cambio de neumático es de hasta cuatrocientos quetzales (Q400.00) por evento y 2 eventos al año (1 servicio por evento).

- **PASO DE ENERGÍA A BATERÍA**

En caso de que el Vehículo Asegurado no pudiese iniciar la marcha a causa de problemas con la batería por fallas de descarga o uso inapropiado (luces encendidas o consumo eléctrico desconocido), **ForceSOS** se hará cargo de enviar al personal especializado y con el equipo necesario para traspasar carga a la batería, con un límite máximo de hasta cuatrocientos quetzales (Q400.00) por evento y 2 eventos al año (1 servicio por evento).

- **AUXILIO AL QUEDARSE SIN COMBUSTIBLE**

Si llegara a ocurrir que el vehículo pierda la capacidad autónoma de circulación por falta de combustible, **ForceSOS** realiza la gestión de proveerle el combustible necesario, para que pueda acercarse a un distribuidor de combustible, no excediendo 1.5 galones. El costo del combustible deberá ser asumido por el Usuario, con un límite máximo de hasta cuatrocientos quetzales (Q400.00) por evento y 2 eventos al año (1 servicio por evento).

3.4. REFERENCIA DE TALLERES MECANICOS

A solicitud del Usuario, se proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor más cercano al lugar del accidente automovilístico o avería. Se proporcionará el servicio antes indicado únicamente en las cabeceras departamentales de los 22 departamentos de la Republica de Guatemala y donde exista taller certificado para la necesidad. En el resto del territorio se hará lo posible por ayudar al usuario a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.

FORCESOS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados, o bajo el escenario de que posteriormente el usuario y el profesional que brindó la asistencia, están en contacto y/o tienen algún tipo de relación. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el usuario. Se proporciona Sin límites de costos y sin límite de eventos por año.

3.5. TRASLADO POR AVERIA DE VEHÍCULO

A solicitud del usuario y en caso de inmovilización del vehículo afiliado, a raíz de colisión/accidente o avería, se coordinará el transporte del afiliado hacia el destino indicado por este, en el reporte de accidente del vehículo en que viajaba, o según notifique en caso de avería. Este transporte será realizado mediante coordinación de una unidad de taxi de los afiliados a la Red **ForceSOS**, con un límite de hasta ciento sesenta quetzales (Q160.00) por evento y 2 evento al año (1 servicio por evento).

4. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

ForceSOS pondrá en contacto al **Usuario** con un profesional del derecho o Abogado y Notario de la Republica de Guatemala que pueda a primera mano y en forma inmediata brindar una orientación telefónica preliminar y general en los siguientes casos:

- a. Accidente Automovilístico.
- b. Hurto o Robo de Vehículo.
- c. Fallecimiento de Familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad.
- d. Asesoría en materia civil, penal, laboral y mercantil.

En los servicios de **Asistencia Legal** la responsabilidad de **ForceSOS** radica en poner en contacto a un abogado idóneo de la Republica de Guatemala con el usuario, para que según su opinión jurídica preste una asistencia legal preliminar y

genérica; por ende, **ForceSOS** no es ni será responsable del contenido o consecuencias que dicha orientación legal pueda causar en el caso consultado. Igualmente, no tendrá ningún tipo de responsabilidad si posteriormente el **Usuario** y el profesional que brindó la asistencia legal, están en contacto y/o tiene algún tipo de relación.

El servicio se limita a la orientación respecto a la cuestión que se plantee, sin emitir dictamen escrito. **ForceSOS** deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que **ForceSOS** no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por el Abogado y Notario. Este servicio no tiene límite de eventos al año.

5. SERVICIO EXEQUIAL (FUNERARIO)

5.1. Trámite para la obtención del certificado o acta de defunción en RENAP

Con los documentos correspondientes obtenidos de los familiares del fallecido (DPI original y certificado médico de defunción), **ForceSOS**, a través de su Red de Proveedores Funerarios, gestionará la inscripción de defunción del fallecido. Para que este servicio pueda brindarse, el DPI del fallecido debe estar vigente, caso contrario los familiares deberán encargarse de los trámites necesarios para la gestión de una certificación de DPI, la cual deben entregar al Proveedor de Servicios Funerarios, para el inicio de la gestión relacionada.

5.2. Trámites en Salud Pública y Policía Nacional Civil

A través del Proveedor de Servicios Funerarios, **ForceSOS**, gestionará en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en la dependencia que corresponda, la licencia correspondiente de traslado de cuerpo del fallecido, también gestionando el trámite relacionado en la Policía Nacional Civil.

ForceSOS y/o sus Proveedores de Servicios Funerarios, están limitados a las disposiciones establecidas por la legislación del país, en cuanto a los traslados de cuerpos dentro y fuera de país, esto debido a Estados de Calamidad Pública, Estados de Sitio, Pandemia, otros.

5.3. Tanatopraxia y tanatoestética

ForceSOS mediante un proveedor de servicios funerarios, realizará la preparación o embalsamamiento del cuerpo para el proceso de velación; en los casos de fallecimiento por accidentes, se realizará las reconstrucciones mínimas, por el proveedor funerario que gestiona el proceso.

5.4. Ataúd o cofre

El servicio funerario incluye un ataúd o cofre estándar (Clase económica), si por condiciones físicas o de peso del fallecido, se necesita un cofre o ataúd de otra gama, los familiares o quien solicita el servicio deberá pagar el excedente por cambio de ataúd, antes de la realización del servicio.

5.5. Capilla o Sala de Velación

ForceSOS otorga 2 opciones para este beneficio; velación en sala del proveedor funerario o en el hogar del fallecido. La primera opción, el proveedor proporciona la sala de velación

básica. En la segunda opción (Velación en el hogar del cliente), se otorga: 2 candelabros, 2 floreros, 1 pedestal, cortinas y 35 sillas. El servicio de velación incluye 24 horas, una vez no exista restricción gubernamental.

5.6. Servicio de cafetería

Cuando el servicio de velación se realice en la sala del proveedor del servicio funerario, se prestará el servicio de cafetería para los deudos, así como a los amigos que visiten la sala de velación. Este servicio incluye sándwiches (100), refresco (50 vasos), café (50 tazas) y agua pura (2 garrafones). Cualquier servicio extra, deberá ser pagado por los deudos, antes de prestarse el servicio, directamente con el proveedor de servicios.

5.7. Carroza funeraria

ForceSOS por medio de su proveedor de servicios funerarios, proporciona una carroza funeraria para el traslado del cuerpo, del lugar de fallecimiento al laboratorio donde se practica la tanatopraxia, del laboratorio hacia el lugar de velación y del lugar de velación hacia el cementerio donde se inhumará el cuerpo. Este servicio se proporciona en un radio de cincuenta (50) Kilometros, del lugar donde ocurrió la muerte, cualquier servicio que exceda dicha geocerca de cobertura, deberá ser pagada por los familiares o quien solicita el servicio, previo a gestionarse el servicio, al proveedor de forma directa.

Condiciones específicas de Asistencia Exequial

- Se establece un periodo de carencia de 4 meses (120 días), a partir del primer pago recibido del servicio, el plazo de carencia no aplica para las renovaciones anuales de servicio.
- El servicio se brinda al titular del servicio, comprendido en las edades de 18 y al cumplimiento de 65 años (64 años, 11 meses y 29 días de edad). Se otorgará el servicio al titular que exceda la edad de 65 años, una vez exista continuidad en el pago del servicio. También se brinda a cónyuge, hasta el cumplimiento de 65 años (64 años, 11 meses y 29 días de edad) e hijos menores de 18 años, que vivan y dependan económicamente del titular, a quien también se brinda el servicio
- El servicio exequial, no está cubierto por muertes por catástrofes naturales, guerra, terrorismo, motín, huelga, pandemias, endemias; así como, la muerte originada directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del afiliado y/o beneficiario.
- No gozan de cobertura, el o los servicios que los deudos contraten por su cuenta.
- No están cubiertos los servicios o procesos que se hayan generado fuera del país.
- El servicio se cancela de manera automática, al dejar de pagar el titular una cuota mensual.
- Este servicio se presta con un límite monetario de hasta doce mil quetzales (Q12,000.00) y 1 evento al año.

CLÁUSULA TERCERA. EXCLUSIONES GENERALES DE SERVICIO

No son objeto de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- A) La mala fe del Usuario o del conductor del Vehículo del Usuario.**
- B) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, otros.**

- C) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, otros.
- D) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- E) La energía nuclear radiactiva.
- F) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, pandemia y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del servicio.
- G) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- H) Enfermedades mentales.
- I) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- J) Los servicios que se generen o los eventos resultantes de embarazo o complicaciones del mismo, incluido el aborto, otros. Los recién nacidos que no hayan sido inscritos por sus padres como receptores del servicio en las bases de datos de LA CONTRATANTE.
- K) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- L) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- M) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- N) Cuando el Usuario no se identifique como Usuario de **VENITE**.
- O) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- P) Los servicios que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta sin previo consentimiento de **ForceSOS**.
- Q) Los eventos médicos o muerte producida por intento de suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo; y/o participación en actos delictivos.
- R) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Beneficiario con dolo o mala fe.
- S) El manejo, manipulación o traslado de carga transportada en el vehículo objeto del servicio.

CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO

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

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **ForceSOS**.
- B) Dar aviso oportuno a **ForceSOS a través de VENITE** del cambio de **Residencia Permanente del Usuario**. Queda entendido que en caso de que el **Titular** establezca su **Residencia Permanente** en un lugar distinto al territorio de la Republica de Guatemala, la relación entre VENITE, **ForceSOS** y el **Usuario** se tendrá por extinta, con lo cual **ForceSOS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **Usuario** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C) Identificarse como **Usuario** ante los funcionarios de **VENITE, ForceSOS** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los **Servicios** contemplados en el presente documento.

CLÁUSULA QUINTA. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- A. El **Usuario** que requiera del servicio se comunicará con **ForceSOS** a través del App de clientes o por medio del número telefónico 7740-3030
- B. El **Usuario** procederá a suministrarle al agente de **ForceSOS** que atienda el requerimiento, los datos que este entienda necesarios para identificarlo como **Usuario** siempre que el contacto sea vía telefónica, en caso de que el contacto sea a través de la app ya se contarán con los datos para identificar al **Usuario**. Asimismo, se requieran los datos que sean necesarios a modo de validación, con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **Usuario**; un número telefónico en el cual pueda ser localizado; descripción por el **Usuario** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del **Vehículo del Usuario** en relación con el cual se solicite un servicio.

CLÁUSULA SEXTA. ACEPTACIÓN.

El **USUARIO** Declara que al presionar el botón de ACEPTAR condiciones, están de acuerdo con el presente documento en señal de aceptación de las cláusulas aquí establecidas. Y que comprende que para gozar del servicio deberá cancelar una cuota mensual de TREINTA (Q.30.00) quetzales exactos a VENITE / SUPERWIFI DE GUATEMALA S.A. durante los primeros 7 días de cada mes. Haciendo efectiva la cobertura desde este momento.