

AGP

ASISTENCIA TRANSPORTES INTERNACIONALES

INTRODUCCIÓN

Con el programa de AGP ASISTENCIA S.A. se brinda asistencia para los usuarios de transportes MAYA DE ORO en el territorio de la República de Guatemala y fuera de esta. Se denomina el producto como ASISTENCIA TRANSPORTES INTERNACIONALES, de acuerdo con las especificaciones detalladas en el RESUMEN DE LOS SERVICIOS.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre y cuando de utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se le atribuye.

AGP:

Empresa prestadora de los servicios.

AFILIADO:

Es la persona física afiliada de AGP que se haya afiliado al producto de AGP ASISTENCIAS, y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considera como AFILIADO, a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario del producto vendido por MAYA DE ORO. Cuando en el contrato de Prestaciones de Servicios de ASISTENCIAS, o en sus anexos, se haga referencia al AFILIADO, este término incluye tanto al AFILIADO TITULAR como a sus beneficiarios.

COORDINACIÓN:

actividad administrativa provista por AGP que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado con relación a los servicios de asistencias.

ÁMBITO TERRITORIAL:

República de Guatemala y fuera de esta.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA:

Cada el AFILIADO o Beneficiario requieran hacer uso de las coberturas o especificaciones detalladas en el RESUMEN DE LOS SERVICIOS y en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA:

Fecha a partir de la cual los Servicios de asistencia que ofrece AGP estarán a disposición de los AFILIADOS. Esto es inmediato de que el AFILIADO celebre el contrato correspondiente con AGP, es decir posterior a la adquisición del boleto de transporte, hasta por 7 días calendario.

EQUIPO TÉCNICO:

El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los AFILIADOS por cuenta de AGP, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el contrato de prestación de servicios y sus anexos.

MONTO POR EVENTO:

Los SERVICIOS a que se aluden en este anexo serán prestados de acuerdo con los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en el RESUMEN DE LOS SERVICIOS de este contrato.

PROVEEDOR:

Es el personal TÉCNICO y demás equipo asistencial de AGP, o subcontratados por AGP, apropiado para prestar los SERVICIOS a un AFILIADO, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

LÍNEA DE CALL CENTER:

Número telefónico 2268-1269 habilitado 24/7, donde el afiliado podrá solicitar los servicios de acuerdo a las coberturas, asimismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan o cancelación del mismo.

RESUMEN DE LOS SERVICIOS

ASISTENCIA TRANSPORTES NACIONALES		
ASISTENCIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Médicas		
Hospitalización en caso de emergencia (en hospitales de red)	Hasta Q2,500.00 por evento	1 evento, por 7 días
Asistencia Médica Telefónica (Medicina General)	Telefónica	3 eventos, por 7 días
Consulta con médico especialista dentro de la red de asistencia (Médico General, Pediatra o Ginecólogo)	Hasta Q350.00 por evento	1 evento, por 7 días
Envío de medicamentos en caso de enfermedad, derivado de las consultas con los médicos de red Ambulancia terrestre por emergencias	Hasta Q235.00 por evento	1 evento, por 7 días

ASISTENCIA TRANSPORTES NACIONALES

ASISTENCIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Traslado en ambulancia a centro de salud en caso de emergencia	Hasta Q750.00 por evento	1 evento, por 7 días
Gastos de hotel por convalecencia de usuario	Hasta Q750.00 por evento	1 evento de 2 noches, por 7 días
Recarga telefónica celular en caso de hospitalización por enfermedad	Hasta Q100.00 por evento	1 evento, por 7 días

Funeraria

Asistencia funeraria nacional en caso de fallecimiento	100% de gastos funerarios	1 evento, por 7 días
Traslado funerario	Hasta Q800.00 por evento	1 evento, por 7 días
Asistencia legal telefónica	Telefónica	Sin límite

Repatriación

Repatriación en caso de fallecimiento	Hasta \$10,000.00 por evento	1 evento, por 7 días
Asistencia psicológica post norte de un familiar durante el viaje	Telefónica	1 evento, por 7 días
Apoyo en caso de extravío de equipaje y documentación	Telefónica	Sin límite
Apoyo en caso de extravío de documentos de identidad	Hasta \$25.00 por evento	1 evento, por 7 días
Apoyo económico en caso de pérdida de equipaje	Hasta \$100.00 por evento	1 evento, por 7 días

DETALLE DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

En todos los casos, detalles, especificaciones, el AFILIADO deberá comunicarse con el Número de atención al cliente de AGP: **2268-1269**.

MÉDICAS

HOSPITALIZACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA (EN HOSPITALES DE RED)

En caso de ser necesaria la hospitalización por emergencia al afiliado, se coordinará una hospitalización en los hospitales de la red a la que AGP tiene acceso.

ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA (MEDICINA GENERAL)

El Afiliado tendrá acceso por medio de la línea de atención disponible 24/7 la orientación médica vía teléfono.

CONSULTA CON MÉDICO ESPECIALISTA DENTRO DE LA RED DE ASISTENCIA (MÉDICO GENERAL, PEDIATRA O GINECÓLOGO)

En caso de ser necesaria la consulta médica de atención primaria a la salud de forma presencial, el afiliado podrá coordinar con las especialidades siguientes:

- Medicina General
- Pediatría
- Ginecología

La consulta médica previamente será autorizada en una asesoría médica telefónica. La cobertura cubre hasta 1 evento por 7 días, limitado hasta Q350.00 por evento.

ENVÍO DE MEDICAMENTO DERIVADO DE UNA CONSULTA MÉDICA

AGP brinda el beneficio al Afiliado y grupo familiar de envío de medicamentos derivado de una consulta médica con un médico de la red hasta la comodidad de su casa u oficina. El beneficio está disponible a nivel nacional dentro de las principales cabeceras departamentales y en el departamento de Guatemala en el perímetro urbano.

La cobertura es hasta 1 evento por 7 días, limitado hasta Q235.00.

TRASLADO EN AMBULANCIA A CENTRO DE SALUD EN CASO DE EMERGENCIA

En caso el afiliado requiera un servicio de traslado dentro del territorio de Guatemala consecuencia de una urgencia o emergencia y que requiera un traslado a un centro asistencial de salud, AGP coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades para trasladar al afiliado hasta el centro de salud asistencial más cercano, a nivel nacional dentro de las principales cabeceras departamentales y en el departamento de Guatemala en el perímetro urbano.

La cobertura es hasta 1 evento por 7 días, limitado hasta Q750.00

GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA DE USUARIO

En caso el Afiliado requiera un servicio de Hotel por convalecencia a causa de una emergencia de salud dentro del territorio de Guatemala, diagnosticado por un médico.

La cobertura es hasta 1 evento por 7 días, limitado de dos noches, limitado hasta Q750.00.

RECARGA TELEFÓNICA CELULAR EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN POR ENFERMEDAD

En caso de ser necesaria la hospitalización por emergencia, al afiliado se le procederá a realizar una recarga telefónica a la línea prepago con la que cuente el Afiliado.

La cobertura es hasta 1 evento por 7 días, limitado hasta Q100.00.

FUNERARIA

ASISTENCIA FUNERARIA NACIONAL EN CASO DE FALLECIMIENTO

BENEFICIOS	MAXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Sala de velación o servicio de velación a domicilio por 24 horas con la red funeraria de AGP (categorías A, B, C)	1 evento
Flores decorativas	1 evento
En caso de servicio a domicilio se incluye utilería	1 evento
Cafetería para 100 personas	1 evento
Ataúd estándar	1 evento
Traslados: carroza fúnebre y traslado al lugar de velación	1 evento
Servicio preparación del cuerpo por 24 horas	1 evento
Trámites legales (excluyendo el certificado médico de defunción)	1 evento
Asesoría telefónica legal (civil, testamentaria, documentación, etc.)	Sin límite
Arrendamiento de nicho en cementerio municipal de 4 a 6 años (dependiendo del cementerio)	1 evento

COBERTURAS

SALA DE VELACIÓN O SERVICIO DE VELACIÓN A DOMICILIO POR 24 HORA CON LA RED FUNERARIA DE AGP (FUNERARIAS CATEGORÍAS A, B, C)

Para esta cobertura estará disponible la sala de velación de la capilla funeraria (si en caso hubiese en el municipio y/o departamento) en el lugar más cercano al domicilio de ellos deudos, o su defecto será en el domicilio de los deudos.

La velación tiene una duración de veinticuatro (24) horas desde la llegada de los restos al lugar de velación y únicamente se realizará en el lugar indicado por el familiar de primer grado o de afinidad.

FLORES DECORATIVAS

La decoración de la capilla o decoración en el domicilio contará con 3 arreglos florales: dos (2) laterales y un (1) cubre cofre, además se prestará el servicio de 4 candelabros (durante la velación).

EN CASO DE SERVICIO A DOMICILIO SE INCLUYE UTILERÍA

Esta cobertura ampara la utilería necesaria en el domicilio para la velación de los restos, se listan los siguientes:

- Un toldo o una lona
- Hasta cincuenta (50) sillas plásticas o de metal
- Capilla ardiente: cortinaje, un Cristo crucificado, cuatro (4) candelabros

CAFETERÍA PARA CIENTO (100) PERSONAS

El servicio de cafetería estará disponible hasta para cien (100) personas. El beneficio aplica un servicio estándar:

- Opción 1: sándwich con jamón, queso y aderezo; y café o fresco
- Opción 2: panes con ensalada de pollo, café o fresco
- Opción 3: pan dulce con café

Las opciones pueden ser elegidas por el grupo familiar o según disponibilidad.

ATAÚD ESTÁNDAR

El programa incluye el ataúd corte lineal estilo semi americano (corte 45).

En caso los deudos deseen otro ataúd para el familiar fallecido, ellos deberán correr con los gastos del mismo, se dará aviso inmediatamente a la funeraria para que acuerden entre ellos el pago del ataúd.

TRASLADOS: CARROZA FÚNEBRE Y TRASLADO AL LUGAR DE VELACIÓN

Se incluye el traslado del cuerpo a la sala de velación y posteriormente en carroza fúnebre hacia el cementerio. Para esta cobertura se asignan hasta cincuenta (50) kilómetros combinados; entre traslados a la sala de velación y traslado hacia el cementerio.

En los casos en los cuales exista un excedente de kilómetros; los costos serán por cuenta del grupo familiar, pagados en efectivo o transferencia al proveedor de servicio.

Esta cobertura aplica hasta ochocientos (Q800.00) quetzales por evento.

SERVICIO PREPARACIÓN DEL CUERPO POR 24 HORAS

Para esta cobertura se entiende la preparación del cuerpo para una velación de veinticuatro (24) horas; el cual incluye el embalsamamiento y/o tanatopraxia (según la disponibilidad).

Para este caso se utilizará la práctica más conveniente según la ubicación de los restos; y serán realizadas por la funeraria a cargo del servicio. Si en algún caso el grupo familiar desea extender el tiempo de preparación será bajo sus propios medios y responsabilidad.

TRÁMITES LEGALES (EXCLUYENDO EL CERTIFICADO MÉDICO DE DEFUNCIÓN)

Para los trámites legales ante las autoridades competentes se comprenderán los siguientes trámites:

- Trámites legales ante el Registro Nacional de las Personas – RENAP -
- Trámites legales ante las autoridades del cementerio
- Trámites legales ante Gobernación Departamental y/o Policía Nacional Civil – PNC-

Se excluye el trámite de Certificado de Defunción, el cual es otorgado únicamente por el centro hospitalario que atendió el deceso y/o el médico tratante de cabecera.

ASESORÍA TELEFÓNICA LEGAL (CIVIL, TESTAMENTARIA, DOCUMENTACIÓN, ETC.)

Se brindará orientación jurídica con relación a trámites judiciales necesarios (redacción y autorización de testamento, proceso sucesorio extrajudicial).

ARRENDAMIENTO DE NICHOS EN CEMENTERIO MUNICIPAL DE 4 A 6 AÑOS (DEPENDIENDO DEL CEMENTERIO)

Se otorgará el beneficio del servicio de nicho para los principales cementerios municipales o departamentales, lo más cercano a la residencia del fallecido. Para este beneficio considerar las siguientes condiciones y exclusiones:

- El nicho está sujeto a la disponibilidad más cercana
- El beneficio se brindará por cuatro (4) o seis (6) años sin costo alguno; dependiendo de la disponibilidad del cementerio

- Es un servicio exclusivo de nicho: no aplica servicio en tierra, osario o lugares especiales

El trámite será realizado por la funeraria y dará constancia de los pagos realizados en el cementerio para los trámites correspondiente en el futuro.

REPATRIACIÓN

REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO

El servicio de repatriación incluirá los siguientes beneficios:

- La atención telefónica a la familia 24h / 365 días
- El traslado del afiliado desde el lugar del deceso a una funeraria
- El acondicionamiento del afiliado y su conservación
- Los elementos funerarios que aseguren la legalidad de la repatriación tales como: sudario, urna de zinc, embalsamamiento, filtro depurador, precinto consular del féretro, funda para el féretro, etc.
- La gestión de todos los trámites legales y sanitarios, y certificados necesarios para el traslado del finado con los Consulados, Ministerio de Exteriores y de Sanidad, Apostillas, y siempre de acuerdo con la normativa de aplicación local del país de deceso y la del país de destino.

- El traslado desde el aeropuerto internacional del país de nacionalidad del afiliado hasta el lugar de inhumación o incineración.
- Este servicio tiene un tope de \$10,000.00

ASISTENCIA PSICOLÓGICA POST MORTE DE UN FAMILIAR DURANTE EL VIAJE

El afiliado para realizar consultas respecto a la dolencia psicológica de la pérdida de un familiar durante el viaje con un psicólogo vía telefónica, que se coordinará por medio de la línea de atención disponible 24/7.

APOYO LEGAL EN CASO DE EXTRAVÍO DE EQUIPAJE Y DOCUMENTACIÓN

El afiliado para realizar consultas respecto a la pérdida o documentos de viaje como identificación o pasaporte, durante el viaje con un abogado especialista en materia vía telefónica, que le brindará al afiliado la respectiva asesoría jurídica si se llegase a presentar el caso, que se coordinará por medio de la línea de atención 24/7 vía teléfono.

APOYO EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

Se brindará apoyo económico por \$25.00 al afiliado por medio de una recarga telefónica, para realizar los procedimientos específicos para la reposición de documentos de identidad en caso de extravío, se le solicitará la respectiva denuncia ante la policía o autoridades correspondiente, comprobante de la línea de transporte asignada, boleto de transporte, para poder brindar dicha recarga, la cobertura es únicamente por 1 evento por viaje.

APOYO ECONÓMICO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

Se brindará apoyo económico por \$100.00 al afiliado por medio de servicios de la línea de transporte asignada, se le solicitará la respectiva denuncia ante la policía o las autoridades correspondientes, comprobante de línea de transporte asignada que el equipaje fue extraviado, boleto de transporte, para poder brindar dicho apoyo mediante servicios canjeables para la empresa de transporte. Esta cobertura es por un evento por viaje.

POLÍTICA DE REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo o para las coberturas Hogar tales como: limpieza de alfombras, limpieza de vidrios limpieza y desinfección de colchones, AGP reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquier de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones indicadas a continuación:

1. Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de AGP la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquier de los números indicados para prestar la asistencia. AGP siempre indicará la disponibilidad de los proveedores antes de proceder con la autorización del reembolso.
2. Una vez reciba la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso AGP realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán con los requisitos exigidos por la ley.
3. El plazo máximo para realizar el reembolso es de hasta siete (7) días hábiles después de haber recibido toda la documentación del afiliado.

EXCLUSIONES GENERALES

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en "ámbito territorial" del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso de que el acceso vial no impida.
- Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a su voluntad.
- Los servicios adicionales que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de AGP.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el centro de salud, funerario, doctor, especialista y/u otro profesional bajo su cuenta y riesgo.
- Los que tuviesen origen o fueran consecuencia directa 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.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños preexistentes al inicio del contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

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:

1. El AFILIADO O BENEFICIARIO que requiera del servicio se comunicara con AGP al número telefónico de AGP asistencia.
2. El AFILIADO O BENEFICIARIO procederá a suministrar el funcionario de AGP 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 un número telefónico en el cual localizarlos; descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, AGP le prestará al AFILIADO O BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso del que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, AGP no asumirá responsabilidad ni gasto alguno con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

SUBROGACIÓN

AGP quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al AFILIADO de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tengan el AFILIADO para el cobro de indemnización al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento

Firma Autorizada