

ANEXO A. COBERTURA PROGRAMA “INNOVA ASISTE BÁSICO”

SERVICIOS POR EMERGENCIA		LÍMITE DE COBERTURA	NÚMERO SERVICIOS AL AÑO
Asistencia a la empresa	Envío de plomero x emergencia	RD\$3,500.00	3
	Envío de electricista x emergencia	RD\$3,500.00	3
	Envío de cerrajero x emergencia	RD\$3,500.00	3
	Mantenimiento de inversores x emergencia	RD\$3,500.00	3
	Mantenimiento de aire acondicionado x emergencia	RD\$5,000.00	1
	Diagnóstico y evaluación aires acondicionados	Sin límite	Sin límite
	Diagnóstico y evaluación plantas eléctricas	Sin límite	Sin límite
	Diagnóstico y evaluación inversores	Sin límite	Sin límite
	Fumigación básica	RD\$2,000.00	1
Asistencia legal telefónica	Mercantil	Sin límite	Sin límite
	Asesoría laboral		
	Seguridad y salud		
	Penal		
Asistencia impositiva y contable	Impuestos, ciclo contable, estados financieros	Sin límite	Sin limite
Soporte técnico	Asesoría remota sobre problemas técnicos en equipos y software	Sin límite	Sin límite
	Envío de especialista técnico	Co pago*	Sin limite
Marketing	Asesoramiento sobre agencias publicitarias para el manejo de rrss, web, apps etc	Sin limite	Sin limite
	Precios preferenciales para campañas de telemarketing (promoción de productos o negocio, encuestas, etc.)		
Robo o fraude	Asistencia económica por robo o fraude del empleado *	Hasta RD \$30,000	1
Medica	Asesoría medica telefónica	Sin límite	Sin límite
	Ambulancia por accidente en el negocio		
Referencias y coordinación	Empresas de limpieza	Sin límite	Sin límite
	Mantenimiento de pisos, pintura y otros		
	Eventos empresariales, conferencias, cursos, congresos, catering etc.		
	Referencias bancarias (tipo de cambio, sucursales más cercanas, subagentes bancarios)		

***El tiempo de carencia está pautado por 6 meses de afiliación – cobro efectivo.**

ANEXO A.1. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE “INNOVA ASISTE BÁSICO”

1. INTRODUCCION.

BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A. con su programa “**INNOVA ASISTE BÁSICO**”, le brinda Asistencia Jurídica, empresarial, médica, laboral y referencias ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días el año. Con tan sólo una llamada dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato. Queda establecido que el programa se denominará “**INNOVA ASISTE BÁSICO**”.

El presente anexo forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito entre **GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DEL CARIBE SUCURSAL REPUBLICA DOMINICANA., GEA DOMINICANA y BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A.**

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

2.1 DEFINICIONES.

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

- A) **BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A.: PROMERICA**
- B) **GEA: Grupo Especializado de Asistencia del Caribe Sucursal de Republica Dominicana, GEA Dominicana.**
- C) **TARJETAHABIENTE:** Es la persona física **TARJETAHABIENTE DE PROMERICA** que se haya afiliado a “**INNOVA ASISTE BÁSICO**”, y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como **TARJETAHABIENTE** a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario de la Tarjeta de Crédito expedida por **PROMERICA.**
- D) **TITULAR:** **TARJETAHABIENTE** principal de **PROMERICA.**
- E) **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Dominicana.
- F) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**INNOVA ASISTE BASICO**” y que se refiere al presente documento.
- G) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un **TARJETAHABIENTE** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS.**
- H) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **TARJETAHABIENTES** de **PROMERICA.**
- I) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines del contrato y presente Anexo, la República de Dominicana.
- J) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **TARJETAHABIENTE** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- K) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República Dominicana manifieste tener un **TARJETAHABIENTE** en el contrato de crédito que respecto de alguna de las tarjetas de crédito que maneja **PROMERICA** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **TARJETAHABIENTE** haya notificado a **PROMERICA** con posterioridad a la firma del mencionado contrato de crédito, domicilio que

será considerado como el del **TARJETAHABIENTE** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como “**KILÓMETRO CERO**”.

- L) **EQUIPO MÉDICO**: Es el personal médico y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencia médica a un **TARJETAHABIENTE**.

3. BENEFICIOS.

Los Servicios de Asistencia en República Dominicana son:

3.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA EMPRESA

En virtud del presente anexo, **GEA** garantiza la puesta a disposición del **TARJETAHABIENTE** de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el negocio del **TARJETAHABIENTE**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

El **TARJETAHABIENTE** tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata antes de la reparación y acuerdo previo de **GEA**, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación del negocio a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el negocio serán brindados todo el territorio nacional. También tendrá derecho a los servicios de **REFERENCIA DE TECNICOS EN EL HOGAR** El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

3.1.7 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 del inmueble Afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda Afiliada. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,500 POR MAXIMO 3 EVENTOS**.

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, 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 al inmueble.

3.1.7 SERVICIOS DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **TARJETAHABIENTE**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, 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 hasta el siguiente límite: **RD\$3,500 POR MAXIMO 3 EVENTOS**.

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado

del operario (las reparaciones de plomería 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 del servicio de 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 bajantes, 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 aérea comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y alcantarillado.

Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

3.1.7 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **TARJETAHABIENTE**, que corresponda al domicilio de la empresa, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencianecesaria 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 del inmueble domicilio del negocio del **TARJEHAHABIENTE**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,500.00 POR MAXIMO 3 EVENTOS**.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

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, neveras 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.

3.1.7 MANTENIMIENTO DE INVERSORES POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **TARJETAHABIENTE**, que corresponda al domicilio de la empresa, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará el mantenimiento de los inversores y la asistencia de emergencianecesaria para restablecer el funcionamiento del mismo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,500.00 POR MAXIMO 3 EVENTOS**.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de mantenimiento de inversores. - Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- d) Reposición de baterías
- e) Reparación por daños de falta de mantenimiento preventivo.

- f) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

3.1.7 FUMIGACION BÁSICA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto no se pueda habitar el negocio o lugar donde se desarrollan las actividades empresariales del **TARJETAHABIENTE**, se gestionará a la mayor brevedad posible una fumigación básica. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$2,000.00 POR MAXIMO UN EVENTO POR AÑO.**

3.2.1 MANTENIMIENTO DE AIRE ACONDICIONADO:

Cuando el **TARJETAHABIENTE** presente situaciones de emergencia en su negocio por avería, entíendase; no enfriamiento, revisión general por avería presentada en el aire acondicionado, fuga de agua por falta de mantenimiento, etc. GEA proveerá un mantenimiento correctivo a fin de controlar la situación. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$5,000.00 POR MAXIMO DE UN EVENTO POR AÑO.**

3.1.7 SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:

Cuando el **TARJETAHABIENTE** requiera de servicios de conexión en el hogar, **GEA** a solicitud del **TARJETAHABIENTE** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **TARJETAHABIENTE**. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques.

3.2.7.1 ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL NEGOCIO:

Por solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará un especialista al domicilio del negocio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, aires acondicionados, plantas eléctricas, evaluación de inversores, entre otros.

GEA, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a **GEA** el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el **TARJETAHABIENTE** decida, en definitiva. Una vez que el **TARJETAHABIENTE** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **TARJETAHABIENTE** podrá dirigirse a **GEA**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **GEA**, tendrán una garantía por dos meses, garantía que se pierde cuando el **TARJETAHABIENTE** adelante trabajos con personal diferente al de **GEA** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el lugar donde se desarrollen las actividades empresariales del **TARJETAHABIENTE**. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar del negocio del **TARJETAHABIENTE** 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.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
 - c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **TARJETAHABIENTE** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
 - d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
 - e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
 - f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
 - g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
 - h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
 - i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
 - j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería.

- A. Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- B. Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- C. Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

3.2 ASISTENCIA MÉDICA

3.2.1 ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación médica, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.2.2 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** sufra un accidente dentro de las instalaciones del negocio que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **GEA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: **SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO Y SIN LÍMITE DE COSTO**.

3.3.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL E IMPOSITIVA Y CONTABLE TELEFONICA.

3.4.1 REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia mercantil,

laboral, seguridad y salud, penal y todo lo relacionado al área impositiva y contable, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre. En todo caso, los gastos en que incurra el **TARJETAHABIENTE** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **TARJETAHABIENTE**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.4.2 ASISTENCIA LEGAL:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, para su asistencia,

1. **ASISTENCIA LEGAL LABORAL:** Esta cobertura se basa en ofrecer a nuestro pequeño empresario el conocimiento de sus derechos y obligaciones patronales, además de asesorarlo en cualquier situación legal laboral sobre inicio, termino y todo lo que incluya la relación laboral.
2. **ASISTENCIA LEGAL MERCANTIL:** Se le asesorará con todo lo relacionado a títulos de crédito, contratos con terceros, registro mercantil, derechos y obligaciones según el tipo de sociedad a la que pertenezca, etc.
3. **ASISTENCIA SEGURIDAD Y SALUD:** Asesoramiento del reglamento REGLAMENTO 522-06 y todo lo relacionado a la creación de comité mixto de seguridad en la empresa, evaluación de riesgos, trámites ante la DGHSI

3.4.3 ASISTENCIA IMPOSITIVA Y CONTABLE

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría de todo lo relacionado al área impositiva y contable, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre. En todo caso, los gastos en que incurra el **TARJETAHABIENTE** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **TARJETAHABIENTE**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

Por medio de nuestros CPA especializados, las PyME recibirán asesoría telefónica en materia fiscal y contable:

1. Llenado de declaración de impuestos
2. Trámites de multas por atraso en pagos
3. Trámites para inicio de actividad comercial
4. Trámites para reapertura de local
5. Trámites relacionados con el RNC
6. Capacitación en declaración de impuestos a la renta e ITBIS
7. Llenado de plantilla de autodeterminación TSS
8. Asesoría telefónica en llenado de planillas referentes al ministerio de trabajo (DGT3, DGT4)
9. Determinación del ISR empleados
10. Manejo de la oficina virtual DGII
11. Determinación de la proporcionalidad del ITBIS
12. Tipos de comprobantes fiscales
13. Tipos de retenciones
14. Llenado formularios de envío de datos (606, 607, 608, 609, 623)
15. Preparación de estados financieros, IFRS, NIA, ciclo contable, Etc.

4. ASISTENCIA SOPORTE TECNICO

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría de todo lo relacionado al área de tecnología para la solución de los problemas más comunes con relación a los equipos y dispositivos de su negocio.

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

5. ASISTENCIA MARKETING

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría de todo lo relacionado al área campañas publicitarias, nichos de negocio, targets, etc.

Así mismo precios preferenciales para campañas de telemercadeo (promoción de productos, campañas informativas, encuestas, etc.)

6. ASISTENCIA ROBO O FRAUDE

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, un respaldo económico por robo o fraude del empleado titular que haya designado la compañía por el uso de la Tarjeta de Crédito hasta por un monto de RD 30,000 (treinta mil pesos dominicanos 00/100).

Para la reclamación de este respaldo económico el **TARJETAHABIENTE** deberá agotar los procesos legales correspondientes ante las autoridades pertinentes a fin de tener los elementos necesarios que acrediten fue víctima del robo y/o fraude del empleado, así mismo deberá acreditar la relación laboral del empleado.

El derecho al uso de esta asistencia se habilitará cuando el **TARJETAHABIENTE** haya adquirido y pagado 6 meses consecutivos y de igual forma declarados y pagados a **GEA** durante el tiempo mencionado. Esta asistencia es de uso único.

7. EXCLUSIONES:

- A) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- B) Cuando el Beneficiario no se identifique como **TARJETAHABIENTE** de **PROMERICA**.
- C) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

8. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE:

8.1 Con el fin de que el **TARJETAHABIENTE** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GEA**.
- B) Dar aviso oportuno a **GEA** del cambio de **RESIDENCIA DEL NEGOCIO DEL TITULAR**. Queda entendido que en caso de que el **TITULAR** establezca su residencia del negocio en un lugar distinto al territorio de la República Dominicana, la relación entre **GEA** y el **TARJETAHABIENTE** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **TARJETAHABIENTE** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

- C) Identificarse como **TARJETAHABIENTE** ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

9. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

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

Queda entendido que el personal de **GEA** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **TARJETAHABIENTES** en la última lista de **TARJETAHABIENTES** activos **PROMERICA – INNOVA ASISTE BASICO**. De este modo, **PROMERICA** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **TARJETAHABIENTES** activos.

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

Como caso de excepción, y únicamente en relación con el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del **TARJETAHABIENTE** para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el **TARJETAHABIENTE** podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso, **GEA** restituirá al **TARJETAHABIENTE** los gastos erogados. Queda entendido que con el fin de que el **TARJETAHABIENTE** tenga derecho a la restitución aquí establecida, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**.

10. SUBROGACIÓN.

GEA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **TARJETAHABIENTE** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **TARJETAHABIENTE** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

11. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **GEA** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

ANEXO B. COBERTURA PROGRAMA “INNOVA ASISTE PLUS”

SERVICIOS POR EMERGENCIA		LÍMITE DE COBERTURA	NÚMERO SERVICIOS AL AÑO
Asistencia a la empresa	Envío de plomero x emergencia	RD\$3,500.00	4
	Envío de electricista x emergencia	RD\$3,500.00	4
	Envío de cerrajero x emergencia	RD\$3,500.00	4
	Mantenimiento de inversores x emergencia	RD\$3,500.00	4
	Mantenimiento de aires acondicionado x emergencia	RD\$5,000.00	2
	Diagnóstico y evaluación aires acondicionados	Sin límite	Sin límite
	Diagnóstico y evaluación plantas eléctricas	Sin límite	Sin límite
	Diagnóstico y evaluación inversores	Sin límite	Sin límite
	Fumigación básica	RD\$2,000.00	1
Asistencia vial	Grúa por avería o accidente	RD\$5,500.00	2
	Auxilio vial - paso de corriente	RD\$1,200.00	1
	Auxilio vial - cerrajero	RD\$1,200.00	1
	Auxilio vial - envío de combustible	RD\$1,200.00	1
Asistencia al empleador	Representación legal en demanda laboral por despido justificado (1) *	RD\$50,000.00	1
Asistencia legal telefónica	Mercantil	Sin límite	Sin límite
	Asesoría laboral		
	Seguridad y salud		
	Penal		
Asistencia impositiva y contable	Impuestos, ciclo contable, estados financieros	Sin límite	Sin límite
Soporte técnico	Asesoría remota sobre problemas técnicos en equipos y software	Sin límite	Sin límite
	Envío de especialista técnico	Co pago*	Sin límite
Marketing	Asesoramiento sobre agencias publicitarias para el manejo de rrss, web, apps etc	Sin límite	Sin límite
	Precios preferenciales para campañas de telemarketing (promoción de productos o negocio, encuestas, etc.)		
Seguridad al negocio	Envío de seguridad en casos de robo en el negocio	Sin límite	Sin límite
	Asistencia económica por robo o fraude del empleado *	Hasta RD \$30,000	1
Medica	Asesoría medica telefónica	Sin límite	Sin límite
	Ambulancia por accidente en el negocio		
	Asistencia funeraria x accidente durante su horario de trabajo o en el trayecto trabajo – casa / casa-trabajo *	RD\$30,000.00	1
Referencias y coordinación	Empresas de limpieza	Sin límite	Sin límite
	Mantenimiento de pisos, pintura y otros		
	Eventos empresariales, conferencias, cursos, congresos, catering etc.		
	Referencias bancarias (tipo de cambio, sucursales más cercanas, subagentes bancarios)		

***El tiempo de carencia está pautado por 6 meses de afiliación – cobro efectivo.**

(1) Colaboradores con 1 o más años de antigüedad.

ANEXO B.1. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE “INNOVA ASISTE PLUS”

1. INTRODUCCION.

BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A. con su programa “**INNOVA ASISTE PLUS**”, le brinda Asistencia Jurídica, empresarial, médica, laboral y referencias ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días el año. Con tan sólo una llamada dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato. Queda establecido que el programa se denominará “**INNOVA ASISTE PLUS**”.

El presente anexo forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito entre **GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DEL CARIBE SUCURSAL REPUBLICA DOMINICANA., GEA DOMINICANA y BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A.**

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

2.1 DEFINICIONES.

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

- A) **BANCO MÚLTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA, S.A.: PROMERICA**
- B) **GEA: Grupo Especializado de Asistencia del Caribe Sucursal de Republica Dominicana, GEA Dominicana.**
- C) **TARJETAHABIENTE:** Es la persona física **TARJETAHABIENTE DE PROMERICA** que se haya afiliado a “**INNOVA ASISTE PLUS**”, y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como **TARJETAHABIENTE** a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario de la Tarjeta de Crédito expedida por **PROMERICA.**
- D) **TITULAR: TARJETAHABIENTE** principal de **PROMERICA.**
- E) **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Dominicana.
- F) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**INNOVA ASISTE PLUS**” y que se refiere al presente documento.
- G) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un **TARJETAHABIENTE** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS.**
- H) **VEHÍCULOS DEL TARJETAHABIENTE:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre propiedad del **TARJETAHABIENTE TITULAR** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios y con un máximo de dos vehículos por Afiliado. Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS AFILIADOS** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; motocicletas; de alquiler; salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a veinte (20) años.
- I) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **TARJETAHABIENTES** de **PROMERICA.**
- J) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines del contrato y presente Anexo, la

República de Dominicana.

- K) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **TARJETAHABIENTE** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- L) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República Dominicana manifieste tener un **TARJETAHABIENTE** en el contrato de crédito que respecto de alguna de las tarjetas de crédito que maneja **PROMERICA** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **TARJETAHABIENTE** haya notificado a **PROMERICA** con posterioridad a la firma del mencionado contrato de crédito, domicilio que será considerado como el del **TARJETAHABIENTE** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como “**KILÓMETRO CERO**”.
- M) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencia médica a un **TARJETAHABIENTE**.

3. BENEFICIOS.

Los Servicios de Asistencia en República Dominicana son:

3.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL.

TERRITORIALIDAD. - El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero (0) es decir, donde quiera que el “**AFILIADO**” se encuentre dentro de la República Dominicana.

3.1.1 ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHICULOS AFILIADOS**, **GEA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el tallermecánico o el lugar indicado por el **TARJETAHABIENTE**, con un límite máximo de: **RD\$ 5,500 POR EVENTO Y DOS EVENTOS POR AÑO**.

GEA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **TARJETAHABIENTE** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **TARJETAHABIENTE** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **TARJETAHABIENTE** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE** 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 y/o heridos. **GEA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

3.1.2 ASISTENCIA VIAL (ABASTECIMIENTO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE):

Por la falta de combustible (hasta 2 dos galones, N/A cubre el costo de combustible) o necesidad de paso de corriente de los **VEHICULOS DEL TARJETAHABIENTE**, **GEA** 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 el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de: **RD\$1,200.00 POR EVENTO MAXIMO 1 EVENTO POR AÑO**.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el

TARJETAHABIENTE con sus propios recursos al proveedor. EL **TARJETAHABIENTE** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

3.1.3 CERRAJERIA VIAL EN CASO DE PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LLAVES:

En caso de pérdida o Extravío de llaves u otra causa que impida la apertura del vehículo, y a solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer la apertura del mismo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$1,200.00 POR EVENTO MAXIMO 1 EVENTO POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

3.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA EMPRESA

En virtud del presente anexo, **GEA** garantiza la puesta a disposición del **TARJETAHABIENTE** de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el negocio del **TARJETAHABIENTE**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

El **TARJETAHABIENTE** tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata antes de la reparación y acuerdo previo de **GEA**, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación del negocio a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el negocio serán brindados todo el territorio nacional. También tendrá derecho a los servicios de **REFERENCIA DE TECNICOS EN EL HOGAR** El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

3.2.1 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 del inmueble Afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda Afiliada. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,500 POR MAXIMO 4 EVENTOS**.

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, 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 al inmueble.

3.2.2 SERVICIOS DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **TARJETAHABIENTE**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, 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 hasta el siguiente límite: **RD\$3,500 POR MAXIMO 4**

EVENTOS.

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de plomería 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 del servicio de 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 bajantes, 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 aérea comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y alcantarillado.

Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

3.2.3 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **TARJETAHABIENTE**, que corresponda al domicilio de la empresa, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencianecesaria 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 del inmueble domicilio del negocio del **TARJEHAHABIENTE**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,500.00 POR MAXIMO 4 EVENTOS.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

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, balastros.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras 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.

3.2.4 MANTENIMIENTO DE INVERSORES POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **TARJETAHABIENTE**, que corresponda al domicilio de la empresa, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará el mantenimiento de los inversores y la asistencia de emergencianecesaria para restablecer el funcionamiento del mismo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$3,500.00 POR MAXIMO 4 EVENTOS.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de mantenimiento de inversores. - Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a. Reposición de baterías
- b. Reparación por daños de falta de mantenimiento preventivo.
- c. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

3.2.5 FUMIGACION BÁSICA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto no se pueda habitar el negocio o lugar donde se desarrollan las actividades empresariales del **TARJETAHABIENTE**, se gestionará a la mayor brevedad posible una fumigación básica. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$2,000.00 POR MAXIMO UN EVENTO POR AÑO.**

3.2.6 MANTENIMIENTO DE AIRE ACONDICIONADO:

Cuando el **TARJETAHABIENTE** presente situaciones de emergencia en su negocio por avería, entienda; no enfriamiento, revisión general por avería presentada en el aire acondicionado, fuga de agua por falta de mantenimiento, etc. GEA proveerá un mantenimiento correctivo a fin de controlar la situación. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$5,000.00 POR MAXIMO DE DOS EVENTOS POR AÑO.**

3.2.7 SERVICIOS DE CONEXIÓN TECNICOS EN EL HOGAR:

Cuando el **TARJETAHABIENTE** requiera de servicios de conexión en el hogar, **GEA** a solicitud del **TARJETAHABIENTE** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **TARJETAHABIENTE**. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques.

3.2.8 ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL NEGOCIO:

Por solicitud del **TARJETAHABIENTE** se enviará un especialista al domicilio del negocio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, aires acondicionados, plantas eléctricas, evaluación de inversores, entre otros.

GEA, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a **GEA** el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el **TARJETAHABIENTE** decida, en definitiva. Una vez que el **TARJETAHABIENTE** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **TARJETAHABIENTE** podrá dirigirse a **GEA**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **GEA**, tendrán una garantía por dos meses, garantía que se pierde cuando el **TARJETAHABIENTE** adelante trabajos con personal diferente al de **GEA** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el lugar donde se desarrollen las actividades empresariales del **TARJETAHABIENTE**. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar del negocio del **TARJETAHABIENTE** 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.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **TARJETAHABIENTE** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería.

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- c) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

3.3 ASISTENCIA MÉDICA

3.3.1 ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación médica, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.3.1 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** sufra un accidente dentro de las instalaciones del negocio que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **GEA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: **SIN LIMITE DE**

EVENTOS POR AÑO Y SIN LÍMITE DE COSTO.

3.3.1 ASISTENCIA FUNERARIA

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, un respaldo económico por muerte accidental del colaborador del **TARJETAHABIENTE** cuya antigüedad sea mayor a 01 año, misma se demuestre mediante certificación laboral de la Tesorería de la Seguridad Social de la República Dominicana.

Este respaldo económico, será otorgado directamente a los familiares o beneficiarios del colaborador que el **TARJETAHABIENTE** decida, así mismo deberá comprobarse que el deceso del colaborador fue por accidente durante horario de trabajo y/o durante el trayecto trabajo – casa y/o casa-trabajo.

El derecho al uso de esta asistencia se habilitará cuando el **TARJETAHABIENTE** haya adquirido y pagado 6 meses consecutivos y de igual forma declarados y pagados a **GEA** durante el tiempo mencionado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$30,000.00 POR UN EVENTO.**

3.4 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL E IMPOSITIVA Y CONTABLE TELEFONICA.

3.4.1 REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia mercantil, laboral, seguridad y salud, penal y todo lo relacionado al área impositiva y contable, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre. En todo caso, los gastos en que incurra el **TARJETAHABIENTE** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **TARJETAHABIENTE**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

3.4.2 ASISTENCIA LEGAL:

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, para su asistencia,

1. **ASISTENCIA LEGAL LABORAL:** Esta cobertura se basa en ofrecer a nuestro pequeño empresario el conocimiento de sus derechos y obligaciones patronales, además de asesorarlo en cualquier situación legal laboral sobre inicio, término y todo lo que incluya la relación laboral.
2. **ASISTENCIA LEGAL MERCANTIL:** Se le asesorará con todo lo relacionado a títulos de crédito, contratos con terceros, registro mercantil, derechos y obligaciones según el tipo de sociedad a la que pertenezca, etc.
3. **ASISTENCIA SEGURIDAD Y SALUD:** Asesoramiento del reglamento REGLAMENTO 522-06 y todo lo relacionado a la creación de comité mixto de seguridad en la empresa, evaluación de riesgos, trámites ante la DGHSI

3.4.3 ASISTENCIA IMPOSITIVA Y CONTABLE

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría de todo lo relacionado al área

impositiva y contable, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre. En todo caso, los gastos en que incurra el **TARJETAHABIENTE** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **TARJETAHABIENTE**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

Por medio de nuestros CPA especializados, las PyME recibirán asesoría telefónica en materia fiscal y contable:

1. Llenado de declaración de impuestos
2. Trámites de multas por atraso en pagos
3. Trámites para inicio de actividad comercial
4. Trámites para reapertura de local
5. Trámites relacionados con el RNC
6. Capacitación en declaración de impuestos a la renta e ITBIS
7. Llenado de plantilla de autodeterminación TSS
8. Asesoría telefónica en llenado de planillas referentes al ministerio de trabajo (DGT3, DGT4)
9. Determinación del ISR empleados
10. Manejo de la oficina virtual DGII
11. Determinación de la proporcionalidad del ITBIS
12. Tipos de comprobantes fiscales
13. Tipos de retenciones
14. Llenado formularios de envío de datos (606, 607, 608, 609, 623)
15. Preparación de estados financieros, IFRS, NIA, ciclo contable, Etc.

4. ASISTENCIA SOPORTE TECNICO

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría de todo lo relacionado al área de tecnología para la solución de los problemas más comunes con relación a los equipos y dispositivos de su negocio. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

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

5. ASISTENCIA MARKETING

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría de todo lo relacionado al área campañas publicitarias, nichos de negocio, targets, etc.

Así mismo precios preferenciales para campañas de telemarketing (promoción de productos, campañas informativas, encuestas, etc.) Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

6. ASISTENCIA ROBO O FRAUDE

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, un respaldo económico por robo o fraude del empleado titular que haya designado la compañía por el uso de la Tarjeta de Crédito hasta por un monto de RD 30,000 (treinta mil pesos dominicanos 00/100).

Para la reclamación de este respaldo económico el **TARJETAHABIENTE** deberá

agotar los procesos legales correspondientes ante las autoridades pertinentes a fin de tener los elementos necesarios que acrediten fue víctima del robo y/o fraude del empleado, así mismo deberá acreditar la relación laboral del empleado.

El derecho al uso de esta asistencia se habilitará cuando el **TARJETAHABIENTE** haya adquirido y pagado 6 meses consecutivos y de igual forma declarados y pagados a **GEA** durante el tiempo mencionado. Esta asistencia es de uso único.

7. ASISTENCIA AL EMPLEADOR

Por este servicio **GEA** brindará al **TARJETAHABIENTE**, previa solicitud, vía telefónica, un respaldo legal por demanda laboral por despido justificado del empleado cuya antigüedad sea mayor a 01 año, misma se demuestre mediante certificación laboral de la Tesorería de la Seguridad Social de la República Dominicana.

Una vez solicitada esta asistencia, nuestros abogados determinaran si la evidencia y el proceso de despido fueron realizados con base a derecho, esto para determinar que el despido fue con justa causa, caso contrario no se tomara la representación del mismo y **GEA** no estará obligada a representar el caso ante las autoridades correspondientes.

El derecho al uso de esta asistencia se habilitará cuando el **TARJETAHABIENTE** haya adquirido y pagado 6 meses consecutivos y de igual forma declarados y pagados a **GEA** durante el tiempo mencionado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **RD\$30,000.00 POR UN EVENTO**.

8. EXCLUSIONES:

- A.** Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- B.** Cuando el Beneficiario no se identifique como **TARJETAHABIENTE** de **PROMERICA**.
- C.** Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

9. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE:

- 9.1** Con el fin de que el **TARJETAHABIENTE** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:
 - A.** Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GEA**.
 - B.** Dar aviso oportuno a **GEA** del cambio de **RESIDENCIA DEL NEGOCIO DEL TITULAR**. Queda entendido que en caso de que el **TITULAR** establezca su residencia del negocio en un lugar distinto al territorio de la República Dominicana, la relación entre **GEA** y el **TARJETAHABIENTE** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **TARJETAHABIENTE** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
 - C.** Identificarse como **TARJETAHABIENTE** ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

10. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

- A. El **TARJETAHABIENTE** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** a los números telefónicos especificados en este documento.
- B. El **TARJETAHABIENTE** procederá a suministrarle al funcionario de **GEA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **TARJETAHABIENTE**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **TARJETAHABIENTE**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **TARJETAHABIENTE** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

Queda entendido que el personal de **GEA** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **TARJETAHABIENTES** en la última lista de **TARJETAHABIENTES** activos **PROMERICA – INNOVA ASISTE PLUS**. De este modo, **PROMERICA** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **TARJETAHABIENTES** activos.

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato. Como caso de excepción, y únicamente en relación con el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del **TARJETAHABIENTE** para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el **TARJETAHABIENTE** podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso, **GEA** restituirá al **TARJETAHABIENTE** los gastos erogados. Queda entendido que con el fin de que el **TARJETAHABIENTE** tenga derecho a la restitución aquí establecida, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**.

11. SUBROGACIÓN.

GEA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **TARJETAHABIENTE** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **TARJETAHABIENTE** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

12. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **GEA** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.