

**CONDICIONADO DE USO
CARACTERÍSTICAS GENERALES, CUBIERTAS Y EXCLUSIONES
PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIA PLUS
PARA AUTOS NUEVOS DE HYUNDAI
DE PETROAUTOS, S.A.**

CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

El presente documento, establece las características generales cubiertas y las exclusiones de los servicios de Asistencia para el AFILIADO que sea reportado por PETROAUTOS, S.A.

La Cabina de Asistencia 24/7 contará con los servicios de asistencia las cuales se detallan en Descripción de servicios.

I. DEFINICIONES: Siempre que se utilicen los siguientes términos definidos a continuación en las presentes condiciones generales, tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- **CONNECT:** Es la empresa CONNECT ASSISTANCE S. de R. L., que actúa como operadora y prestadora de los servicios de asistencia. Para los efectos de este documento igualmente denominado CONNECT ASSISTANCE.
- **AFILIADO:** Persona natural registrada como cliente de PETROAUTOS, S.A. que cuenta con el Servicio de Asistencia. Para los efectos de este documento igualmente denominado AFILIADO.
- **BENEFICIARIO(S):** Son los Beneficiarios del AFILIADO, quienes podrán acceder a los beneficios del Servicio de Asistencia Hyundai Care según los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Incluye su grupo familiar directo o primer grado de consanguinidad (cónyuge, hijos menores de 21 años y padres del AFILIADO que residan en el mismo domicilio y que se encuentren dentro del vehículo reportado del AFILIADO al momento de un evento fortuito.
- **FECHA DE INICIO:** El Servicio de Asistencia estará disponible para el AFILIADO a partir de que su afiliación sea reportada por PETROAUTOS, S.A con vigencia anual renovable.
- **SERVICIO DE ASISTENCIA:** Es el programa que comprende los servicios de asistencia a los que el AFILIADO tiene derecho, conforme a los términos, condiciones y limitaciones de este documento y detallados con los montos y límites máximos por evento en el Cuadro de Cubiertas.
- **COBERTURA NACIONAL:** Servicios disponibles en todo el territorio de la República de Panamá, excluyendo los que se especifique, zonas de difícil acceso, áreas remotas y de alto riesgo. Zonas de difícil acceso o con limitaciones logísticas, como áreas de selva densa, comunidades insulares o fronteras de acceso restringido, y sectores catalogados como de alto riesgo o inseguridad según evaluación operativa del proveedor o autoridad competente.
- **VEHÍCULO:** Es el vehículo móvil nuevo reportado cual nunca superará un máximo 20 años de antigüedad, destinado a uso particular liviano, propiedad del AFILIADO. Todos los modelos que comercialice el distribuidor formarán parte del programa. Inicialmente se contempla la marca HYUNDAI.
- **DOMICILIO:** Es el lugar de residencia habitual del AFILIADO en el territorio nacional, registrado en la base de datos de CONNECT. Incluye construcciones, dependencias e instalaciones anexas en el mismo sitio, excluyendo áreas comunes. También se entiende por vivienda una unidad en un edificio residencial.
- **MANIOBRA:** Se refiere a la intervención necesaria en caso de avería o accidente que requiera un esfuerzo mayor, como cuando el vehículo no puede rodar por sus propios medios, o requiera extracciones por caídas en cunetas, vuelcos, estacionamientos, que requieran equipo especializado en y no una grúa regular. Los costos de estas maniobras no están cubiertos por el servicio y deben ser pagados directamente por el AFILIADO.
- **AUTORIDAD COMPETENTE:** Se refiere a las agencias, autoridades, departamentos o instituciones gubernamentales y/o judiciales, estatales o municipales correspondientes.
- **ACCIDENTE:** Evento que causa daños materiales y/o corporales al AFILIADO, provocado por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo enfermedades), durante la vigencia de la asistencia.
- **EMERGENCIA:** Evento súbito e imprevisto que pone en riesgo la integridad física del AFILIADO, o la seguridad y uso de sus bienes, reportado inmediatamente y que requiere atención prioritaria. Los casos que impliquen riesgo inminente a la vida o seguridad del AFILIADO serán atendidos de manera inmediata, mientras que los eventos sin riesgo directo serán gestionados en un plazo máximo de hasta 48 horas.
- **ENFERMEDAD:** Alteración de la salud que no sea preexistente ni crónica.
- **URGENCIA:** Situación médica que requiere atención en un corto período de tiempo, sin poner en riesgo la vida del afectado ni afectar la evolución de su condición.

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

1.ASISTENCIA VEHICULAR: A solicitud del AFILIADO, CONNECT enviará un prestador de servicios para atender eventualidades en la carretera a nivel nacional que surjan con el VEHÍCULO propiedad del AFILIADO tales como:

a. ASISTENCIA VIAL:

- 1. Cambio de llanta:** Se realiza en caso de pinchadura de neumático, siempre que el repuesto esté en buen estado. No incluye apoyo económico para reparación o traslado.
- 2. Paso de corriente:** Se brinda si la batería del vehículo del AFILIADO está descargada y se requiere realizar el paso de corriente.
- 3. Suministro de combustible:** Se proporciona en emergencias cuando el vehículo queda varado sin gasolina en una vía de circulación. La cantidad suministrada será suficiente para llegar a la estación más cercana. El primer galón es gratuito; los adicionales deben ser pagados por el AFILIADO con factura.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial. Los servicios son aplicables a vehículos particulares livianos, con peso bruto vehicular no superior a 3.5 toneladas, abarcando sedanes, hatchbacks, SUV, pick-ups de uso particular y vans familiares.

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

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

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

c. ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO: En caso de llaves encerradas dentro del vehículo, se enviará un técnico al lugar donde se encuentre la unidad para realizar la apertura del vehículo y permitir acceso al mismo.

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

2. ASISTENCIA HYUNDAI CARE:

a. Orientación Médica telefónica: Servicio de asesoría telefónica para el AFILIADO y sus BENEFICIARIOS ocupantes del vehículo al momento del evento fortuito, que brinda apoyo al solicitante para la evaluación inicial de síntomas posteriores a un accidente. Un profesional de la salud proporcionará recomendaciones generales, orientación sobre signos de alerta y sugerencias sobre la necesidad de atención médica presencial, sin que esto sustituya una consulta médica formal.

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

b. Guía Farmacéutica: Servicio de orientación telefónica para el AFILIADO y sus BENEFICIARIOS ocupantes del vehículo al momento del evento fortuito, enfocado en el uso adecuado de medicamentos tras el evento. Incluye información sobre dosificación, posibles efectos secundarios, contraindicaciones y recomendaciones generales para un consumo seguro, conforme a la indicación médica previamente recibida.

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

c. Coordinación y Pago de Rayos X: Servicio que gestiona el acceso a estudios de rayos X con proveedores autorizados, para el AFILIADO y sus BENEFICIARIOS ocupantes del vehículo al momento del evento fortuito, incluyendo la cobertura bajo esquema de reembolso conforme a las condiciones establecidas en caso de ser aprobado un reembolso. Aplica para evaluaciones derivadas del evento, previa validación y cumplimiento de los lineamientos del servicio.

Tipo de Rayos X	¿Para qué se usa?	¿Qué busca el examen?
Columna cervical	Evaluar lesiones en el cuello tras impacto	Fracturas vertebrales, desalineación, lesiones por latigazo cervical
Tórax	Revisar pulmones y costillas	Fracturas, costales, neumotórax, hemorragias internas
Extremidades (brazos/piernas)	Detectar lesiones en huesos largos	Fracturas, fisuras, desplazamientos
Tobillo y pie	Evaluar lesiones por impacto o compresión	Fracturas de tobillo, metatarsianos, luxaciones
Columna lumbar	Revisar parte baja de la espalda	Fracturas lumbares, compresión vertebral, alineación

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

3.ASISTENCIA HYUNDAI RIDE: Coordinación para el traslado del propietario del vehículo, para garantizar el mantenimiento en talleres HYUNDAI

El servicio Hyundai Ride está diseñado para brindar una experiencia de mantenimiento cómoda, eficiente y sin interrupciones para el cliente. Este servicio incluye la coordinación integral del traslado para el propietario del vehículo desde los talleres autorizados Hyundai, asegurando que el mantenimiento se realice sin afectar la rutina diaria del usuario.

- El proceso inicia cuando el cliente, una vez presente en el taller, solicita el traslado a través de la cabina de Asistencia Hyundai. A partir de ese momento, se activa el servicio de transporte que puede llevar al AFILIADO a su hogar u oficina, mientras su vehículo recibe atención especializada.
- Una vez finalizado el servicio de mantenimiento, Hyundai Ride también contempla el traslado de regreso del AFILIADO al taller, permitiéndole retomar su vehículo de manera ágil y sin complicaciones.

Todo el servicio está enfocado en ofrecer comodidad, puntualidad y una experiencia premium alineada con los estándares de atención de la marca.

La cobertura del servicio aplica por evento, se contempla que el evento sea realizado en el mismo día, con un monto definido para el traslado completo y un límite anual de usos, reforzando el compromiso de Hyundai con la satisfacción y fidelización de sus clientes.

CONNECT pone a disposición del AFILIADO el Servicio "Hyundai Ride ", el cual brindará acceso a transporte por medio de un servicio de Uber Corporativo el cual contempla la movilización o continuación de su viaje.

- El AFILIADO debe procurar de estar pendiente del servicio de Uber, por medio del enlace brindado a su celular en el momento que se despacha desde la Cabina de Asistencia. El destino, no podrá modificarse una vez se solicité el servicio.
- Los servicios establecidos en este punto se prestarán en Área Metropolitana de Panamá. Desde El Puente de las Américas en el área Oeste, hasta San Miguelito en el área Norte, hasta la 24 de diciembre en el área Este. Nota: El Servicio estará limitado en zonas consideradas "Rojas" o de alta peligrosidad de acuerdo con la Policía Nacional de Panamá o la plataforma de Uber. Con disponibilidad de 24 horas al día, y sujetos a la disponibilidad de conductores de Uber.
- UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DESCRITOS SON BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO: El AFILIADO es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Servicio de Traslado por medio de la plataforma y conductores de Uber es bajo su única y exclusiva responsabilidad. El AFILIADO es consciente que la disponibilidad de Uber y sus proveedores es variable y puede afectar la disponibilidad en tiempo real.

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

PROCESO DE REEMBOLSO:

En caso de ser aprobado por CONNECT un proceso de reembolso aplicará conforme a las condiciones y debe seguir los siguientes pasos:

- Comunicarse con su línea de Asistencia al número telefónico **+(507) 378-2636**
- Enviar al correo electrónico que le indique el operador que le atiende, y compartir la siguiente documentación escaneada de forma visible:
 - Copia legible de la cédula del AFILIADO
 - Copia legible de la factura del servicio a nombre del afiliado: Debe incluir el número de R.U.C. y un resumen detallado de los gastos. Es necesario desglosar los costos por categorías, especificando cada concepto, y presentar el total general correspondiente al monto solicitado.
 - Detallar en el correo el número de contacto telefónico del AFILIADO
 - Número de cuenta bancaria del AFILIADO de la asistencia donde se aplicará el reembolso

Una vez recibida la documentación a través de correo electrónico, el área encargada analizará y si el reembolso procede, CONNECT se contactará con el AFILIADO para informarle el valor aprobado a reembolsar.

El reembolso será efectuado únicamente si se cuenta con la documentación previamente indicada, y se consignará en la cuenta bancaria del AFILIADO dentro de un plazo máximo de **quince (15) días hábiles**.

Todas las asistencias estarán sujetas al límite máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de cubiertas a continuación:

CUADRO DE CUBIERTAS

ASISTENCIA HYUNDAI DE PETROAUTOS

Detalle de las Asistencias		Alcance de las Cubiertas	
		Monto máximo por evento	Límite máximo de eventos por año
Remolque en grúa por Avería o Accidente del vehículo reportado		\$150.00	3 eventos
Auxilio Vial	Cambio de llanta	\$150.00	3 eventos
	Paso de corriente	\$150.00	3 eventos
	Suministro de Combustible	Primer galón de combustible gratis	3 eventos
Envío y pago de cerrajero		\$150.00	3 eventos
Asistencia Hyundai Care	Orientación médica	\$50.00	3 eventos
	Guía farmacéutica	\$50.00	3 eventos
	Coordinación y pago de Rayos X	\$50.00	3 eventos
Asistencia Hyundai Ride - Traslado a taller de mantenimiento Hyundai		\$50.00	3 eventos

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este documento, el AFILIADO, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago, solicitará a su Cabina de Asistencia Hyundai:

- Llamada telefónica a la Línea siguiente: +(507) 378-2636
- Chat via WhatsApp al: +(507) 6999-0636

Una vez entre en contacto con la Cabina de asistencia, debe compartir sus datos identificativos, nombre completo, cédula, así como el lugar donde se encuentra y la clase de servicio que requiera.

No estarán cubiertos los servicios que el AFILIADO haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta sin el previo consentimiento o autorización de CONNECT.

EXCLUSIONES GENERALES:

No se cubren servicios en los siguientes casos:

1. Daños intencionales, guerra, rebelión, protestas o alteraciones de seguridad pública.
2. Cuando una autoridad impida la prestación del servicio.
3. Rembolsos por servicios contratados sin autorización previa de CONNECT. salvo fuerza mayor.
4. Traslados por lesiones causadas por dolo o mala fe del AFILIADO.
5. Negarse a colaborar con el personal de CONNECT.
6. Fenómenos naturales extraordinarios (inundaciones, terremotos, erupciones, etc.).
7. Hechos relacionados con terrorismo, motines, fuerzas armadas o seguridad.
8. Situaciones por energía nuclear o radiactiva.
9. Información falsa o no oportuna del AFILIADO.
10. No identificarse como AFILIADO.
11. Incumplimiento de obligaciones establecidas.
12. Falta de infraestructura o condiciones del lugar para prestar el servicio, con aviso previo a la persona afectada.
13. Traslados de vehículos por uso incorrecto de combustible.
14. Servicios de maniobras.
15. Traslados de vehículos entre talleres.
16. Vehículos que superen los 20 años
17. Vehículos de uso comercial o flotas