

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN Y/O EL SITIO WEB DE ASSA

Los presentes términos y condiciones (en lo sucesivo los "Términos y Condiciones de la Aplicación") contienen los acuerdos que rigen **(i)** la relación entre ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A., o sus filiales o subsidiarias (en lo sucesivo la "Sociedad"), con las personas (en lo sucesivo el o los "Usuario(s) o Autorizado(s)") que descarguen cualesquier aplicación desarrollada por la Sociedad (en lo sucesivo la o las "Aplicación(es)") y/o accedan al Sitio Web propiedad de la Sociedad, **(ii)** así como las marcas, los productos y los servicios que preste la Sociedad (en lo sucesivo los "Servicios").

Al descargar la Aplicación, el Usuario deberá manifestar su aceptación de los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación a efecto de poder usar la Aplicación, y en caso de que no los acepte, el Usuario deberá de abstenerse de usar la Aplicación.

Cualquier término no definido, interpretación o controversia en los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación se entenderán definidos en los Términos y Condiciones del Sitio Web de la Sociedad. Por lo cual, cualquier cuestión no prevista en los Términos y Condiciones de la Aplicación, se aplicarán de forma supletoria los Términos y Condiciones del Sitio Web de la Sociedad junto a las leyes de Guatemala.

Servicios

La Sociedad pone a disposición del Usuario, o de las personas que éste designe de tiempo en tiempo (el o los "Autorizado(s)"), la presente Aplicación para que la Sociedad pueda realizar de manera eficiente la prestación de los Servicios.

La Aplicación de Sociedad proporcionará al Usuario los servicios de elaboración de formularios, recolección de datos en campo y visualización de resultados en tiempo real, entre otros, para proporcionar al Usuario información cualitativa y cuantitativa a través de los resultados obtenidos con la utilización de la misma por parte del Usuario o los Autorizados.

Los datos ingresados por los Usuarios a través de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web serán almacenados bajo estándares de la República de Guatemala y las normativas aplicables en materia de seguros y el principio de protección de datos personales, los cuales ayudarán a la prestación de los Servicios por medio de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web.

Para que la Sociedad pueda prestar los Servicios, el Usuario deberá y si es requerido por la Sociedad ingresar los datos solicitados en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web y la Sociedad podrá asignarle una clave de usuario y una contraseña para que el Usuario ingrese de tiempo en tiempo a su cuenta respectiva y usar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web. Asimismo, la Sociedad podrá otorgar a los Usuarios un código y un nombre de dispositivo para que los Autorizados puedan acceder, en cualquier lugar, por medio de su dispositivo móvil a la Aplicación.

El Usuario o los Autorizados podrán habilitar a través de la Aplicación lo siguiente:

- a) Confirmar su ubicación en tiempo real.
- b) Ingresar sus datos de geolocalización.
- c) Determinar rutas de seguimiento.

d) Proporcionar y capturar la información requerida incluyendo, pero sin limitarse a Encuestas, Consultas, Enrolamientos, Adquisiciones, Compras, Venta, Cotizaciones, Emisiones, Cobros, Asistencias, Reclamos, entre otros documentos o información productos del Servicio de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad.

e) Tomar fotografías y videos.

f) Recibir y mandar correos personalizados determinados en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad.

g) Poder generar todo tipo de gráficas, cuadros, mapas y cualquier representación de datos.

h) Cualquier otro que la Sociedad considere necesario, de tiempo en tiempo, para prestar los Servicios.

Cuando el Usuario descarga la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad, ésta puede solicitar al Usuario permiso para acceder al contenido e información de su dispositivo móvil, tableta, laptop o cualquier dispositivo electrónico. La(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad respetan la privacidad del Usuario, y los permisos que otorgue el Usuario a la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad, el cual controlarán razonablemente el modo en el que ésta use, almacene y transfiera dicho contenido e información.

La(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad podrá solicitar acceso a cualquier función del dispositivo móvil, tableta, laptop o cualquier dispositivo electrónico del Usuario o los Autorizados. El Usuario o los Autorizados podrán dar el permiso para que la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad acceda a las funciones. El Usuario y los Autorizados reconocen y acuerdan que, en caso de que no autoricen el acceso de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad a cualquier función del dispositivo móvil, tableta, laptop o cualquier dispositivo electrónico, la Sociedad no podrá realizar de forma satisfactoria la prestación de los Servicios, y en este acto, la Sociedad y los Autorizados reconocen y acuerdan que no realizarán reclamación alguna, ya sea judicial o extrajudicial, por cualquier falla, error u omisión en la prestación de los Servicios, derivado de dicho supuesto previamente mencionado, deslindando a la Sociedad de cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionar dicho supuesto. El/los Usuario o los Autorizados asumen la responsabilidad del uso del portal, apps, herramienta tecnológica y/o electrónica puesta a disposición de uso del Usuario, o los Autorizado(s). Dicha responsabilidad se extiende al registro, así como al uso, manejo, interacción, cookies, privacidad y cualquier otra que fuese necesario para acceder a determinados servicios o contenidos. En dicho registro El/los Usuario o los Autorizados serán responsables de aportar información veraz, correcta y lícita.

La(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad podrá solicitar, a través del dispositivo móvil, tableta, laptop o cualquier dispositivo electrónico, por medio de cualesquier programa o software, la ubicación del Usuario o de los Autorizados.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD: La Sociedad creadora de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, no se hace responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza directa o indirectamente que pudieran ocasionar, a título enunciativo: errores u omisiones en los contenidos, falta de disponibilidad del portal, la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web

o la transmisión de virus o programas maliciosos o lesivos en los contenidos, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo.

Principio de protección de datos personales, tiene como propósito el resguardo a la intimidad y el control de la información de El/los Usuarios o de los Autorizados durante el proceso o tratamiento de los datos de carácter personal.

Teniendo como base los siguientes elementos para la protección de datos personales a los Clientes, Usuario o los Autorizados:

- **ACCESO: el cliente tiene derecho a obtener una copia de sus datos y conocer la finalidad y origen para los cuales fueron recabados sus datos.**
- **RECTIFICACIÓN: el cliente tiene derecho a solicitar corrección, modificación o actualización de sus datos en cualquier momento.**
- **ANULACIÓN: el cliente tiene derecho a solicitar la eliminación de datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos o falsos.**

Si usted como cliente, Usuario o los Autorizados, necesita ejercer alguno de estos elementos puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@assanet.com, o llamarnos al teléfono +504 2202 8300.

Al acceder y/o utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como, los Servicios ofrecidos por la Sociedad, usted como Usuario o los Autorizados de forma voluntaria, sin coacción y en buena fe, manifiestan que son conscientes y aceptan todos los términos, condiciones, exclusiones, responsabilidades, obligaciones, así como la política de privacidad, protección de datos y la confidencialidad de la Sociedad, del cual usted como Usuario o los Autorizados, al acceder y utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como, los servicios ofrecidos, la Sociedad reconoce y declara legalmente que ha revisado, enterado, comprendido, analizado, aceptado y es consciente plenamente de los beneficios, riesgos, alternativas, exclusiones, limitaciones y/o alcance la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como, los servicios ofrecido la Sociedad, por lo cual reconoce que al acceder y/o utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, otorga su consentimiento real y expreso, el cual incluye pero no se limita a la adquisiciones, compras, venta, cotizaciones, emisiones, cobros, asistencias, reclamos, encuestas, consultas, enrolamientos, atención, control, promoción, prevención, recuperación y/o rehabilitación, actividad comercial y servicios financieros, incluyendo la de seguros y reaseguros producto de la actividad comercial de la Sociedad, así como, el almacenamiento, acceso, manejo, uso, disposición, custodia y obtención por parte de la Sociedad a sus registros, documentos o datos, incluyendo y sin limitarse a los médicos e historial clínico, crediticios, bancarios, comerciales, entre otros, que autoriza a través de estos Términos y Condiciones con el acceso, utilización, manejo y aplicación de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como, los Servicios.

Asimismo, Usted como Usuario o los Autorizados brinda su consentimiento a la Sociedad, filiales, reaseguradoras, socios estratégicos o de negocio y Grupo Económico, cuando sea necesario y requerido, a que puedan acceder, usar, compartir, manejar, intercambiar, tratar, disponer y/o custodiar los datos personales obtenidos a través de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como, los Servicios ofrecidos por la Sociedad para los propósitos y alcances específicos relacionados con su actividad comercial y servicios financieros, incluyendo la de seguros y reaseguros, así como, de

salud, médicos y/o aquellos productos, servicios, facilidades o gestiones ocasionado de forma directa o indirecta por negociación, contratación, colocación y/o reclamos de las Pólizas de Seguros y/o los Servicios ofrecidos y brindados por la Sociedad. A su vez, la Sociedad se compromete a mantener la confidencialidad de la información que el Usuario o los Autorizados puedan proporcionar a la Sociedad.

Uso del contenido y la información

El Usuario o los Autorizados al ingresar, acceder y/o utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como, los Servicios de la Sociedad se entienden y presume razonablemente que son los propietario(s) de todo el contenido personal y la información que proporcionan a la Sociedad o en su defecto están debidamente autorizados para este acto, con excepción del contenido y la información cargada, incluida, adherida, modificada o incluida en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad o aquella propiedad de La Sociedad, por lo cual reconoce y acepta expresamente sin objeciones lo establecido en estos Términos y Condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web, así como el uso del contenido e información generado por instalación, acceso, manejo, y utilización de la Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como los Servicios ofrecidos y/o brindados por la Sociedad.

El Usuario o el Autorizado consiente, autoriza y acepta expresamente a que se recopilen diferentes tipos de información, datos y documentos relacionada con el Usuario o los Autorizados en función de los Servicios que se usen en la Aplicación y/o el Sitio Web.

La Sociedad recopila todos los datos que el Usuario o los Autorizados proporcionan al usar los Servicios o la Aplicación, así como información sobre el modo en que el Usuario y los Autorizados usan los Servicios. Además, la Sociedad recopila información acerca de las computadoras, tabletas, teléfonos u otros dispositivos en los que el Usuario o los Autorizados descarguen, instalen o accedan a la Aplicación y/o Sitio Web, así como los datos generados por dichos dispositivos, en función de los permisos que el Usuario o los Autorizados concedan.

El Usuario y el Autorizado acuerdan y consienten que, con el solo hecho de instalar cualquier Aplicación y/o acceder al Sitio Web, aceptan de forma expresa y sin objeción que los datos e información que proporcionen a la Sociedad, así como cualesquier registro que la Sociedad obtenga por prestar los Servicios, pertenecerán en forma exclusiva a ésta, por lo que la Sociedad será propietaria de dicha información o datos proporcionados por el Usuario o el Autorizado, quienes en este acto renuncian a cualesquier acción, litigio, arbitraje o reclamo derivado por la transmisión, utilización, manejo, custodia, disposición, acceso, eliminación, error, falla de dicha información. Se entiende también por datos e informaciones cualquier documento(s) y/o dato(s) pertinente a la suscripción de riesgos, declaraciones médicas del Usuario o los Autorizados, fotografías, videos o documentos e informaciones sobre reclamaciones o cualquier otro dato, información y/o documento compartido por el Usuario o los Autorizados para con la Sociedad.

En el caso de que el Usuario o el Autorizado, por cualquier causa, proporcione, de cualquier forma, a la Sociedad cualquier marca, patente, nombre comercial, aviso comercial, signo distintivo, o cualesquiera otros derechos de propiedad industrial o intelectual (en lo sucesivo "Contenido de PI"), le concede a la Sociedad una licencia no exclusiva, transferible, con derechos de sublicencia, libre de cualquier tipo de regalías, pago económico, erogaciones, reconocimiento, aplicable en todo el mundo para utilizar cualquier Contenido de PI, el cual el Usuario o el Autorizado entienden y

reconocen sin coacción y/o objeción que este punto tendrá una duración perpetua para la Sociedad, sin excepciones de ningún, tipo u forma.

El Usuario o el Autorizado acuerdan, aceptan y consienten que, la Sociedad o sus subsidiarias o Representantes autorizados, podrán utilizar la información y/o datos ingresados para ofrecerle productos y servicios adicionales a el Usuario y/o el Autorizado, en la medida que la Sociedad considere que dichos productos y servicios pueden ser de valor para los Usuario y/o el Autorizado.

La Sociedad no garantiza que la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web sea siempre segura, libre de errores, y que funcionen sin interrupciones, retrasos o imperfecciones. La(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web podrá actualizarse de tiempo en tiempo previa autorización por parte de El Usuario y/o el Autorizado, así como, los dueños de las computadoras, tabletas, teléfonos u otros dispositivos donde este instalada la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web. El Usuario y el Autorizado reconocen y acuerdan que, en caso de que no actualicen la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, la misma podrá presentar fallas y errores, entorpeciendo la prestación de los Servicios por parte de la Sociedad; derivado de lo anterior, el Usuario y el Autorizado deslindan y dejan libre de responsabilidades directa o indirectamente a la Sociedad respecto a cualquier falla, daño o perjuicio que lo anterior pudiera ocasionarles y se abstendrán de presentar cualquier reclamación, litigio, arbitraje, ya sea judicial o extrajudicial, derivado de dicho supuesto en contra de la Sociedad o sus subsidiarias o Representantes autorizados.

Con sujeción al cumplimiento de los Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, la Sociedad le concede al Usuario o a los Autorizados, una licencia limitada, no exclusiva y no transferible, para descargar e instalar una copia de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web en cada dispositivo móvil, tabletas u ordenador que sea de su propiedad o controle el Usuario o a los Autorizados, así como ejecutar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web exclusivamente para su propio uso personal. La licencia anterior no se entiende ni se aplica a los Servicios que realiza la Sociedad, por lo cual están excluidos de esta licencia limitada.

Acceso y descarga de la aplicación desde Play Store (Android) y App Store (IOS)

El Usuario o a los Autorizados reconocen y aceptan en cumplir con todos los términos y condiciones aplicables respecto a la obtención, descarga y actualización de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web que las empresas conocidas como Play Store (Android) y App Store (IOS), respectivamente, determinen.

Seguridad

La Sociedad, en la medida de lo posible, realizará los actos necesarios para que la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web proteja toda la información y bases de datos que haya proporcionado a la Sociedad. Independientemente de lo anterior, el Usuario y el Autorizado deberán realizar lo siguiente:

- 1.- No ingresar a la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web virus ni códigos maliciosos de ningún tipo.
- 2.- No solicitar información de inicio de sesión ni acceder a una cuenta perteneciente a otro Usuario.
- 3.- No utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web para actos ilícitos, engañosos, malintencionados o discriminatorios.
- 4.- No realizar ninguna acción que pudiera inhabilitar, sobrecargar o afectar al funcionamiento

correcto de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web o a su aspecto.

5.- No proporciona nombres y datos falsos.

6.- No proporcionar información personal falsa, ni crear una cuenta para otras personas sin su autorización.

7.- No crear más de una cuenta personal.

8.- No crear otra cuenta sin el permiso de la Sociedad, en caso de que la Sociedad inhabilite la cuenta del Usuario.

9.- No utilizar los Servicios o la(s) Aplicación(es) si el Usuario o el Autorizado es menor de 18 años.

10.- No transferir la cuenta de usuario que administre a nadie sin el previo consentimiento por escrito de la Sociedad.

11.- No publicar contenido ni realizar ninguna acción en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web que infrinja o vulnere los derechos de terceros o que vulnere cualquiera ley de algún modo.

12.- La Sociedad podrá retirar cualquier contenido o información que ingrese a la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, si la Sociedad considera que infringe cualquiera política o regulación local.

13.- No utilizar las marcas, signos distintivos, nombres comerciales, derechos de autor, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial, salvo previo consentimiento por escrito de la Sociedad.

Manejo de cuenta de ACH para reembolso y devoluciones

El Usuario o el Autorizado expresamente acepta, reconoce y autoriza a la Sociedad a realizar cualquier reembolso, devolución, desembolso y/o pagos económicos a su favor, por medio del Sistema de Transferencia Electrónica de Fondos entre Bancos ("ACH"), según la cuenta bancaria que registren en las Aplicación(es) y/o el Sitio Web habilitado para dicho fin.

De la misma manera, El Usuario o el Autorizado aceptan que la Sociedad, se reserve el derecho a:

- **Devolver saldos a través del medio por el cual se cobró la prima de la póliza.**
- **Realizar cualquier pago y/o desembolso de saldos a favor, por medio de cheque, como medio alternativo, previa comunicación al cliente.**
- **Descontar del pago, cualquier cargo y/o costo de la transferencia internacional, previa notificación de la Sociedad.**

El Usuario o el Autorizado expresamente acepta, entiende y reconoce sin objeción que la Sociedad, sus sucursales, subsidiarias, filiales, casa matriz o Grupo Económico no se hace responsable, en ningún caso, directa o indirectamente por los daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ocasionar, a título enunciativo: errores u omisiones por el manejo de la cuenta de ACH para reembolso y devoluciones, así como por los accesos e instrucciones El Usuario o el Autorizado realicen en las Aplicación(es) y/o el Sitio Web habilitado para dicho fin.

Actualizaciones, Cambios, Modificaciones de Datos y/o Información.

El Usuario o el Autorizado que incluye al corredor de seguros o agente de seguros expresamente acepta, entiende y reconoce sin objeción que la Sociedad, sus sucursales, subsidiarias, filiales, casa

matriz o Grupo Económico no se hace ni será responsable en ningún caso, directa o indirectamente por los datos o información actualizada, cambiada y/o modificada en el/las Aplicación(es) y/o el Sitio Web por parte de El Usuario o el Autorizado que incluye al corredor de seguros o agente de seguros, así como por la veracidad de la misma o por los daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ocasionar, a título enunciativo: errores, falsedad, negligencia u omisiones por los datos o información actualizada, cambiada y/o modificada en el/las Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como por los accesos e instrucciones El Usuario o el Autorizado realicen en las Aplicación(es) y/o el Sitio Web habilitado para dicho fin.

Tarifas de los dispositivos móviles

Actualmente la Sociedad ofrece las Aplicaciones para dispositivos móviles de forma gratuita, pero el operador contratado por el Usuario o el Autorizado, podrá aplicar las tarifas normales, por ejemplo, para mensajes de texto y datos. Sin embargo, la Sociedad se reserva el derecho de realizar cualquier cobro por la utilización de la Aplicación, así como para ofrecer diversos servicios con costo que solo podrán utilizar los Usuarios o Autorizados que realicen los pagos respectivos.

No Relación Laboral

Los presentes Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web son de carácter mercantil, regulada por un acto de comercio para la prestación de servicios entre la Sociedad, por lo cual, los Usuarios o Autorizados declaran, aceptan y reconocen que en ningún momento la Sociedad y/o sus Servicios ofrecidos y brindado por la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web serán considerados como patrón o empleador respecto del personal que contrate, acceda y/o utilice el Usuarios o Autorizados para desarrollar su objeto social. En este sentido, el Usuarios o Autorizados manifiesta que será el único responsable de cubrir todas las prestaciones laborales, de seguridad social y/o aquellas que de conformidad con la legislación guatemalteca deban de pagarse a su respectivo personal, por lo cual declaran que no tiene ninguna relación laboral o de subordinación económica o similar, incluyendo las referentes a seguridad social, prestaciones o migratorias.

En caso de que la Sociedad llegue a ser demandada por el personal del Usuarios o Autorizados, el Usuarios o Autorizados se obliga irrevocablemente a sacar en paz y a salvo a la Sociedad sus afiliadas, directivos, accionistas, empleados, así como a sus Representantes autorizados sobre cualquier tipo de demanda, litigio, arbitraje o reclamaciones judiciales o extrajudiciales y a reembolsar a la Sociedad cualesquier gastos en que hubiera incurrido o que sea obligada a pagar a través de una sentencia en firme o laudo arbitral. Asimismo, en caso de que la Sociedad sea condenada al pago de cualquier cantidad en los términos del presente apartado, el Usuarios o Autorizados reembolsará íntegramente dicho pago a los diez (10) días hábiles siguientes a que la Sociedad le requiera a él Usuarios o Autorizados el reembolso correspondiente, sin objeción y/o excepciones de ningún tipo u forma.

Modificaciones

En caso de que la Sociedad realice alguna modificación y/o actualizaciones a los presentes Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, será actualizada y puesta a disposición del Usuarios o Autorizados al momento de acceder y/o utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como los Servicios de la Sociedad, a efecto de que el Usuarios o Autorizados de su consentimiento y estén informados sobre modificación y/o actualizaciones a los presentes Términos y Condiciones a fin de que pueda acceder y/o utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web o en su caso solicite la

terminación o elimine la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web.

Si la Sociedad realiza cambios en las políticas, normas u otras condiciones a las que hacen referencia estos Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, la misma será indicado en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web.

El uso continuado por parte del Usuarios o Autorizados de los Servicios o de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, después de recibir la notificación sobre los cambios en los Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, políticas o normas supone la aceptación de las modificaciones sin restricciones.

El Usuario o los Autorizados no podrán ceder los derechos y obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, sin el previo consentimiento por escrito otorgado por la Sociedad. La Sociedad podrá ceder las obligaciones y derechos derivados de los presentes Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web a cualquier tercero sin el previo consentimiento por parte de los Usuarios o los Autorizados.

El Usuario y los Autorizados acuerdan que los presentes Términos y Condición de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web regulan el uso de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, y por ningún motivo sustituyen cualquier contrato, convenio o acuerdo previamente firmado con la Sociedad.

Firma Electrónica

El Usuario o el Autorizado expresamente acepta, entiende y reconoce que la Sociedad se reserva el derecho de la implementación, desarrollo y/o uso habilitado de la firma electrónica, a través de firma electrónica simple no calificada, escaneada y/o firma electrónica calificada, esto sin limitarse a token, login, sign in, registros, , marca, signo distintivos, imagen, entre otros, dependido del tipo y forma de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web que instale o tenga acceso, uso, manejo o interacción, por lo cual El Usuario o el Autorizado reconoce darle en su conjunto un reconocimiento expreso y legal a los contenidos, declaraciones, aceptaciones, pagos, transacciones, comerciales y validez de buena fe, sin objeción y/o coacción al tipo de firma electrónica que la Sociedad implemente, desarrolle y/o uso habilitado, en cumplimiento a las Leyes de la República de Guatemala.

Terminación

Si el Usuario o los Autorizados infringe los Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, o genera, crea riesgos de cualquier tipo para la Sociedad o la expone a posibles responsabilidades jurídicas y/o administrativas, la Sociedad podrá impedir, restringir, limitar, eliminar o bloquear el acceso al Usuario o el Autorizado en el Sitio Web o en la Aplicación total o parcialmente a entera discreción de la Sociedad, reservándose absolutamente ese derecho de acuerdo con los presente Términos y Condiciones. La Sociedad notificará razonablemente por correo electrónico o cualquier medio incluyendo cuando el Usuario o el Autorizado intente acceder a su cuenta en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web. Asimismo, el Usuario o el Autorizado podrá eliminar su cuenta o desactivar su acceso a la Aplicación y/o el Sitio Web en cualquier momento. Independientemente de lo anterior, la Sociedad se reserva el derecho de ejercer cualquier acción legal, arbitral y/o administrativa aplicable.

Conflictos

El Usuario o los Autorizados se obliga a sacar en paz y a salvo a la Sociedad sus afiliadas, directivos, ASSA GT-TyC-WEB/APPS

accionistas, empleados y Representantes autorizados a pagar cualesquiera gastos, pérdida, daños (incluidos los costos y honorarios judiciales) de cualquier demanda, litigio, controversia, reclamo y/o controversia, a causa de acción o conflicto que interponga un tercero (en lo sucesivo la "Demanda"), que pudiera surgir derivada de las acciones, contenido o información en el Sitio Web o la(s) Aplicación(es), así como en la aplicación al servicio de Pagos de Primas y Deducibles que la Sociedad utilice en sus Aplicación(es) y/o el Sitio Web. Asimismo, para el caso de interpretación, cumplimiento o conflicto de los presentes Términos y Condiciones de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, el Usuario o los Autorizados y la Sociedad se sujetan a la normativa guatemalteca vigente, y a la jurisdicción de los tribunales de justicia de la República de Guatemala, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios, presentes o futuros o por cualquiera otra causa.

Política de cookies de las Aplicación(es) y/o el Sitio Web

1. ASSA Compañía de Seguros, S.A. cédula jurídica número 3-101-593961, así como sus filiales y subsidiarias con representación jurídica en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, conocida en lo sucesivo como la "Sociedad", garantiza razonablemente a los Usuario o los Autorizados de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, el derecho de elección con respecto a la facilitación de su información. La Sociedad informa que sus Aplicación(es) y/o el Sitio Web la forma en que serán utilizados los "cookies" y las geolocalizaciones, así como otras funciones necesarias para la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad.
2. La(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web podrían utilizar Cookies y tecnologías similares para mejorar y optimizar la experiencia de los usuarios, visitantes y la comercialización e información de espacios publicitarios que en las Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad aparezcan.
3. Las cookies son pequeños archivos de texto enviados por el servidor de la página web o de la(s) Aplicación(es) registradas en el dispositivo de los Usuario o los Autorizados. Los parámetros por defecto de las cookies permiten que la información contenida en las mismas sea leída solamente por su servidor de origen.
4. Las cookies se utilizan para almacenar información relacionada con la utilización del servidor por parte de los Usuario o los Autorizados. Por lo cual las cookies permiten:
 - Mantener la sesión de los Usuarios o los Autorizados (tras su inicio), el de los Usuario o los Autorizados no necesita volver a introducir su nombre de usuario y/o contraseña cada vez que entre en una subpágina de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web.
 - Adaptar el contenido de las páginas del sitio web o la(s) Aplicación(es) a las preferencias del Usuario o los Autorizados, así como optimizar el uso de las páginas web.
 - Permiten reconocer el dispositivo de los Usuarios o los Autorizados y visualizar la página web o la(s) Aplicación(es) ajustada a sus necesidades individuales y al dispositivo que está utilizando.
 - Recopilar datos estadísticos anónimos que permiten conocer el uso de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web por parte de los Usuarios o los Autorizados, lo que nos permite mejorar su estructura y contenido de acuerdo con las expectativas de los Usuarios o los Autorizados por la Sociedad.
 - La(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web emplean dos tipos fundamentales de cookies: las cookies "de sesión" (session cookies) y las cookies "permanentes" (persistent cookies). Las cookies "de sesión" son archivos temporales que se almacenan en el dispositivo de Usuarios o los Autorizados hasta el cierre de la sesión, el abandono de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio

Web o la desconexión del software (cierre del navegador). Las cookies "permanentes" se almacenan en el dispositivo final del Usuarios o de los Autorizados durante un tiempo determinado en los parámetros de dichos archivos o hasta su eliminación por los Usuarios o los Autorizados.

- En el ámbito de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad se emplean también algunos mecanismos de terceros, socios y anunciantes; sobre todo las funcionalidades relativas a redes sociales como Facebook y/o Google, lo cual se traduce directamente en el registro de las cookies de dichas entidades en el dispositivo final de los Usuarios o los Autorizados.
- Cuando el software o aplicación utilizado visualice páginas web (navegador) o alguna aplicación descargada por defecto y admita el almacenamiento de las cookies en el dispositivo final, los Usuarios o los Autorizados podrán modificar los ajustes del navegador, tableta, dispositivo electrónico, relativos a las cookies (de cualquier tipo) o eliminar dichos archivos de sus dispositivos en cualquier momento. En el caso de los servicios de geolocalización, los Usuarios o los Autorizados los aceptan directamente al aceptar los ajustes del navegador, tableta, dispositivo electrónico y/o al acceder y utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad.
- Las limitaciones en el uso de las cookies pueden afectar algunas de las funcionalidades disponibles en las la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad o impedir su uso.
- Las cookies por lo general no contienen datos personales de los Usuarios o los Autorizados, sin embargo, de haberlo los Usuarios o los Autorizados, dan su consentimiento y aceptan adherirse a lo establecido en los términos y condiciones de uso de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad cumpliendo con lo que indica la secciones sobre Política de Protección de datos personales.
- La información almacenada en forma de cookies o el acceso a la misma no provoca cambios en la configuración del dispositivo electrónicos finales del Usuarios o los Autorizados, ni tampoco en el software o aplicaciones instalado en dicho dispositivo.

USO DEL PORTAL Y APLICACIONES: <https://www.assanet.com.gt/> y/o la(s) Aplicación(es) proporciona el acceso a multitud de información, servicios, documentos, programas o datos (en adelante, "contenidos") en Internet pertenecientes a la Sociedad creadora del sitio web, la(s) Aplicación(es) o a sus licenciantes a los que el Usuarios o los Autorizados pueda tener acceso. Los Usuarios o los Autorizados asumen la responsabilidad del uso del portal y/o la(s) Aplicación(es). Dicha responsabilidad se extiende al registro que fuese necesario para acceder a determinados servicios o contenidos. En dicho registro los Usuarios o los Autorizados será responsables de aportar información veraz y lícita. Como consecuencia de este registro, los Usuarios o los Autorizados pueden crear, generar y/o activar su propia contraseña de la que serán responsables, comprometiéndose a hacer un uso diligente y confidencial de la misma. Los Usuarios o los Autorizados se comprometen a hacer un uso adecuado de los contenidos y servicios que la Sociedad creadora del sitio web y/o en la(s) Aplicación(es) ofrecidas por la Sociedad, a través de su portal y área de descargas electrónicas de la(s) Aplicación(es), por lo cual, los Usuarios o los Autorizados se comprometen a no realizar, facilitar, generar, emplear, manejar o utilizar el sitio web y/o en la(s) Aplicación(es) para (i) incurrir en actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y al orden público; (ii) difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico-ilegal, de apología del terrorismo o atentar contra los derechos humanos; (iii) provocar daños en los sistemas físicos y lógicos de la Sociedad creadora del sitio web y/o las Aplicaciones, sus proveedores o de terceras

ASSA GT-TyC-WEB/APPS

personas, introducir o difundir en la red virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar los daños anteriormente mencionados; (iv) intentar acceder y, en su caso, utilizar las cuentas de correo electrónico de otros usuarios y modificar o manipular sus mensajes. La Sociedad creadora del sitio web y/o las Aplicaciones se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, xenófobos, racistas, pornográficos, que atenten contra la juventud o la infancia, el orden o la seguridad pública o que, a su juicio, no resultaran adecuados para su publicación. En cualquier caso, la Sociedad creadora del sitio web y/o Aplicaciones no será responsable del manejo, uso, navegación, tratamiento, documentos, acceso y/o cualquier tipo de mala situación que pueda darse o surgir directa o indirectamente por los Usuarios o los Autorizados a través de la página web, foros, chats, u otras herramientas que mantenga la Sociedad creadora del sitio web y sus Aplicaciones.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL: La Sociedad es la creadora del sitio web y/o sus Aplicaciones por sí misma o como cesionaria, es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de su página web y sus Aplicaciones, así como de los elementos contenidos en la misma (a título enunciativo, imágenes, sonido, audio, vídeo, software o textos; marcas o logotipos, combinaciones de colores, estructura y diseño, selección de materiales usados, programas de ordenador necesarios para su funcionamiento, acceso y uso, etc.) titularidad la Sociedad creadora del sitio web, aplicaciones o bien de sus licenciantes. Todos los derechos reservados son de la Sociedad. Quedan expresamente prohibidas la reproducción, la distribución y la comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición, de la totalidad o parte de los contenidos de esta página web y/o las aplicaciones, con fines comerciales o de otra índole, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización de la Sociedad creadora del sitio web y/o sus aplicaciones. Los Usuarios o los Autorizados se comprometen a respetar los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial titularidad de la Sociedad creadora del sitio web. Los Usuarios o los Autorizados deberán abstenerse de suprimir, alterar, eludir, editar o manipular cualquier dispositivo de protección o sistema de seguridad que estuviera instalado en la página web y/o aplicaciones de la Sociedad creadora del sitio web y/o las aplicaciones.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD: La Sociedad creadora del sitio web y las aplicaciones, no se hace responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ocasionar, a título enunciativo: errores u omisiones en los contenidos, falta de disponibilidad del portal o la transmisión de virus o programas maliciosos o lesivos en los contenidos, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo.

MODIFICACIONES: La Sociedad creadora del sitio web y/o sus aplicaciones se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en su portal, pudiendo cambiar, suprimir o añadir tanto los contenidos y servicios que se presten a través de la misma como la forma en la que éstos aparezcan presentados o localizados en su portal.

ENLACES: en el caso de que en <https://www.assanet.com.gt/> o las aplicaciones dispusiesen enlaces o hipervínculos hacía otros sitios de Internet, la Sociedad creadora del sitio web y/o las aplicaciones no ejercerá ningún tipo de control sobre dichos sitios y contenidos, salvo que sean de propiedad de la Sociedad. En ningún caso la Sociedad creadora del sitio web y/o las aplicaciones asumirá responsabilidad alguna por los contenidos de algún enlace perteneciente a un sitio web ajeno, ni garantizará la disponibilidad técnica, calidad, fiabilidad, exactitud, amplitud, veracidad, validez y

constitucionalidad de cualquier material o información contenida en ninguno de dichos hipervínculos u otros sitios de Internet. Igualmente, la inclusión de estas conexiones externas no implicará ningún tipo de asociación, fusión, joint venture o participación con las entidades conectadas.

DERECHO DE EXCLUSIÓN: La Sociedad creadora del sitio web y/o las aplicaciones se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a portal y/o los servicios ofrecidos sin necesidad de preaviso, a instancia propia o de un tercero.

GENERALIDADES: Las Sociedad creadora del sitio web y/o las aplicaciones perseguirá el incumplimiento de las presentes condiciones a la política de cookies, protección de datos personales, confidencialidad y que en su caso resulten de obligado cumplimiento, así como cualquier utilización indebida de su portal ejerciendo todas las acciones civiles, administrativas y penales que le puedan corresponder en derecho.

MODIFICACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES Y DURACIÓN: La Sociedad creadora del sitio web y/o las Aplicaciones podrá modificar en cualquier momento las condiciones aquí determinadas, siendo debidamente publicadas como aquí aparecen. La vigencia de las citadas condiciones irá en función de su exposición y estarán vigentes hasta que sean modificadas por otras debidamente publicadas.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN: La relación entre la Sociedad creadora del sitio web y/o las aplicaciones junto a los Usuarios o los Autorizados, así como los terceros, se regirá por la normativa guatemalteca vigente y cualquier controversia se someterá a los Juzgados y tribunales de Justicia de la ciudad de Guatemala.

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICAN AL SERVICIO DE PAGOS DE PRIMAS Y DEDUCIBLES

Ámbito De Aplicación

Los presentes Términos y Condiciones aplican al servicio de Pagos de Primas y Deducibles online, digital y/o electrónico de ASSA, que se complementan integralmente a los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web.

Los presentes términos y condiciones (en lo sucesivo los "Términos y Condiciones aplican al servicio de Pagos de Primas y Deducibles online, digital y/o electrónico de ASSA") contienen los acuerdos que rigen (i) la relación entre ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A., o sus filiales o subsidiarias (en lo sucesivo la "Sociedad"), con las personas (en lo sucesivo el o los "Usuario(s) o Autorizado(s)") que descarguen cualesquier aplicación desarrollada por la Sociedad (en lo sucesivo la o las "Aplicación(es)") y/o accedan al Sitio Web propiedad de la Sociedad, (ii) así como las marcas, los productos y los servicios que preste la Sociedad (en lo sucesivo los "Servicios").

Es conveniente que El Usuario o los Autorizados que accedan, utilicen, ejecuten y apliquen el/los servicios de pagos en línea, lea, entienda y acepte integralmente los presentes Términos y Condiciones.

Generales del Pago

La transacción de pago a través de tarjeta de crédito será procesada por el proveedor autorizado por La Sociedad o por cualquier otro medio de pago habilitado comercialmente en la(s) ASSA GT-TyC-WEB/APPS

Aplicación(es) y/o el Sitio Web, a través de las empresas contratadas por la Sociedad o desarrollos tecnológicos y Bancarios para la realización de este proceso de aplicación de pagos.

La Sociedad no solicita o requiere información adicional sobre la tarjeta de crédito u otro medio de pago habilitado comercialmente por la Sociedad en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como información de carácter personal de sus clientes que no sea la utilizada al momento del pago en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web. El cargo se realizará una vez suministre la información necesaria de su tarjeta de crédito o el medio de pago habilitado comercialmente por la Sociedad en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web. La información no debe ser suministrada por el Usuario o los Autorizados hasta el momento que quiera que el cargo sea procesado en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web.

El Usuario o los Autorizados recibirán, al momento de ejecutar el pago, un correo electrónico (a la dirección registrada en el sistema por la Sociedad) con el número de confirmación de la transacción realizada, número de póliza o acreencia seleccionada.

El pago podrá efectuarse a través de tarjeta de crédito VISA, MASTER CARD o AMERICAN EXPRESS u otro medio de pago habilitado comercialmente por la Sociedad en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web.

Todos los pagos serán realizados y procesados en la moneda nacional con la que realizo la emisión de la póliza (Quetzal) o en dólares estadounidenses (USD).

Obligaciones

Todo los Usuarios o los Autorizados serán exclusiva y legalmente responsables de las siguientes conductas:

1. Uso incorrecto de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web o de la información que contenga.
2. Uso con fines o efectos ilícitos de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, sus servicios o de la información que contenga; incluyendo, pero no limitándose al contrato de la póliza de seguro, solicitud, declaraciones, formularios, deducibles, pagos y/o uso inapropiado de medio de pago habilitado comercialmente por la Sociedad en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web.
3. Causar inutilización, demora, deterioro o daño a la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, sus servicios o a la información que contenga.
4. Reproducción total o parcial, comercialización, distribución, publicación o modificación no autorizada de información.
5. Falsedad en declaraciones personales proporcionadas, así como información de la forma de pago incluyendo tarjeta de crédito o cualquier otro medio a través de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web www.assanet.com.hk

Los Usuarios o los Autorizados se obligan a tomar todas las precauciones posibles para asegurarse de que los medios de acceso a la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web sean seguros.

Los Usuarios o los Autorizados deberán comunicar a la Sociedad, a través del Área de Servicio al Cliente, vía Call Center, email o atención personal, tan pronto como tenga conocimiento de los siguientes hechos:

1. Pérdidas, robo o uso incorrecto de los medios de acceso de los Usuario o los Autorizados.
2. Cualquier incidente, falla o defecto relacionado con el uso de los medios de acceso a la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web que puedan poner en riesgo la seguridad de los servicios.

La Sociedad no será responsable de ningún daño u obligación debido a los hechos que no sean notificados de conformidad a estos Términos y Condiciones.

Generales del Servicio de Pagos Online en la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad:

1. El servicio está destinado a personas naturales y/o jurídicas que requieran realizar transacciones virtuales de pago de Primas de Pólizas o sus deducibles.
2. Los Usuarios o los Autorizados manifiestan y declaran expresamente tener capacidad y estar facultado o autorizado para realizar el procedimiento y hacer uso del mismo, en especial el efectuar el pago.
3. Los Usuarios o los Autorizados manifiestan que los pagos en línea a la Sociedad serán realizados por medio de equipos electrónicos seguros tales como: equipo personal de su casa u oficina.
4. Para poder acceder al servicio de Pagos de Primas Online los Usuario o los Autorizados manifiestan que disponen de los medios físicos necesarios que le permiten recibir o transmitir por vía Internet la información relacionada con la transacción que va a efectuar. Los Usuarios o los Autorizados mantendrán, a su propio costo y gasto, el equipo y los servicios de comunicación necesarios para utilizar el servicio y la Sociedad no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los servicios de comunicación utilizados por los Usuarios o los Autorizados. Liberando de cualquier responsabilidad directa o indirecta a la Sociedad por cualquier intento, ejecución, y/o materialización de fraude, mal uso, efectuado a sus medios de pago por el uso de un equipo inseguro.
5. La Sociedad no se hará responsable por el uso indebido de este servicio, es responsabilidad de los Usuarios o los Autorizados, mantener la confidencialidad y proteger sus contraseñas.
6. Los Usuarios o los Autorizados deberá suministrar información veraz, completa y correcta a la Sociedad, por lo cual la Sociedad no se responsabiliza directa o indirectamente ante terceros o cualquier persona natural o jurídica por inexactitudes, errores o falsedad en el ejercicio de la información que aporten los Usuarios o los Autorizados; incluyendo, pero no limitándose a: fraude electrónico por suplantación de identidad o uso de números de tarjetas de crédito, cuenta bancaria no autorizadas o que no sean de su propiedad o por cualquier forma de suplantación o simulación ejecutada a través cualquier otro medio de pago habilitado comercialmente por la Sociedad en las Aplicación(es) y/o el Sitio Web.
7. La Sociedad no se responsabiliza por fallas en las comunicaciones o en el fluido eléctrico, en los sistemas de información, u otras que ocurran en el lugar donde los Usuarios o los Autorizados se encuentren haciendo la transacción, utilizando los Servicios o Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad. La fecha válida de pago será aquella en la que efectivamente realiza la transacción, por lo tanto, el pago podrá hacerse solo hasta las fechas estipuladas y por los valores que correspondan a esa fecha.
8. La Sociedad no se responsabiliza de los perjuicios de cualquier índole que pueda sufrir los Usuarios o los Autorizados como consecuencia de cualquier falla o deficiencia ocasionada por el computador o servicio de internet de los Usuarios o los Autorizados, las cuales son ajenas a la Sociedad.

9. La Sociedad no se responsabiliza en el evento que las operaciones no puedan realizarse por causas imputables únicamente a los Usuarios o los Autorizados, eventos tales como: Cuentas embargadas, secuestradas o congeladas; insuficiencia de fondos en sus cuentas o incorrecta operación del sistema incluyendo, pero no limitándose al servicio bancario; por daños en los sistemas de comunicación; u otros que estén fuera del control de la Sociedad.

Cancelaciones o Devoluciones

Una vez confirmado el pago de la póliza, deducible y/o los Servicios de la Sociedad, los Usuarios o los Autorizados podrán dejar sin efecto su transacción únicamente a través del siguiente procedimiento:

1. Comparecer personalmente el contratante o dueño de la póliza de seguros, o por medio escrito mediante persona autorizada en cualquiera de las oficinas o sucursales de la Sociedad para solicitar reversión de algún pago y dejar sin efecto la transacción, explicando los motivos de solicitud de la reversión.
2. Presentación de correo electrónico de confirmación de ejecución exitosa de cobro.
3. Completar el formulario de solicitud de devolución de pagos.

El plazo para la devolución de las primas o deducibles pagados, será procesado en un plazo de cuarenta y ocho (48) a setenta y dos (72) horas hábiles, a partir de la fecha y hora de recepción de la solicitud.

Los Usuarios o los Autorizados reconocen y aceptan que este proceso es para cancelaciones o devoluciones efectuadas de manera errada, duplicada, involuntaria al momento de pago de prima o que exista alguna devolución de parte de la Sociedad producto de, pero sin limitarse a deducibles, cancelaciones, pago de reclamos o de los Servicios ofrecidos y brindados por la Sociedad a los Usuarios o los Autorizados que se hayan terminado, cancelado o que exista alguna devolución pendiente de pago a los Usuarios o los Autorizados por parte de la Sociedad, sin embargo, la Sociedad se reserva el derecho de solicitar cualquier otro documento, dato, declaración, sustento informativo respecto a la devolución y/o cancelación solicitada o no por los Usuarios o los Autorizados, por lo cual el/los Usuarios o los Autorizados se comprometen a completen y firmen los cualquier formulario o documentos que requiera la Sociedad, esto sin limitarse a los establecidos por temas de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y armas de destrucción masiva, entre otros.

Consentimiento

El/los Usuarios o los Autorizados con la aceptación de las obligaciones y condiciones establecidas en estos términos y condiciones aceptan que la Sociedad haga el uso de su información personal y crediticia para los efectos jurídicos por acceder y/o utilizar la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, así como, los Servicios estos sin limitarse al contrato póliza o fianzas y el pago u otros usos que internamente sean necesarios. Cualquier otra utilización no establecida estará regulada de conformidad a la legislación vigente y aplicable en la República de Guatemala.

El/los Usuarios o los Autorizados entienden, aceptan, reconocen y otorgan su consentimiento a la Sociedad, sus filiales, reaseguradoras, socios estratégicos o de negocio, Grupo Económico, Representantes autorizados, y entidad(es) bancaria(s) que procesada el/los métodos de pagos y su ámbito de aplicación a través de la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web para que cuando sea necesario

y requerido, estas puedan acceder, usar, compartir, manejar, tratar y/o custodiar los datos personales para los propósitos y alcances específicos relacionados con su actividad comercial y servicios financieros, incluyendo la de seguros y reaseguros producto de la gestión, negociación, contratación y/o pago de las Pólizas de Seguros, así como, a mantener la confidencialidad de la información, en concordancia con las normativas legales de la República de Guatemala.

De igual forma El/los Usuarios o los Autorizados declaran que todos los fondos con los que pagan sus obligaciones a la Sociedad son de origen lícito quedando a disposición y eximiendo de responsabilidad a la Sociedad si se llegase a comprobar lo contrario o si autoridades competentes efectúen un requerimiento a la Sociedad.

El/los Usuarios o los Autorizados además reconocen, aceptan y se adhieren a los términos y condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web, así como los Términos y Condiciones aplican al servicio de Pagos de Primas y Deducibles los cual forma parte integral y complementa para los Corredores de Seguros, Agentes de Venta de Seguros y/o Intermediarios de Seguros Afiliados con el Convenio de Emisión Web y Aplicación Electrónica Canal Digital Web para Corredores de Seguros, Agentes de Venta de Seguros y/o Intermediarios de Seguros Afiliados.

AVISO LEGAL Y CONSENTIMIENTO INFORMADO TELEMEDICINA/TELESALUD

La Telemedicina/Telesalud es el acceso y uso por medio de la tecnología o sistemas telemáticos, en la que el paciente puede tener citas médicas para la atención, control, promoción, prevención, recuperación y/o rehabilitación con un médico idóneo u otro miembro de su equipo como proveedor de salud, estando en diferentes lugares, compartiéndose información médica y de salud de manera autorizada, con el fin de mejorar su situación de médica de forma remota.

Al acceder y/o utilizar el servicio de Telemedicina/Telesalud ofrecido por ASSA Compañía de Seguros, S.A. (ASSA) a través de nuestro proveedor médico BLUE MEDICAL, usted como Usuario autorizado de forma voluntaria, sin coacción, repudio y en buena fe, manifiesta que es consciente y acepta todos los términos, condiciones, exclusiones, responsabilidades, obligaciones, así como la política de privacidad, protección de datos y confidencialidad de ASSA y su proveedor médico BLUE MEDICAL, del cual usted como Usuario autorizado, al acceder y utilizar el servicio de Telemedicina/Telesalud brindado por ASSA, reconoce y declara legalmente que ha revisado, enterado, comprendido, analizado, aceptado y es consciente plenamente de los beneficios, riesgos, alternativas, exclusiones, limitaciones y/o alcance del servicio de Telemedicina/Telesalud ofrecido por ASSA y brindado por BLUE MEDICAL, por lo cual reconoce que al acceder y/o utilizar este servicio de Telemedicina/Telesalud otorga su consentimiento real y expreso para este servicio de Telemedicina/Telesalud, incluye pero no se limita a la atención, control, promoción, prevención, recuperación y/o rehabilitación médica y de salud, así como, el almacenamiento, acceso, manejo, uso, disposición, custodia y obtención por parte de ASSA a sus registros médicos e historial clínico que autoriza a través de esta aviso legal y consentimiento informado con el acceso, utilización, manejo y aplicación de este servicio de Telemedicina/Telesalud de ASSA. Asimismo, usted como Usuario autoriza y brinda su consentimiento a ASSA, filiales, reaseguradoras, socios estratégicos o de negocio y Grupo Económico, cuando sea necesario y requerido, a que puedan acceder, usar, compartir, manejar, intercambiar, tratar, disponer y/o custodiar los datos personales obtenidos a través este servicio de Telemedicina/Telesalud para los propósitos y alcances específicos relacionados con su actividad comercial y servicios financieros, incluyendo la de seguros y reaseguros, salud, médicos y aquellas producto de la gestión, negociación, contratación y/o reclamos de las Pólizas de Seguros y la aplicación del servicio de

Telemedicina/Telesalud. A su vez, ASSA se compromete a mantener la confidencialidad de la información que el Usuario, firmante, Asegurado y/o Contratante pueda solicitar y ejercer ante ASSA.

Además, Usted como usuario autoriza y brinda su consentimiento a ASSA y a su proveedor BLUE MEDICAL, a divulgar, compartir, usar, disponer, custodiar y obtener cualquiera información confidencial de usted, entre sí, así como, aquella que este en custodia de cualquier otro proveedor médico, centro médico, hospitales, clínicas o similares en la República de Guatemala o internacionalmente en otro país, para revele, divulgue, comparta, entregue, facilite cualesquiera documento médico y de salud, así como expedientes clínicos y/o similares a ASSA sin limitaciones o excepciones de ningún tipo u forma legal, administrativa o gubernamental.

Del mismo modo, usted reconoce, acepta y declara que ha leído, entendido y comprendido los Términos y Condiciones, que incluye la Política de Privacidad, así como el presente Aviso Legal y Consentimiento Informado de Telemedicina/Telesalud de ASSA. Reconoce y acepta conscientemente que al acceder y utilizar los servicios de Telemedicina/Telesalud autoriza también a recibir correos electrónicos y notificaciones emergentes sobre su consulta, servicios, comercialización y/ cualquier información comercial que ASSA le remita, estas sin limitarse a el nombre del proveedor, detalle de la atención, recetas médicas, incapacidades médicas y el horario de la consulta, entre otros relacionada temas médicos o comerciales.

Usted entiende, reconoce y acepta que, al igual que con cualquier procedimiento médico, hay beneficios esperados y posibles riesgos potenciales asociados con el uso y acceso de la Telemedicina/Telesalud que necesita conocer y que debe leerlo de forma detenida y cuidado:

Beneficios esperados incluyen los siguientes:

- Mejora del acceso a la atención al permitir que un paciente permanezca en un sitio remoto mientras recibe atención profesional de un proveedor de atención médica.
- Evaluación y gestión médica de salud y sanitaria son más eficientes.
- Los pacientes pueden ser diagnosticados y tratados antes, lo que puede contribuir a mejores resultados y tratamientos menos costosos.
- Ahorro en tiempo y dinero.

Los posibles riesgos incluyen, pero no están limitados a:

- A pesar de los esfuerzos razonables de protección, la transmisión de la información médica o de salud podría verse alterada o distorsionada por fallas técnicas, maliciosa y/o de comunicación que podrían ocasionar retrasos en la evaluación; la transmisión de su información médica o de salud podría ser interrumpida por una persona no autorizada o maliciosa; y/o el almacenamiento electrónico de su información médica o de salud podría ser accedido por personas no autorizadas, sin que ASSA, BLUE MEDICAL, o el proveedor de servicio tenga conocimiento y/o responsabilidades de algún tipo u forma.
- Los servicios basados en Telemedicina/Telesalud pueden no ser tan completos como los servicios físicos o cara a cara presenciales. Entiéndase, que si el proveedor de Telemedicina/Telesalud cree razonablemente que se le debe atender mejor con otro tipo de servicios (*por ejemplo, servicios físicos o cara a cara presenciales*), le será derivado a otro proveedor y el servicio de Telemedicina/Telesalud será terminando, por lo cual ASSA, BLUE MEDICAL, y/o los médicos o personal que brinda este servicio se reservan el derecho absoluto y en cualquier tiempo de terminar el acceso y/o servicio de Telemedicina/Telesalud sin justificaciones, penalidades, responsabilidad directa o indirectamente o cualquiera acción

legal, administrativa, judicial o arbitral por este acto autónomo y único de ASSA, BLUE MEDICAL y/o los médicos o personal que brinda este servicio.

- En casos poco frecuentes o excepcionales, la información transmitida o compartida puede no ser suficiente (por ejemplo, mala resolución de las imágenes, deficiencia en la comunicación, etc) para permitir la toma de decisiones apropiadas por parte del proveedor de servicios de salud de Telemedicina/Telesalud.
- En casos raros, la falta de acceso a registros o información médica completa y/o precisa puede dar como resultado reacciones adversas a medicamentos, reacciones alérgicas u otros errores de juicio. sin que ASSA tenga conocimiento y/o responsabilidades de algún tipo u forma.
- Los proveedores médicos y/o BLUE MEDICAL, así como sus médicos y personal asignado a los servicios de salud de Telemedicina/Telesalud en el ejercicio de su juicio profesional-clínico o sana crítica se reservan el derecho a negar la atención por cualquier razón, incluidos los casos en los que la prestación de atención fuese médica o éticamente inapropiada.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD: ASSA Compañía de Seguros, S.A. (ASSA), sus proveedores médicos y BLUE MEDICAL no se hace responsable ni directa, ni indirectamente, en ningún caso, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ocasionar, a título enunciativo: errores u omisiones en los contenidos, falta de disponibilidad en el servicio de Telemedicina/Telesalud ofrecido por ASSA o la transmisión de virus o programas maliciosos o lesivos en los contenidos, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo.

ASSA no garantiza que el servicio de Telemedicina/Telesalud ofrecido sea siempre seguro, libre de errores, y que funcione sin interrupciones, retrasos o imperfecciones. El servicio de Telemedicina/Telesalud podrá actualizarse de tiempo en tiempo, cancelarse o cambiarse sin previo aviso para el usuario autorizado, por lo cual El usuario autorizado reconoce y acuerda que, en caso o cualquier falla, daño o perjuicio que lo anterior pudiera ocasionarles a el usuario autorizado, este se abstendrá de presentar cualquier reclamación, ya sea judicial o extrajudicial, derivado de dicho supuesto.

Del mismo modo, el usuario al momento de acceder y utilizar los servicios de Telemedicina/Telesalud entiende, reconoce y acepta que ASSA no es ni será responsable por ninguna acción legal, administrativa, judicial o de cualquier índole directa o indirectamente que se interponga contra los proveedores médicos y BLUE MEDICAL debido a sus actuaciones, omisiones y/o negligencias, y actos de mala práctica profesional al prestar los servicios Telemedicina/Telesalud.

POLÍTICA DE LA PLATAFORMA DE TELEMEDICINA:

Directrices y Reglas de la Plataforma de Telemedicina

1. Conducta adecuada: El Usuario como paciente deben comportarse de manera respetuosa y cortés con los Proveedores de Atención Médica y con otros Usuarios de la plataforma. No se permite ni se tolera ningún tipo de acoso, amenaza o abuso.
2. Elegibilidad: El Usuario como pacientes debe asegurarse de estar en un lugar adecuado para recibir orientación y atención bajo la plataforma de Telemedicina. No deben estar conduciendo o manejando maquinaria pesada o en cualquier otra situación donde no puedan concentrarse en la consulta o ponga en riesgo directo o indirecto su vida, integridad

y/o su salud.

3. Mal uso de la plataforma: Cualquier mal uso de la Plataforma de Telemedicina, como compartir contenido inapropiado o participar en actividades fraudulentas, resultará en una suspensión o desconexión inmediata de la plataforma de Telemedicina y por ende del servicio.
4. Confidencialidad: El Usuario como paciente deben respetar la privacidad y confidencialidad del servicio y la plataforma de Telemedicina, así como las de otros pacientes y/o proveedores de atención médica a la que tenga acceso. Cualquier violación de la confidencialidad resultará en una suspensión y/o desconexión inmediata de la plataforma de Telemedicina y por ende del servicio.
5. Cumplimiento: El Usuario como paciente deben cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo aquellas relacionadas con la telemedicina y la atención médica.
6. Reincidentes: El Usuario como paciente que incumplan o violen la presente política, junto a las directrices y reglas establecidas en la plataforma de Telemedicina serán suspendidos y/o desconectados del servicio, asumiendo El Usuario cualesquiera responsabilidades aplicables, esto sin limitarse a las de carácter legal, administrativa, judicial o arbitrales.

Suspensión por incumplimientos o violaciones:

1. **Incumplimiento o Violación Menor**: se considerará incumplimiento o violación menor, el comportamiento inapropiado o falta de elegibilidad por parte El Usuario como paciente, la cual podrá recibir una advertencia y un recordatorio de las directrices y reglas de la Plataforma de Telemedicina.

Incumplimiento o Violación Grave: se considerará incumplimiento o violación grave, el comportamiento inapropiado y repetitivo de El Usuario como paciente o el mal uso de la Plataforma de Telemedicina por El Usuario como paciente, la cual podrá recibir una suspensión temporal por un período especificado de tiempo, que puede estar entre 30 días calendarios a un (1) año de suspensión. Durante este tiempo, no podrán acceder a la Plataforma de Telemedicina, ni recibir orientación médica a través de este servicio.

2. **Incumplimiento o Violación Severa**: se considerará incumplimiento o violación severa, si El Usuario como paciente continúa violando las directrices y reglas de la Plataforma de Telemedicina después de la suspensión temporal, así como, el Aviso Legal y Consentimiento Informado de Telemedicina/Telesalud de ASSA y los Términos y Condiciones, que incluye la Política de Privacidad de ASSA, la cual podrá recibir una suspensión permanente de la Plataforma de Telemedicina. Esto significa que ya no podrán acceder a la Plataforma de Telemedicina, ni recibir orientación médica a través de este servicio, quedando su cuenta desactivada.

Usted como Usuario acepta y reconoce que ASSA y/o sus Proveedores se reservan el derecho de aplicar la suspensión que a su criterio considere la más adecuada, sin justificaciones, responsabilidades de ningún tipo y forma, incluyendo penalidades, compensaciones, quejas y/o reclamos de ningún forma por la aplicación de este acto, siendo que Usted como Usuario, con Afiliación al uso del servicio de Telemedicina/Telesalud de ASSA, acepta expresamente en este documento de forma integral en concordancia con el Aviso Legal y Consentimiento Informado de Telemedicina/Telesalud de ASSA, los Términos y Condiciones, que incluye la Política de Privacidad de ASSA.

Elegibilidad y Mal Uso de la Plataforma de Telemedicina:

1. El Usuario como paciente deben estar en un lugar adecuado para recibir orientación y asesoramiento médico. Esto significa que no deben estar conduciendo o manejando maquinaria pesada, ya que esto podría poner en riesgo su seguridad y la de otros.
2. El Usuario como paciente no deben estar en un lugar público donde su conversación pueda ser escuchada por otros. Esto podría comprometer su privacidad y la confidencialidad de su información médica.
3. El Usuario como paciente deben tener una conexión a Internet confiable y un dispositivo adecuado para una consulta de telemedicina. Si su dispositivo está desactualizado o no es compatible con la plataforma, esto podría dificultar la consulta y afectar la calidad de la atención que reciben.

Mal uso de la plataforma:

1. El Usuario como paciente no debe utilizar la Plataforma de Telemedicina para participar en actividades fraudulentas, incluyendo la suplantación de identidad o proporcionar información falsa e irregular, incluyendo aquellas de carácter médica o de salud.
2. El Usuario como paciente no debe compartir contenido inapropiado, incluyendo imágenes, audios y/o videos, con los Proveedores de atención médica u otros Usuario y/o pacientes.
3. El Usuario como paciente no debe usar la plataforma para obtener medicamentos por razones no médicas o con fines de abuso o como insumos para crear sustancias ilícitas.
4. El Usuario como paciente no deben participar en ninguna actividad que pueda comprometer la seguridad o la integridad de la Plataforma de Telemedicina, como piratearla, hackearla, cambiar fuentes, utilizarla como ingeniería social o intentar acceder a información, datos, registros o documentos no autorizada o restringidos en la Plataforma de Telemedicina.
5. El Usuario como paciente no debe utilizar la Plataforma de Telemedicina para situaciones médicas de emergencia que requieran atención de salud inmediata. En estos casos, el Usuario como paciente deben llamar a los servicios de emergencia y/o buscar atención urgente en persona.

AL FIRMAR ESTE AVISO LEGAL Y CONSENTIMIENTO INFORMADO DE TELEMEDICINA/TELESALUD, ENTIENDO USTED LO SIGUIENTE:

- 1 Da su consentimiento y autorización para usar, acceder, manejar, custodiar, disponer y compartir información médica y de salud personal de Usted a ASSA Compañía de Seguros, los proveedores médicos y BLUE MEDICAL.
- 2 Entiendo que tienen el derecho de negar o retirar su consentimiento para el uso de la Telemedicina/Telesalud en el transcurso de la atención en cualquier momento sin afectar el derecho a recibir atención o tratamiento en el futuro por otros servicios, dejando de acceder al servicio de Telemedicina/Telesalud, salvo sea por un hecho considerado como severo, ilegal, inapropiado y/o violario al Aviso Legal y Consentimiento Informado de Telemedicina/Telesalud de ASSA y los Términos y Condiciones, que incluye la Política de Privacidad de ASSA por parte de El Usuario.
- 3 Entiende que esto es un método alternativo de atención médica de salud, por lo cual reconoce y autoriza que pueden estar disponibles para sus hijos como asegurado,

contratante o beneficiario, incluida la interacción del servicio de Telemedicina/Telesalud, cara a cara, y/o que puedo elegir otra alternativa en cualquier momento.

6. Entiende plenamente y reconoce que es consciente de todos los términos, condiciones, exclusiones, responsabilidades, obligaciones, beneficios, riesgos, consentimiento, declaraciones y autorizaciones establecida en el este documento y al firmarlo está aceptando su uso y acceso voluntario al sistema de Telemedicina/Telesalud bajo los términos establecidos este documento de consentimiento, por lo cual reconoce haber entendido, leído y los conoce plenamente, aceptándolos todos al momento de sus acceso y uso al sistema de Telemedicina/Telesalud.
7. Entiende, reconoce y acepta que el sistema de Telemedicina/Telesalud, ASSA, los proveedores médicos y BLUE MEDICAL, no puede garantizar, ni asegurar resultado alguno.
8. Cualquier causa de acción que surja de este servicio de Telemedicina/Telesalud será ventilado exclusivamente en la ciudad de Guatemala, Republica de Guatemala y renuncia formal, expresa y legamente a su derecho de acceder a cualquier otro foro legal o jurisdicción, por lo cual se someterá irrevocablemente a las leyes de la Republica de Guatemala.
9. Certifica, reconoce, acepta y reitera que ha leído y entiendo toda la información proporcionada anteriormente en este documento legal completo brindando su consentimiento para los servicios sobre Telemedicina/Telesalud y expresa estar satisfecho y en pleno conocimiento de los señalado declarado, consentido, aprobado y aceptado, por lo cual reitera sus consentimientos, declaraciones y autorizaciones en este Aviso Legal y Consentimiento informado de Telemedicina/Telesalud, que es perfeccionado con el uso y acceso al servicio de Telemedicina/Telesalud.

**CONVENIO DE EMISION WEB Y APLICACIÓN ELECTRÓNICA CANAL DIGITAL WEB PARA
CORREDORES DE SEGUROS, AGENTES DE VENTA DE SEGUROS Y/O INTERMEDIARIOS DE
SEGUROS AFILIADOS**

El presente Convenio, establece los términos, condiciones, obligaciones y responsabilidades (en lo sucesivo los "Términos y Condiciones de la Aplicación"), que contienen los acuerdos completos que rigen (i) la relación entre ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. cédula jurídica número 3-101-593961, o sus filiales o subsidiarias (en lo sucesivo la "Sociedad"), **exclusivamente** con los CORREDORES DE SEGUROS, AGENTES DE VENTA DE SEGUROS o INTERMEDIARIOS DE SEGUROS (en lo sucesivo el o los "Usuario(s)"), que descarguen cualesquier aplicación desarrollada por la Sociedad y/o accedan, utilicen, emitan, cobren en el Sitio Web y/o en la Aplicación Electrónica, Canal Digital WEB propiedad de la Sociedad (en lo sucesivo "canal digital web"), (ii) así como las marcas, los productos y los servicios que preste la Sociedad (en lo sucesivo los "Servicios"), la cual es complementaria y se adhiere a los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN Y/O EL SITIO WEB DE ASSA, por lo cual el o los "Usuario(s) reconocen haber leído el presente documento, entendiéndolo y aceptándolo sin repudio al tenor de los siguiente:

Al acceder, utilizar, emitir, cobrar y/o descargar los Servicios de la Sociedad en el canal digital web, el o los Usuario(s) al momento de su afiliación o ingreso, deberán manifestar su aceptación a los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación, que son parte integral y se complementan con LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN Y/O EL SITIO WEB publicada por la

Sociedad, adhiriéndose legalmente a los mismos, a efecto de poder acceder, usar, emitir, cotizar, cobrar, descargar y/o realizar cualquier otra gestión o manejo dentro del canal digital web, así como sus servicios ofrecidos por La Sociedad, y en caso de que no los acepte, el o los Usuario(s) entiende y reconocen que no podrá acceder, utilizar, emitir, cobrar, y/o descargar el canal digital web y por ende su afiliación y acceso será limitada, cancelada y/o restringida, dada las obligaciones y responsabilidades manifestada en el presente Convenio.

Cualquier término no definido, interpretación o controversia en los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación se entenderán definidos en los Términos y Condiciones del Sitio Web de la Sociedad. Por lo cual, cualquier cuestión no prevista en los Términos y Condiciones de la Aplicación, se aplicarán de forma supletoria los Términos y Condiciones del Sitio Web de la Sociedad junto a las leyes la Republica de Guatemala.

De acuerdo anterior, Las Partes se adhieren de forma expresa y directa con su aceptación, a cumplir con las siguientes Términos y Condiciones de la Aplicación del Canal Digital Web y los Servicios a continuación:

Primero: La Sociedad declara y así lo reconocen el o los Usuario(s) que la Sociedad ha diseñado un canal digital web, que le permite a él o los Usuario(s) la facilidad de hacer negocios a través de cotizaciones y emisiones de Pólizas de Seguros de distintos ramos, debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos (SIB) en Guatemala, la cual pone a disposición de el o los Usuario(s) sujeto del presente Convenio, sin cargo alguno, para uso exclusivo del equipo operativo de el/los Usuario(s).

Segundo: La Sociedad hará los mejores esfuerzos razonables para mantener actualizado el canal digital web con las mejores coberturas, tarifas y beneficios de los productos que se comercialicen por ella y puesta a disposición de el o los Usuario(s) sujeto al presente Convenio.

Tercero: El canal digital web contendrá las reglas de suscripción que la Sociedad que desea promover bajo el canal digital web, por lo que la Sociedad respaldará las cotizaciones y/o emisiones que se generen a través de la misma, siempre y cuando se haya cumplido con los Términos y Condiciones de la Aplicación, que son parte integral y se complementan con los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web publicada por la Sociedad.

Cuarto: El o los Usuario(s) del canal digital web, se sujetan y someten expresamente a mantener la absoluta Confidencialidad y la Protección de los Datos a la que tenga acceso producto de este Convenio por lo cual el o los Usuario(s) aceptan que el mismo es propiedad exclusiva de la Sociedad y reconoce la naturaleza confidencial de su uso, manejo, acceso y tratamiento como secreto comercial. Asimismo, el o los Usuario(s) aceptan que emitirán las Pólizas de Seguros de forma consistente con los términos y condiciones diseñados por La Sociedad.

Quinto: Una vez el o los Usuario(s) concluyan la cotización y/o emisión en el canal digital web, enviará este documento a la dirección de correo electrónica del contratante- asegurado. Los datos que exige el canal digital web deben ser los del contratante- asegurado, para garantizar la respectiva entrega.

Sexto: El o los Usuario(s) serán los responsables en ingresar los datos de cada Póliza de Seguros de manera correcta, real y exacta, incluyendo los datos del contratante- asegurado exactos y

actualizados, esto sin limitarse a: documento personal de identificación (DPI), número de pasaporte, número de celular y correo electrónico.

Séptimo: El o los Usuario(s) serán los únicos responsables por cualquiera tipo de daños y/o perjuicios que pueda causar al contratante- asegurado, así como a la Sociedad por dolo, negligencia, culpa, así como, por utilizar y/o completar con información falsa o inexacta en el canal digital web o cualquiera de los documentos y entregables físicos, impresos o digitales que sustentan la cotización y/o emisión.

Octavo: El o los Usuario(s) reconocen, entienden y aceptan que cualquier información, datos o material personal cargado, enviados, manejado, transformado, custodiado y/o utilizado en el canal digital web, Aplicación(es) y/o el Sitio Web de la Sociedad por parte de el o los Usuario(s) están sujetos a los Términos y Condiciones de la Aplicación, que son parte integral de los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web, que incluyen política, lineamientos que regulan la privacidad y protección de los datos personales, y que El o los Usuario(s) se adhieren, reconociendo y aceptando dejar en todo momento libre e indemne a la Sociedad ante cualquier hecho, daño o reclamación de cualquier índole, incluyendo terceros, que haya sido generado por el o los Usuario(s) o que sea imputable a los mismos.

Noveno: La Sociedad podrá generarle a él o los Usuario(s) en cualquier momento un listado con el detalle de todas las cotizaciones y/o pólizas emitidas durante el período que se solicite.

Décimo: La Sociedad podrá en cualquier momento revisar, validar y/o auditar, así como, objetar alguna emisión realizada por el o los Usuario(s), siendo un derecho irrenunciable que tiene la Sociedad.

Undécimo: El o los Usuario(s) deberán cumplir con las disposiciones de pago de primas según la legislación guatemalteca.

Asimismo, El o los Usuario(s) aceptan, reconocen y se comprometen a que cuando la Póliza de Seguros sea emitida bajo la forma de pago "Pago a Intermediario", El o los Usuario(s) deberán enviar a la Sociedad, en un período no mayor a quince (15) días hábiles, el pago de las primas totales recolectados de las emisiones realizadas por El o los Usuario(s) a través del canal digital web.

Duodécimo: El o los Usuario(s) se comprometen irrevocablemente a mantener un porcentaje de la morosidad de su cartera de Póliza de Seguros emitida bajo el canal digital web, no mayor o igual al cinco por ciento (5%) de morosidad. Los beneficios del uso del canal digital web incluyen mantener niveles adecuados de cumplimiento en cuanto a pagos recibidos y morosidad. (Se define Morosidad como el saldo pendiente de pago de las cuotas pactadas, que se encuentra a más de 91 días de atraso, de acuerdo a la fecha de pago establecida para las mismas).

Decimotercero: El incumplimiento por el o los Usuario(s) de sus obligaciones y responsabilidad bajo esto Términos y Condiciones de la Aplicación y el presente Convenio, incluyendo el nivel de morosidad establecido o la ejecución de alguna actuación prohibida, divulgación de información no autorizada, uso indebido de la información, incumplimiento en la protección de datos, dará lugar y derecho a que la Sociedad pueda reclamar cualquier tipo de daños y/o perjuicios que por razón del incumplimiento pueda afectarle directa o indirectamente, esto sin limitarse a temas administrativo, arbitrales o judiciales, producto de este Convenio, Términos y Condiciones de la

Aplicación, que son parte integral y se complementan con los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web publicada por la Sociedad.

Decimocuarto: La Sociedad se reserva el derecho de poder dar por terminado este Convenio, así como a cancelar, eliminar, restringir, limitar y/o revocar la afiliación, uso, acceso o emisión de el o los Usuario(s) en cualquier momento, sin expresar causa alguna, mediante aviso previo, esto sin limitarse a correo electrónico, carta, anuncio, declaración de acceso y/o notificación varia enviada, entregadas o dada a él o los Usuario(s) en cualquier tiempo y forma, del cual el o los Usuario(s) reconocen, entienden y aceptan que la Sociedad no tiene la obligación o responsabilidad de mantener, renovar o extender el presente Convenio, por lo cual, el o los Usuario(s) reconoce y acepta que no tendrá o tiene derecho alguno de exigir compensación(es) de ningún tipo u forma, directa o indirectamente de parte de la Sociedad.

Decimoquinto: EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD: La Sociedad creadora de canal digital web, la(s) Aplicación(es) y/o el Sitio Web, no se hace responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ocasionar, a título enunciativo: errores u omisiones en los contenidos, falta de disponibilidad del portal, canal digital web, la(s) Aplicación(es), el Sitio Web y/o la transmisión de virus o programas maliciosos o lesivos en los contenidos, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo.

Decimosexto: El o los Usuario(s) entienden, aceptan y reconocen que al acceder, utilizar, emitir, cobrar, y/o descargar los Servicios de la Sociedad en el canal digital web, el o los Usuario(s) al momento de su afiliación o ingreso, deberán manifestar su aceptación a los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación, que son parte integral de los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web publicada por la Sociedad, adhiriéndose legalmente a los mismo, a efecto de poder acceder, usar, emitir, cotizar, cobrar, descargar y/o realizar cualquier otra gestión o manejo dentro del canal digital web, así como sus Servicios ofrecidos por La Sociedad, y en caso de que no los acepte, el o los Usuario(s) entiende y reconoce que no podrá acceder, utilizar, emitir, cobrar, y/o descargar el canal digital web y por ende su afiliación y acceso será limitada, cancelada y/o restringida, dada las obligaciones y responsabilidades manifestada en el presente Convenio.

Decimoséptimo: El o los Usuario(s) y la Sociedad entiende y aceptan que se sujetarán a la normativa legal guatemalteca y que, en caso de controversias, disputas y/o interpretaciones se someterán sin repudio u objeciones a la jurisdicción de los tribunales de justicia de la República de Guatemala, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios, presentes o futuros o por cualquiera otra causa.

Decimooctavo: El o los Usuario(s) expresamente acepta, entiende y reconoce que la Sociedad se reserva el derecho de la implementación, desarrollo y/o uso habilitado de la firma electrónica, a través de firma electrónica simple no calificada, escaneada y/o firma electrónica calificada, esto sin limitarse a token, login, sign in, check box, marca de aceptación, registros, prueba de vida e identidad, marca, signo distintivos, imagen, entre otros, dependiendo del tipo y forma de canal digital web, Aplicación(es) y/o el Sitio Web que instale o tenga acceso, uso, manejo o interacción, por lo cual El o los Usuario(s) reconoce darle en su conjunto un reconocimiento expreso y legal a los contenidos, declaraciones, aceptaciones, pagos, transacciones, comerciales y validez de buena fe, sin repudio y/o coacción al tipo de firma electrónica que la Sociedad implementación, desarrollo y/o uso habilitado, en cumplimiento a las Leyes de la Republica de Guatemala.

Decimonoveno: El o los Usuario(s) expresamente entiende, acepta y reconoce que no podrá ser cedido o transferido a terceros que estén autorizados por la Sociedad de forma expresa.

Vigésimo: El o los Usuario(s) expresamente entienden, aceptan y reconocen que la Sociedad se reserva el derecho de restringir, limitar, cancelar, suspender o terminar, por tiempo indefinido, el acceso al canal digital web y/o sus Servicios a aquello(s) Usuario(s) que incurran bajo su conocimiento o no, en presentar, brindar, entregar, utilizar o aportar I) declaraciones falsas, inexactas o alteradas, II) documentos falsos, inexactos o alterados, III) imágenes falsas, inexactas o alteradas, IV) malversación de la información, o V) cualquier beneficio o ventaja indebida, inadecuada o ilegal.

Vigesimoprimer: El o los Usuario(s) reconocen haber leído y entendido el presente Convenio completo que contiene los Términos y Condiciones de la Aplicación del canal digital web, que son parte integral y se complementan con los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación y/o el Sitio Web publicada por la Sociedad, adhiriéndose legalmente a través de su aceptación, utilización, emisión, cobranza y/o descarga de los Servicios de la Sociedad en el canal digital web, así como su afiliación e ingreso, constituyéndose en su conjunto este Convenio, como el instrumento legal que rige esta relación comercial digital y electrónica, sujeto a estos Términos y Condiciones de la aplicación, canal digital web y/o el Sitio Web declarado y aceptados por el o los Usuario(s) por parte de la Sociedad.

Fecha de Actualización: 18 de mayo de 2026.