

# Condiciones Generales

• *Multiasistencia Plus* •



## PROGRAMA CREDIX MULTIASISTENCIA PLUS

I. El servicio de asistencia se brindará en la República de Costa Rica.

II. Para ser efectivo de asistencia el cual el Afiliado o Dependiente(s) necesita(n), éste debe comunicarse con el servicio de emergencia entre las siguientes veinticuatro (24) horas una vez haya identificado el problema.

### SERVICIOS DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

A continuación, se detallan características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el PROGRAMA CREDIX MULTIASISTENCIA PLUS.

### DEFINICIONES

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

A. LA PRESTADORA DE SERVICIOS: ASÍ ASISTENCIA INTERNACIONAL DE COSTA RICA, S.A., es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red proveedores.

B. PROGRAMA DE ASISTENCIA: Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el GRUPO FAMILIAR tienen derecho a solicitar y recibir de CREDIX, S.A., según el plan contratado por el AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.

C. AFILIADO(S): Persona natural que sea Suscriptor y/o Usuario de CREDIX, S.A., y que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA.

D. DEPENDIENTES(S): Son dependientes del AFILIADO:

- i. Su cónyuge o compañero(a) permanente y sus hijos menores de veintiún (21) años que estén bajo la dependencia económica del Afiliado;
- ii. Si el estado civil del Afiliado es soltero serán Dependientes sus padres;

Los Dependientes deberán de tener su residencia permanente en el mismo domicilio del Afiliado para poder gozar de todos los beneficios del Programa de Asistencia.

E. GRUPO FAMILIAR: El AFILIADO y su(s) DEPENDIENTE(S).

F. SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al GRUPO FAMILIAR de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.

G. ACCIDENTE: Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Dependiente. Causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual hace referencia este Anexo.

H. EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado y/o Dependiente, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia.

Una vez identificada la emergencia deberá de ser reportada a La Prestadora de Servicios inmediatamente o hasta un máximo de veinticuatro (24) horas después de haber ocurrido el hecho.

I. TELEDOCTOR: Es una aplicación móvil innovadora de Telemedicina para proporcionar una orientación médica enfocada a brindar atención primaria y preventiva de salud a distancia. En la cual el Grupo Familiar, pueden contar con atención médica por medio de video llamada, llamada o chat con un Médico General certificado.

J. ENFERMEDAD: Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado o su(s) Dependiente(s), que se origine independientemente de hechos accidentales, y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del presente anexo.

K. ENFERMEDAD CRÓNICA: Todo proceso patológico persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

L. ENFERMEDAD PREEXISTENTE: Cualquier alteración de la salud, padecimiento, problema de salud, condición física o mental, enfermedad, patología, incapacidad, lesión o dolencia que existía o haya sido diagnosticada con anterioridad a la fecha de contratación del PROGRAMA DE ASISTENCIA.

M. VEHÍCULO: Automóvil(es) o motocicleta(s). Es el vehículo en el que se transporta el Afiliado o Dependiente al momento de la situación de emergencia.

N. EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial enviado por el Proveedor, perteneciente a la red médica de La Prestadora de Servicios, con el AFILIADO o DEPENDIENTE, apropiado para prestar servicios de asistencia pre hospitalaria en urgencia médica.

O. MASCOTA: Se entiende por mascota, al(los) perro(s) o gato(s) propiedad del Afiliado o Dependientes.

P. EVALUACIÓN CLÍNICA VETERINARIA: Examen físico presencial de la Mascota Registrada para averiguar el estado de salud o para diagnosticar una presunta enfermedad. Excluyendo intervenciones quirúrgicas, medicamentos otros gastos derivada de la evaluación.

Q. SACRIFICIO: Las actuaciones necesarias realizadas por un Médico Veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible de la mascota.

R. TERCERO: Persona física que no pertenezca al Grupo Familiar del propietario de la mascota.

S. PERÍODO DE CARENIA: Período de tiempo, con posterioridad a la fecha de contratación del PROGRAMA DE ASISTENCIA, durante el cual no se amparará la cobertura de ciertas asistencias.

T. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios del presente anexo estarán disponibles para el GRUPO FAMILIAR, la cual será inmediata luego de la compra.

## **SERVICIOS DE ASISTENCIA:**

El Afiliado y/o su(s) Dependiente(s), podrá(n) contar con los siguientes servicios de asistencia:

### **DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES**

#### **1. ASISTENCIA MÉDICA Y A LA SALUD**

1.1. TELEDOTOR: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios pondrá en contacto al solicitante con un Médico General a través de la aplicación tecnológica de Teledotor, para que le brinde una orientación médica, ante cualquier emergencia, utilización de medicamentos para la prevención de auto medicación, orientación sobre síntomas o molestias que estén aquejando al solicitante, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico.

Para descargar la aplicación, el Afiliado o Dependiente deberá de seguir los siguientes pasos:

1. Conectarse a una red de Internet WiFi o datos móviles, a través de un teléfono inteligente o tablet.
2. Descargar la aplicación de Teledotor Paciente en Google Play o App Store.
3. Seguir los pasos del manual de usuario dentro de la aplicación para ingresar con el usuario y contraseña recibido en el Kit de bienvenida o realizar cambio de contraseña si así lo requiere.

El presente servicio busca brindar orientación médica al solicitante, a través de chat, videollamada o llamada telefónica, con el fin de apoyar en la solución más adecuada dependiendo del caso.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.



1.2. **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con Médico General para que le brinde orientación médica telefónica ante cualquier emergencia, en la utilización de medicamentos para la prevención de auto medicación, sobre síntomas, orientación médica en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación médica telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.3. **TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso de que algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, requiera y solicite ser trasladado al centro hospitalario más cercano, con previa evaluación y aprobación del Médico General o personal de cabina de La Prestadora de Servicios. En caso de que el miembro del Grupo Familiar no se pueda comunicar, el servicio lo pondrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el miembro del Grupo Familiar para brindar la información que se solicite.

El personal médico de La Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año dentro del territorio costarricense y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja. Si existiera algún excedente en el costo del servicio, dicho excedente será asumido por cuenta y riesgo del Grupo Familiar.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio de Afiliado o Dependiente.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

1.4. **CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la

localización del solicitante y le transmitirá la información vía telefónica. Queda entendido que este servicio es meramente informativo y en ningún momento se diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica, de igual forma no se hace responsable de la calidad de los puntos de venta o de los medicamentos que dichos puntos vendan. El costo de cualquier tratamiento y los gastos de adquisición relacionados con los medicamentos correrán por cuenta y responsabilidad del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.5. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información de profesionales en medicina o especialista, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas, hospitales y clínicas dentales, La Prestadora de Servicios le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del médico, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, odontólogo o clínica dental, coordinación de cita, honorarios médicos, odontológicos y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante. Este servicio se limita a proporcionar al solicitante las referencias de los servicios médicos que se soliciten.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

## 2. ASISTENCIA EN EL HOGAR

2.1. ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de domicilio del Afiliado, y mientras sea tubería PVC, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. En todo momento algún miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. Incluye los materiales, mano de obra y traslado. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.



### EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

No está cubierto:

- La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio del Afiliado.

- La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar o ver las pérdidas de agua interna.
- El arreglo de canales, canoas, bajantes y tuberías galvanizadas.
- El Destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
- En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Grupo Familiar.
- Las tuberías de agua o propias del domicilio del Afiliado diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.

2.2. ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio del Afiliado. La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta principal del domicilio. En todo momento algún miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. Incluye los materiales, mano de obra y traslado. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- La reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- El Cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Hechura de llaves nuevas.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio del Afiliado.
- La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
- Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.

2.3. ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio del Afiliado que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de este, sus ocupantes o de terceros, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia. En todo momento algún miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. Incluye los materiales, mano de obra y traslado. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- Cualquier clase de espejos.
- Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- Vidrios de seguridad.
- Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- Vidrios que excedan cuatro (4) milímetros de grosor.

- Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio del Afiliado o que no den hacia la calle.
- Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

**2.4. ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de domicilio del Afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial derivado de un corto circuito, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar los tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica interna del domicilio del Afiliado. En todo momento algún miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. Incluye los materiales, mano de obra y traslado. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

### EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

No está cubierto:

- Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Grupo Familiar.
- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar o ver las pérdidas de energía eléctrica.
- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.

### 3. ASISTENCIA VIAL

**3.1. SERVICIO DE GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE:** Por solicitud de algún miembro del Afiliado o Dependiente y en caso de avería o accidente que no permita la circulación autónoma del vehículo, La Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de los servicios de grúa hasta el lugar que elija el solicitante. El Afiliado o Dependiente deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado y/o Dependiente deban ser trasladados a un centro asistencial, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.



## EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

No está cubierto:

- Maniobras de rescate (cuando a consecuencia de un accidente el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas en el pavimento), en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, cruzado sobre una cuneta y/o zanja, de carga y descargue, de traslado de carga transportada o de custodia del vehículo, guardados en garajes de difícil acceso.
- Los movimientos, acomodos, extracciones, ni ordenamientos de vehículos siniestrados o cargados.
- Extracciones de estacionamientos siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio, incluyendo parqueos particulares, sótanos, o torres de parqueo y si los propietarios o administradores del parqueo o estacionamiento lo permitan.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Vehículos utilizados para giro comercial y/o rotulados.
- Vehículos de más de 3.5 toneladas de peso.
- Microbuses públicos o particulares utilizados para el transporte de más de 12 personas.
- Vehículo de transporte colectivo de personas o de transporte público.
- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Vehículos rentados o de alquiler.
- Vehículos con carga.
- Vehículos que no cuente con inscripción en el Registro Público y placa registrada.

3.2. ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE: Por solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de emergencia, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender las eventualidades en el vehículo como falta de combustible. Serán llevados dos (2) galones máximos para automóvil y un (1) galón máximo para motocicleta, del combustible según la necesidad del solicitante para llegar al punto de abastecimiento más cercano, el costo del combustible correrá por cuenta del solicitante. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá de supervisar la prestación del servicio de asistencia vial.

La cantidad de combustible a llevar será valorada por el proveedor y su capacidad de traslado.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

## EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

No está cubierto:

- El servicio de asistencia no se prestará cuando el vehículo esté en condiciones de continuar en marcha o bien cuente con gasolina en la reserva del tanque de gasolina.

3.3. ASISTENCIA VIAL DE CERRAJERÍA VEHICULAR: Por solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando a consecuencia de cualquier hecho como pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves del automóvil o cajuela de motocicleta, La Prestadora de Servicios enviará a la brevedad a un técnico especializado que realizará la apertura de la puerta del piloto del automóvil o cajuela de la motocicleta. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá de supervisar la prestación del servicio de asistencia vial. Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

## EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

No está cubierto:

- Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento de hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
- Reparación o cambio de switch.

- Cambio, reparación o hechura de la llave del vehículo.
- Ignición del vehículo.

**3.4. ASISTENCIA VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por solicitud del Afiliado o Dependiente y caso de averías menores, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender eventualidades en el vehículo como cambio de neumático por el de repuesto en caso de pinchadura. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá de supervisar la prestación del servicio de asistencia vial.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- No tener la llanta de repuesto en buen estado es motivo de exclusión del servicio asistencial.
- No contar los pernos (tuerca) de seguridad en caso de tener rines especiales.
- Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (rotura y sustitución de perno, etc.).

**3.5. ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de averías menores, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender eventualidades en el vehículo como paso de corriente por descarga de la batería. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá de supervisar la prestación del servicio de asistencia vial.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.



#### **4. ASISTENCIA PC**

**4.1. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios pondrá en contacto al solicitante con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía Internet a la computadora del solicitante bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente en temas como:

- Soporte tecnológico en línea para la instalación y desinstalación de software licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus Service Pack.
- Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
- Soporte tecnológico en línea para solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Gmail, Yahoo!, etc.).
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (Ad Ware).
- Soporte tecnológico en línea para la solución, instalación y configuración de sistemas periféricos como cámaras digitales, scanner, impresoras, etc.
- Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso de internet para los niños.

La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el solicitante por la asistencia tecnológica en línea u orientación telefónica. El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el solicitante con sus propios recursos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

Para la prestación del presente servicio el solicitante está obligado a: (i) Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos, y (ii) En el caso de instalación de software, el solicitante deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.

La Prestadora de Servicios solamente brindará asesoría en la instalación de los programas antes mencionados por lo que no se hace responsable de las posibles infecciones por virus y/o conexión de hackers al equipo de cómputo por lo cual se puedan generar daños y/o pérdidas de información o archivos.



## 5. ASISTENCIA PARA MASCOTAS

**5.1. ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un médico veterinario para que le brinde una orientación telefónica ante cualquier emergencia, en la utilización de medicamentos para la mascota, sobre síntomas, recomendaciones médicas veterinarias en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el solicitante por la orientación telefónica.

Este servicio será brindado sin límite máximo de eventos al año.

**5.2. VISITA PRESENCIAL CON MÉDICO VETERINARIO:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad de la mascota, La Prestadora de Servicios podrá dirigir al solicitante con un Médico Veterinario para realizar una evaluación clínica veterinaria, en horario hábil del lunes a viernes de 10:00 a.m. a 5:00 p.m. Esta asistencia se brinda por enfermedades no preexistentes y está sujeta a la autorización de un Médico Veterinario, perteneciente a la red médica veterinaria de la Prestadora de Servicios, con el cual se realiza previamente una orientación médica veterinaria telefónica. Este servicio queda sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la red de la Prestadora de Servicios.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente la evaluación clínica veterinaria de la mascota cualquier procedimiento, intervención quirúrgica, medicamentos u otro servicio diferente a la evaluación clínica veterinaria estará excluido de la visita presencial con Médico Veterinario.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento. Si existiera algún excedente en el costo del servicio, La Prestadora de Servicios le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto será asumido por cuenta y riesgo del solicitante.

**5.3. TRASLADO MÉDICO VETERINARIO EN AMBULANCIA TERRESTRE:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico veterinario terrestre en ambulancia en caso de que la mascota, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, requiera ser trasladada al centro hospitalario veterinario más cercano. Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario perteneciente a la red de proveedores de la Prestadora de Servicios, con el cual se realiza previamente una orientación médica veterinaria telefónica.

El Médico Veterinario de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicite el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico veterinario.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica veterinaria será responsabilidad del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año dentro del territorio costarricense y sin límite máximo de cobertura por evento. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada. Si existiera algún excedente en el costo del servicio, dicho excedente será asumido por cuenta y riesgo del Grupo Familiar.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio de Afiliado o Dependiente.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

**5.4. ATENCIÓN MÉDICA A TERCEROS POR ATAQUE DE LA MASCOTA:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y en caso de ataque de la mascota, que llegase a ocasionar lesiones físicas a un Tercero, la Prestadora de Servicios cubrirá los gastos derivados de la atención médica que necesite el afectado. Este servicio queda sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la red de la Prestadora de Servicios. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad respecto al fallecimiento del Tercero afectado por las lesiones del ataque de la mascota.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, sujeto a un límite de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00) por el evento. En caso de haber un excedente el monto de este será exclusivamente responsabilidad del Grupo Familiar.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIOS:**

No está cubierto:

- Los casos en los cuales la víctima haya provocado a la mascota.
- Costos judiciales en caso de demanda de la persona afectada por el ataque de la mascota.
- Cualquier Responsabilidad Civil y Penal derivado del ataque de la mascota, lo cual será exclusivamente responsabilidad del Afiliado.

- Pago de sanciones o multas por la tenencia y propiedad de la mascota.
- Siniestros derivados de la infracción de leyes, reglamentos, ordenanzas y otras disposiciones legales cometidos por la víctima.
- La responsabilidad derivada del contagio o la transmisión de enfermedades por la mascota.
- Daños que no hayan sido causados por la mascota.
- Daños causados en el ejercicio de la caza.
- Daños causados en el ejercicio de la práctica de actividades profesionales.
- Daños morales y cualquier otro distinto de las lesiones físicas.
- Daños en caso de sustracción ilegítima de la mascota.
- Daños causados por una mascota entrenada para peleas.

5.5. EUTANASIA DE LA MASCOTA: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y en caso de previa evaluación clínica veterinaria realizada con un proveedor, perteneciente a la red de proveedores veterinarios, se determine necesario proceder con el sacrificio de la mascota, La Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el servicio de eutanasia.

Esta asistencia será brindada únicamente si el sacrificio es producto de un accidente, vejez o una enfermedad.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por el evento. Este servicio se encuentra sujeto a un periodo de carencia de seis (6) meses. Si existiera algún excedente en el costo del servicio, La Prestadora de Servicios le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto será asumido por cuenta y riego del solicitante.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- Gastos o prestaciones veterinarias posteriores a las realizadas para el sacrificio de la mascota y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio por causas distintas a los mencionados supuestos de la asistencia.

5.6. HOSPEDAJE DE LA MASCOTA REGISTRADA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y cuando a consecuencia de una situación donde el Afiliado sea hospitalizado y en tal caso la mascota, no tenga quien se haga cargo de sus cuidados mientras el Afiliado se recupera, La Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el hospedaje con un hotel o guardería de mascotas pertenecientes a la red de proveedores.

Para solicitar el presente servicio el solicitante deberá proporcionar a la Prestadora de Servicios el certificado médico que haga constar la necesidad de hospitalización del Afiliado.

Este servicio será brindado dentro de las principales ciudades de provincia del territorio costarricense con un límite máximo de dos (2) eventos al año, por un máximo de cinco (5) noches por cada evento.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje de la mascota, por lo que no será responsable por cualquier tipo de gasto adicional como alimentación u otros gastos por lo que se compromete a que antes de coordinar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata con sus propios recursos.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:**

No está cubierto:

- La aplicación de pipeta o collar antipulgas (canino o felino).
- La vacunación y medicamentos ante cualquier tipo de enfermedad.
- Gastos distintos a la estadía de la mascota en el hotel o guardería.

5.7. SERVICIO DE REFERENCIAS TELEFÓNICAS EN DESCUENTOS ESPECIALES EN ESTABLECIMIENTOS VETERINARIOS: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios le brindará referencias sobre establecimientos veterinarios que pertenezcan a la red de proveedores y cuenten con promociones o descuentos especiales en la compra de artículos, accesorios, alimentos, aplicación de vacunas y servicios de grooming para la mascota.

Este servicio de referencias será brindado sin límite de eventos al año. El porcentaje de descuento y la vigencia de las promociones estarán sujetas a lo dispuesto por el proveedor de la red referido.

Este servicio se limita a proporcionar al Grupo Familiar las referencias de los establecimientos veterinarios que se requieran.

**5.8. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS VETERINARIAS:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial de profesionales en medicina o especialistas veterinarios, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas y hospitales veterinarios, La Prestadora de Servicios le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de médico veterinario o centro hospitalario veterinario, laboratorios, centros de diagnósticos, coordinación de cita, honorarios médicos veterinarios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante. Este servicio se limita a proporcionar al Grupo Familiar las referencias de los servicios veterinarios que se requieran.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**5.9. SERVICIO DE REFERENCIAS FUNERARIAS PARA MASCOTAS:** Por solicitud del algún miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial sobre negocios que brindan servicios funerarios para mascotas, La Prestadora de Servicios brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la funeraria veterinaria, coordinación de servicio y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante. Este servicio se limita a proporcionar al Grupo Familiar las referencias de los servicios funerarios veterinarios que se requieran.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.



## 6. ASISTENCIA TUTOR

**6.1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA RESOLUCIÓN DE DUDAS ACADÉMICAS:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y cuando requiera de alguna orientación telefónica con las tareas escolares en materia de la lengua española, matemáticas, física, química, contabilidad básica e idioma inglés, La Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional académico, con el fin de darle una orientación para aclarar dichas dudas. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el solicitante por la consulta telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**6.2. ASISTENCIA TUTOR ESCOLAR PRESENCIAL:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, La Prestadora de Servicios podrá dirigir al solicitante con un profesional académico o tutor escolar en la materia de la lengua española matemáticas, física, química, contabilidad básica e idioma inglés para ayudar en las necesidades presentes del solicitante. En todo momento algún miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio. La Prestadora de Servicios quedará excluida de

responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Grupo Familiar por la asistencia presencial. Este servicio será brindado por seis (6) eventos al año por materia y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por el evento. Si existiera algún excedente en el costo del servicio, La Prestadora de Servicios le comunicará al solicitante el monto de este para su autorización y dicho monto será asumido por cuenta y riego del solicitante.



## 7. ORIENTACIÓN LEGAL

**7.1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, PENAL, FAMILIAR O LABORAL:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia civil, penal, familiar o laboral, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica al solicitante para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el solicitante por la consulta jurídica.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

## EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependiente(s) haya(n) contratado sin previo consentimiento de La Prestadora de Servicios.
3. Los accidentes ocurridos y enfermedades diagnosticadas antes de la suscripción del Programa de Asistencia.
4. Los servicios médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por Afiliado o Dependiente(s) con dolo o mala fe.
5. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas profesionales y deportes extremos.
6. La asistencia y gastos por enfermedades mentales.
7. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
8. Los servicios médicos para enfermedades o lesiones derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
9. Lesiones ocasionadas por intento de suicidio.
10. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.

11. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
12. Epidemias y pandemias.
13. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
14. Cuando el Afiliado o Dependiente(s) no proporcione(n) información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
15. Cuando el Afiliado o Dependiente(s) no se identifique como Afiliado o Dependiente(s) de los servicios de asistencia.
16. Cuando el Afiliado o Dependiente(s) incumpla(n) cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente Anexo.
17. En caso de que el Afiliado o Dependiente(s) incumpla(n) en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.

## **OBLIGACIONES DEL AFILIADO O DEPENDIENTE**

Con el fin de que el Afiliado o Dependiente(s) pueda(n) disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con La Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado o Dependiente(s) ante los empleados de La Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
3. Ser Afiliado o Dependiente(s) activo(s) de los servicios prestados y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.
4. Brindar la información solicitada por el personal de atención al cliente de La Prestadora de Servicios.

## **SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o Dependiente(s) deberán comunicarse al call center de servicio al cliente 4404-1095 opción 1 en el cual será atendido, con la finalidad de solicitar la coordinación de su atención.

De igual manera el Afiliado o Dependiente podrán solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios vía telefónica al teléfono 4404-1095 opción 1.

## **GENERALIDADES:**

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia médica siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Afiliado o Dependiente. Sujeto a la disponibilidad del proveedor en los cantones centrales de las provincias de San José, Cartago, Heredia, Alajuela, Puntarenas, Guanacaste y Limón. Así como su disponibilidad de horario. No incluyen traslado ni gastos.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o Dependiente con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
3. La Prestadora de Servicios no asumirá ninguna responsabilidad en relación con la atención prestada, mala práctica o negligencia por parte del proveedor del servicio subcontratado.
5. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar.
6. ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica S.A., es una compañía comprometida en enviar a cada uno de los servicios de asistencias descritos y solicitados en el presente documento, un proveedor que brinde una solución al siniestro, emergencia o solicitud que posea el Afiliado; en casos particulares o que no logremos atender a uno de nuestros afiliados por nuestra red de proveedores debido a que la infraestructura privada o pública no lo permita (zonas peligrosas, zonas rojas) u otras que no permitan el traslado de dichos servicios, dichas emergencias, siniestros o solicitudes objeto de cobertura, serán brindados bajo la modalidad de reembolso y coordinado por la cabina de Asistencias Así Asistencia Internacional, siempre el afiliado haya obrado bajo las indicaciones del presente Anexo.
7. Todos los servicios que se deban efectuar mediante la modalidad de reembolso serán tramitados en el tiempo máximo de quince (15) a treinta (30) días hábiles, teniendo como fecha de inicio la presentación de la documentación completa solicitada por La Prestadora de Servicios.