

PLAN DE LEALTAD ASISTENCIA PARA CRÉDITOS PERSONALES



Teledoctor



Plomería



Cita presencial
con médico general
/ ambulancia



Asistencia
Funeraria



Exámenes de
Laboratorio

CONDICIONES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS CRÉDITOS PERSONALES

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencias Créditos Personales

Para efectos de límites territoriales se aclara que el servicio de asistencia se brindará en todo el territorio nacional de la República de Costa Rica con el respaldo de ASÍ Asistencia Internacional.

DEFINICIONES:

A) ACCIDENTE: Suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado violentamente por medios externos, que provoque daños materiales o que afecte el organismo de una persona causándole la muerte o provocándole lesiones corporales traumáticas, y que se manifiesten por heridas visibles o contusiones internas que puedan ser determinadas por un médico.

B) AFILIADO: Persona natural que sea suscriptor y/o usuario de CREDIX y que haya contratado el Programa de Asistencias.

C) DEPENDIENTE(S): Son Dependientes del Afiliado su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de veintiún (21) años que dependen económicamente del Afiliado.

D) EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo los bienes, objeto de asistencia, o la vida y la integridad física del Afiliado o su(s) Dependiente(s). Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.

E) 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 Programa de Asistencias.

F) ENFERMEDAD CRÓNICA: Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.

G) ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE: Cualquier Enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado o Dependiente(s) con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.

H) FECHA DE INICIO DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA: Fecha a partir de la cual el Programa de Asistencias que ofrece CREDIX estará a disposición de sus usuarios o suscriptores al adquirir el Programa de Asistencias.

I) GRUPO FAMILIAR: Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).

J) PERÍODO DE CARENCIA: Plazo de tiempo con posterioridad a la fecha de adquisición del Programa de Asistencias durante el cual no amparará ninguna reclamación bajo las coberturas donde corresponda.

K) PRESTADORA DE SERVICIOS: ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica, S.A., es la empresa que actúa como la coordinadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red de proveedores.

L) PROGRAMA DE ASISTENCIAS: El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Grupo Familiar tiene derecho de solicitar y recibir de CREDIX según el plan contratado por el Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

M) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al Grupo Familiar de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

El Afiliado que contrate el Programa de Asistencias podrá contar con los siguientes servicios:

1. TELEDOCTOR Y ASISTENCIA EN EL HOGAR

1.1. TELEDOCTOR: 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 (App) o llamada Teledocor Paciente, para que, ante cualquier emergencia, le brinde orientación médica, en utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, 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 deberá de seguir los siguientes pasos:

- a. Conectarse a una red de internet Wifi o datos móviles, a través de un teléfono inteligente o Tablet.
- b. Descargar la aplicación de Teledocor Paciente en Google Play o App Store.
- c. Se debe comunicar al número de servicio al cliente para solicitar su usuario y contraseña.
- d. Si así lo requiere, para cambio de contraseña, seguir los pasos del manual de usuario de la aplicación.

El presente servicio busca brindar orientación médica al solicitante, a través de videollamada, llamada telefónica o chat con el fin de apoyar en la solución más adecuada dependiendo del caso. Queda entendido que este servicio no sustituye una visita médica presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.2. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al domicilio del Afiliado para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a. **PLOMERÍA:** Avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro de la residencia del Afiliado, siempre que estas sean de tubería PVC, y se presente alguna rotura o fuga que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un Plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.
- b. **ELECTRICIDAD:** Avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior de la residencia del Afiliado, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un Electricista con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.
- c. **CERRAJERÍA:** Pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso a la residencia, avería 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. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un Cerrajero con el fin de restablecer el acceso al inmueble y/o solucionar la avería.
- d. **VIDRIERÍA:** Rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores de la residencia del Afiliado, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un máximo de tres (3) eventos al año, sujeto a un límite de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00) por evento.

El servicio incluye el envío del técnico especializado, según corresponda, y los materiales de mano de obra como su traslado.

1.3. REFERENCIA DE PROFESIONALES EN REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información de profesionales en reparación de portones eléctricos para el garaje de su residencia, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de algún servicio, honorarios profesionales y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

2. ASISTENCIA MÉDICA

2.1. CITA PRESENCIAL CON MÉDICO GENERAL: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios lo podrá dirigir con un médico general perteneciente a la red médica.

Este servicio será brindado por dos (2) citas al año en horario hábil de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 5:00 p.m., con un tiempo de espera de setenta y dos (72) horas entre cada cita, sujeto a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica.

Este servicio queda sujeto a un período de carencia de tres (3) meses.

Cualquier otro servicio, medicamentos y cualquier otro procedimiento médico diferente a la evaluación clínica, estará excluido de la cita presencial.

2.2. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA: La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso de que el Afiliado o alguno de sus Dependientes, 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 Afiliado o Dependiente no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado 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 con la ambulancia.

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 dos (2) traslados al año dentro del territorio costarricense. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

Este servicio queda sujeto a un período de carencia de tres (3) meses.

3. ASISTENCIA FUNERARIA

3.1. ASISTENCIA FUNERARIA EN CASO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL DEL AFILIADO:

A solicitud de cualquier Dependiente o familiar en caso de muerte del Afiliado a consecuencia de un accidente, se le brindarán los siguientes servicios

i. REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES

Bajo esta asistencia, por medio de una red de proveedores se ofrece:

- Recoger el cuerpo desde el sitio del fallecimiento.
- Realizar la preparación del cuerpo, embalsamiento y tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Apoyar en la realización de los trámites legales, consulares y traslado de cuerpos hacia Costa Rica.
- Proveer un féretro hermético para la repatriación.
- Cubrir el costo del traslado del cuerpo a Costa Rica en transporte aéreo.
- Proveer una funda de protección para el revestimiento del féretro que evite posibles daños en el traslado aéreo.
- Realizar los trámites legales de aduana para la entrega del cuerpo en los aeropuertos internacionales de Costa Rica.
- Brindar el traslado del cuerpo hacia el aeropuerto.
- Brindar el traslado del cuerpo desde cualquiera de los aeropuertos internacionales de Costa Rica hacia el lugar de velación, donde se prestará la asistencia funeraria a nivel nacional.
- Para el caso de Afiliados extranjeros expatriados en Costa Rica: Estarán cubiertas las expatriaciones de restos de cualquier lugar del territorio de Costa Rica hacia el país de origen del Afiliado. Cubriéndose únicamente el traslado de restos mortales, trámites legales y entrega de los restos en el aeropuerto de la ciudad de origen de la persona fallecida.

ii. SERVICIO FUNERARIO

Bajo esta asistencia, por medio de una red de proveedores, se ofrece:

- Apoyar en la realización de los trámites legales ante las autoridades competentes de Costa Rica.
- Brindar el traslado del cuerpo a la sala o domicilio de velación a nivel nacional, al templo de la iglesia (misa o culto de cuerpo presente) y al cementerio de la zona seleccionada por los familiares.
- Proveer un féretro que cumpla con las siguientes características: De madera, corte lineal, acolchonado, tapizado interior en tela, con vidrio en la parte superior frontal y de tamaño estándar.
- Brindar el servicio de tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Proveer la utilización de salas de velación o servicio a domicilio en el lugar de velación por un lapso de veinticuatro (24) horas.
- Proveer un (1) arreglo floral para el centro del féretro y dos (2) arreglos adicionales tamaño mediano.

- Brindar servicio de café, refrescos y alimentación ligera en la sala de velación, para todos los asistentes. En el servicio a domicilio adicionalmente se incluye alquiler de sillas, altar y base donde se coloca el féretro.
- Coordinar y cubrir los costos de la celebración del servicio religioso a cargo de un sacerdote o ministro de culto indicado por la familia.
- Cubrir los gastos de cremación o de sepultura (sin incluir nicho y/o fosa funeraria), únicamente se cubrirán los gastos ya sea de inhumación o de cremación y siempre sujeto a disponibilidad de los proveedores.

Para solicitar este servicio, se deberá proporcionar el acta de defunción del Afiliado.

Este servicio queda sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

4. ESTUDIOS DE LABORATORIOS

4.1. EXÁMENES DE LABORATORIO: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le coordinará una cita en un centro de diagnóstico, perteneciente a la red de proveedores, para que le sea realizado los exámenes de hematología completa, triglicéridos, colesterol, heces y/u orina.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año sin límite de cobertura y se encuentra sujeto a un período de carencia de doce (12) meses.

4.2. EXAMEN DE PAPANICOLAU O ANTÍGENO PROSTÁTICO: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios, cuando corresponda, le podrá autorizar y coordinar, una cita con un médico o laboratorio perteneciente a la red de proveedores, para que le sea realizado ya sea un examen de Papanicolau o antígeno prostático. El antígeno prostático se llevará a cabo en hombres mayores de cuarenta (40) años.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año sin límite de cobertura y se encuentra sujeto a un período de carencia de doce (12) meses.

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 Dependientes hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por Afiliado o Dependiente(s) con dolo o mala fe.
4. Los servicios solicitados a consecuencia de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
5. 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.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
7. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
11. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
12. Cuando el Afiliado o Dependientes no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
13. Cuando el Afiliado o Dependientes incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
14. En caso de que el Afiliado o Dependientes incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
15. Suicidio, intento de suicidio o automutilación.
16. Eventos en los que el Afiliado o su(s) Dependiente(s) haya(n) participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
17. Bajo el servicio de Envío de técnicos Especializados por Emergencias en el Hogar, quedan excluidos:

17.1. En el servicio de Plomería:

- a. 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.

- b. La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
- c. El arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- d. El destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- e. Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- f. Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
- g. 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 de la Afiliado.
- h. Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
- i. Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- j. Se excluye locales comerciales o establecimientos de tipo comercial.

17.2. En el servicio de Electricidad:

- a. 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 de la Afiliado.
- b. Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
- c. No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- d. La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
- e. Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- f. Se excluye la reparación o cambio de enchufes.

17.3. En el servicio de Cerrajería:

- a. Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- b. El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- c. Hechura de llaves nuevas.
- d. Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- e. La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
- f. Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
- g. Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal de la residencia, impidiendo a sus ocupantes acceder a la misma.

17.4. En el servicio de Vidriería:

- a. Cualquier clase de espejos.
- b. Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- c. Vidrios de seguridad.
- d. Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- e. Vidrios que excedan los cuatro (4) milímetros de grosor.
- f. 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 o que no den hacia la calle.
- g. Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- h. Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

18. Bajo el servicio de Traslado Terrestre en Ambulancia quedan excluidos:

- 18.1. Traslados interhospitalarios.
- 18.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
- 18.3. Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

VIGENCIA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

El presente Programa de Asistencias cuenta con una vigencia de un (1) año a partir de su contratación.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y DEPENDIENTES

Con el fin de que el Afiliado o su(s) Dependiente(s) pueda(n) hacer uso de los servicios contemplados, deberán 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 Dependientes 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 activo y permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencias.
4. En caso de que el Afiliado o Dependiente se vea en la necesidad de cancelar una cita presencial, deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación a la cita programada, caso contrario se tomará como evento consumido para su plan.

SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o su(s) Dependiente(s) deberá(n) comunicarse al Call Center de servicio al cliente (+506) 4404-1095 en donde también podrán solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios.

GENERALIDADES

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Grupo Familiar.
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. Los servicios telefónicos se brindarán sin límite de llamadas durante la vigencia del Programa de Asistencias.
4. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar.
5. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios de este anexo, deberá ser pagado por parte del Afiliado con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.