

PROGRAMA DE ASISTENCIAS CREDIX MARCHAMOS VIAL AUTOMÓVIL

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencias CREDIX Marchamos Vial Automóvil.

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 las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, con el respaldo de **ASÍ Asistencia Internacional**.

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Programa de Asistencias, se establecen las definiciones siguientes:

1. **ACCIDENTE:** Suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado violentamente por medios externos, 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.
2. **AFILIADO:** Persona física que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
3. **AUTOMÓVIL:** Es el vehículo el cual estará sujeto al Programa de Asistencias, previamente declarado y registrado en el certificado de compra, a través del número de placa de matrícula.
4. **DEPENDIENTE(S):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de dieciocho (18) años que dependan económicamente del Afiliado.
5. **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo 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.
6. **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.
7. **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
8. **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.
9. **GRUPO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).
10. **PRESTADORA DE SERVICIOS:** ASÍ Asistencia Internacional Costa Rica S.A., es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red de proveedores.
11. **PROGRAMA DE ASISTENCIAS:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

CLÁUSULA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

1. ASISTENCIA VIAL

1.1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS VIALES: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial como grúa, envío de combustible, cerrajería, cambio de llanta o paso de corriente al automóvil del Afiliado para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a. **GRÚA:** Avería o accidente que no permita la circulación autónoma del automóvil. En tal caso la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el lugar que elija el Afiliado, este deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el automóvil.
- b. **ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** En el caso de que el automóvil se quede sin combustible, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el automóvil pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados dos (2) galones del combustible según la necesidad, el costo de este correrá por cuenta del Afiliado.
- c. **CERRAJERÍA:** A consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del automóvil, que impida la apertura de este, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del automóvil.
- d. **CAMBIO DE LLANTA:** En caso de pinchadura de algún neumático del automóvil, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto.
- e. **PASO DE CORRIENTE:** En caso de descarga de la batería del automóvil, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del automóvil.

El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por tres (3) eventos al año.

El límite máximo de cobertura por evento es de cien dólares americanos (USD \$100.00), a excepción del servicio de grúa el cual será de doscientos dólares americanos (USD \$200.00).

1.2. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso de que el Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente de tránsito, 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 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 Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite traslados al año, sujeto a 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.

1.3. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación médica en la 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. Queda entendido que la orientación médica telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o prescribirá medicamentos vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

1.4. PAGO DE TAXI POR ROBO DEL AUTOMÓVIL: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo total de su automóvil, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un taxi que lo trasladará a un único destino solicitado.

Para coordinar el siguiente servicio el Afiliado deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00).

1.5. GUARDA Y COSTUDIA DEL AUTOMÓVIL: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una avería que no permita la circulación autónoma de su automóvil, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará con un garaje cercano a la emergencia el depósito de su automóvil por un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas.

Para coordinar el siguiente servicio el Afiliado deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00).

1.6. SERVICIO DE REFERENCIAS MECÁNICAS: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de talleres mecánicos, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del taller, así como la coordinación de servicios, honorarios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

1.7. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información de profesionales en medicina, especialistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas, hospitales y clínicas dentales, la

Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del médico, especialista, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, odontólogo o clínica dental, así como la coordinación de cita, honorarios médicos u odontológicos y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

2. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

Las coberturas de asistencias descritas a continuación se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte la continuidad del viaje del Afiliado suceda luego de transcurridos cincuenta (50) kilómetros contados a partir de su residencia. Para coordinar los siguientes servicios el Afiliado deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

2.1. PAGO DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo total de su automóvil, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano al lugar de la emergencia.

Este servicio será brindado sin límite de estancias al año, siempre y cuando se traten de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00) por estancia.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación sencilla, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

2.2. RENTA DE AUTO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo total de su automóvil, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la renta, por un (1) único día, de un automóvil básico para que pueda utilizarlo como medio de transporte para realizar los trámites o gestiones por el robo de su automóvil.

La Prestadora de Servicios quedará excluida de cualquier responsabilidad por daños o avería al automóvil rentado quedando el Afiliado como el único responsable.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00) por evento.

2.3. PAGO DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una avería que no permita la circulación autónoma de su automóvil, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su lugar de destino o de regreso a su residencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de doscientos dólares americanos (USD \$200.00) por evento.

2.4. PAGO DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL AUTOMÓVIL DEL AFILIADO: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo de su automóvil, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará su traslado, hasta donde se encuentra el automóvil que le fue robado para su recuperación.

Este servicio podrá ser coordinado siempre y cuando el Afiliado presente la notificación de recuperación del automóvil emitida por las autoridades competentes.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento.

2.5. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR EMERGENCIA MÉDICA: La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso de que el Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por una lesión o urgencia médica, 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 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 Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite traslados al año, sujeto a 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.

2.6. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de un impedimento médico, accidente o enfermedad, que le impidan conducir su automóvil, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un transporte o conductor designado a efecto de:

- a. Transportar al Afiliado hacia su residencia.
- b. Conducir el automóvil del Afiliado a su residencia por el trayecto más directo. Siempre y cuando exista la infraestructura vial que posibilite la conducción segura del automóvil.

La prestación de este servicio excluye todos los gastos que puedan derivarse del mismo como peaje, mantenimiento y reparación del automóvil del Afiliado, así como gastos personales como hotel, comida, etc.

Este servicio deberá ser solicitado con doce (12) horas de anticipación y será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00) por evento.

2.7. TRASLADO DEL CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO: Por solicitud de algún familiar, a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará el beneficio de repatriación para trasladar el cuerpo a su ciudad de origen o ciudad indicada por el familiar.

Este servicio no tiene límite máximo de cobertura.

2.8. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios transmitirá los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. En caso de imposibilidad de comunicación Afiliado o Dependiente por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

CLÁUSULA 3. CONDICIONANTES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

1. Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios, sujeto a disponibilidad en la localidad del domicilio del solicitante.
2. Los servicios de orientación telefónica serán brindados sin límite de eventos en el año.
3. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o debido a solicitudes extras del solicitante, deberá ser pagado por el solicitante con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.
4. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el solicitante pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios de asistencia.

CLÁUSULA 4. 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 la Afiliado haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
4. 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.
5. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
6. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
7. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
8. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
9. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
10. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.

11. Cuando el Afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
12. Cuando el Afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.
13. En caso de que el Afiliado incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
14. Bajo el servicio de Envío de Técnicos Especializados por Emergencias Viales queda excluido:
 - 14.1.Exclusiones generales para todos los servicios viales:
 - a. Vehículos de más de 3.5 toneladas de peso.
 - b. Microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el transporte de más de doce (12) personas.
 - c. Vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
 - 14.2.En el servicio de Grúa:
 - a. Maniobras de rescate cuando el automóvil no se encuentre sobre sus cuatro ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja.
 - b. Automóviles guardados en garajes de difícil acceso.
 - c. Los movimientos o extracciones de automóviles siniestrados o cargados.
 - d. Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
 - e. Transporte de los pasajeros acompañantes del automóvil (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
 - f. Automóviles que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
 - g. Automóviles rentados o de alquiler.
 - h. Automóviles que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.
 - 14.3.En el servicio de Envío de Combustible:
 - a. Cuando el automóvil cuente con combustible en reserva.
 - 14.4.En el servicio de Cerrajería:
 - a. Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
 - b. Reparación o cambio de *switch*.
 - c. Hechura de llaves nuevas.
 - d. Reparación de la llave o control remoto del automóvil.
 - e. Programación de controles remotos del automóvil.
 - f. Ignición del automóvil.
 - 14.5.En el servicio de Cambio de Llanta:
 - a. El automóvil no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
 - b. Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático y/o rotura o sustitución de perno).
 - 14.6.En el servicio de Paso de Corriente:
 - a. Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el automóvil para tener acceso a la batería.
15. Bajo el servicio de Traslado Terrestre en Ambulancia por Accidente de Tránsito y Traslado Terrestre en Ambulancia por Emergencia Médica, queda excluido:
 - 15.1.Traslados interhospitalarios.
 - 15.2.Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
 - 15.3.Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y SUS 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.

CLÁUSULA 6. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o su(s) Dependiente(s) deberá(n) comunicarse al *Call Center* de servicio al cliente **(+506) 4101-0035 opción 2** en donde también podrán solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios.

CLÁUSULA 7. 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.

CLÁUSULA 8. POLÍTICA DE USO RAZONABLE

La política de uso razonable se ha diseñado para impedir casos de uso desmedido, excesivo, abusivo o incluso fraudulento de los servicios de asistencia por parte del Afiliado o Grupo Familiar, si en caso aplica. Considerando como tal, el uso por parte del Afiliado o Grupo Familiar de un 150% más de costo o número de servicios mensuales en comparación con el costo o número de servicios mensuales promedio de la cartera, por un período de 2 meses.

Si se determina que el Afiliado o Grupo Familiar sobrepasa el porcentaje establecido, quedará a entera discreción de ASÍ Asistencia Internacional Costa Rica y/o Credix dar por terminado de forma inmediata el Programa de Asistencias que el Afiliado haya contratado, debiendo informar al Afiliado de tal decisión. En tal caso, ASÍ Asistencia Internacional Costa Rica y Credix deberán reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 9. FECHA DE INICIO

Fecha a partir de la cual los servicios del "Programa de Asistencias Credix Marchamos Vial Automóvil" estén a disposición de los clientes, esto es, veinticuatro (24) horas después de la contratación de los servicios por parte del cliente de Credix y desde que haya sido comunicado a ASÍ Asistencia Internacional Costa Rica S.A. por parte de Credix.