

# Condiciones Generales

## Plan Intermedio Familiar



Número de atención 24/7

**4404-4300**

(opción 1)



Número whatsapp 24/7

**7285-0606**

Línea para información y reportar emergencias:



Número de atención 24/7

Servicio al cliente

**4404-4300**

(opción 2)



**CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA  
ASISTENCIA INTEGRAL 24/7  
PLAN INTERMEDIO FAMILIAR**

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia Integral 24/7 Plan Intermedio Familiar.

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.

**CLÁUSULA 1. DEFINICIONES**

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

1. 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 Programa de Asistencias.
2. AFILIADO: Persona física que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
3. DEPENDIENTE(S): Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de veintiún (21) años que dependan económicamente del Afiliado.
4. EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado o Dependiente, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
5. ENFERMEDAD: Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado o Dependiente, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.
6. ENFERMEDAD CRÓNICA: Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
7. ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE: Cualquier Enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado o Dependiente con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.
8. GRUPO FAMILIAR: Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).
9. 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.
10. 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 de proveedores.
11. PROGRAMA DE ASISTENCIA: 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.

12. VEHÍCULO: Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el Afiliado o Dependiente al momento de la situación de emergencia.

**CLÁUSULA 2. COBERTURAS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

**1. ASISTENCIA VIAL**

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

- a. ENVÍO DE GRÚA: Por avería o accidente que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el lugar que elija el solicitante, este deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.
- b. ENVÍO DE COMBUSTIBLE: En el caso de que el vehículo se quede sin combustible, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados dos (2) galones para el automóvil y un (1) galón para la motocicleta del combustible, según la necesidad, el costo de este correrá por cuenta del solicitante.
- c. CERRAJERÍA VEHICULAR: A consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del automóvil o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del automóvil o cajuela de la motocicleta.
- d. CAMBIO DE LLANTA: En caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico 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 o motocicleta, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del automóvil o motocicleta.

En todo momento el solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado sin límite de eventos y sin límite de cobertura por evento.

**2. ASISTENCIA EN EL HOGAR**

**2.1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR:** Por solicitud del 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: Por una 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: Por una 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: Por 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.

En todo momento el solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado sin límite de eventos y sin límite de cobertura por evento.

### 3. 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 miembro del Grupo Familiar suceda luego de transcurridos veinticinco (25) kilómetros contados a partir de su residencia. Para coordinar los siguientes servicios el solicitante deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

**3.1. PAGO DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, 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 eventos y sin límite de cobertura por evento.

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.

**3.2. PAGO DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUIDAD DEL VIAJE:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una avería que no permita la circulación autónoma de su vehículo, la Prestadora 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 y sin límite de cobertura por evento.

**3.3. TRASLADO AL DOMICILIO EN CASO DE CONVALECENCIA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una convalecencia médica que lo imposibilite continuar su viaje, la Prestadora de Servicios gestionará el traslado a su residencia.

El traslado del miembro del Grupo Familiar será coordinado a través de un servicio de transporte (taxi o Uber) o en caso lo requiera, se le podrá coordinar un conductor designado que conduzca su vehículo por el trayecto más directo, siempre y cuando exista la infraestructura vial que posibilite la conducción segura del mismo (la realización de un servicio de transporte excluye al otro).

Este servicio será brindado sin límite de eventos y límite de cobertura por evento.

**3.4. REFERENCIAS EN EMPRESAS DE TOURS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, al requerir información referencial, o si lo requiere la coordinación, de empresas de tours o servicios turísticos, la Prestadora de Servicios le brindará la información de interés vía telefónica. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del solicitante.

**3.5. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, al requerir información referencial, o si lo requiere la coordinación, de empresas de rafting, parapente, barranquismo, rapel, entre otros, la Prestadora de Servicios le brindará la información de interés vía telefónica. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del solicitante.

**3.6. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE TRANSPORTE:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, al requerir información referencial, o si lo requiere la coordinación, de empresas de transporte de personas, la Prestadora de Servicios le brindará la información de interés vía telefónica. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del solicitante.

### 4. ASISTENCIA LEGAL

**4.1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA:** Por solicitud del 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 para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

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 su cuenta.

### 5. ASISTENCIA CHECK UP HOGAR

**5.1. ASISTENCIA CHECK UP:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y cuando requiera:

- Mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores.
- Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y manguera

de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas).

- Lubricación de bisagras, puertas o ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de estas.
- Instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia.
- Limpieza de canoas hasta una distancia de quince (15) metros por caso de obstrucción y únicamente en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.

La Prestadora de Servicios enviará a un profesional a la residencia del Afiliado para realizar los trabajos requeridos en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. En todo momento el solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

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

## 6. ASISTENCIA NUTRICIONAL

**6.1. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en el campo de la nutrición quien le orientará telefónicamente, con el objetivo de tener una alimentación saludable.

**6.2. CITA PRESENCIAL CON NUTRICIONISTA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios podrá dirigirlo con un profesional en el campo de la nutrición para realizar una evaluación nutricional clínica.

Este servicio será brindado por seis (6) citas al año por Grupo Familiar y el tiempo de duración de cada cita no podrá extenderse a más una (1) hora.

## 7. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

**7.1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en el campo de la psicología quien le orientará telefónicamente respecto de las necesidades requeridas.

**7.2. CITA PRESENCIAL CON PSICÓLOGO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios podrá dirigirlo con un profesional en el campo de la psicología para realizar una evaluación psicológica clínica.

Este servicio será brindado por seis (6) citas al año por Grupo Familiar y el tiempo de duración de cada cita no podrá extenderse a más una (1) hora.

## 8. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

**8.1. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto 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:

- 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.
- Diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo Windows.
- Asesoría en la instalación de redes Wireless.
- Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
- Solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Gmail, Yahoo!, etc.).
- Instalación de Antispyware (Adware).
- 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).
- 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.

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.

## 9. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS A LA FAMILIA

**9.1. REFERENCIAS RECREACIONALES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, al requerir información referencial sobre restaurantes, eventos culturales, cine, conciertos, teatros, museos, tarifas de hoteles y/o traductores, la Prestadora de Servicios realizará una búsqueda de los servicios solicitados y le transmitirá la información vía telefónica. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del solicitante.

## 10. SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

**10.1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA REGISTRO DE LA EMPRESA EN TRIBUTACIÓN DIRECTA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de trámites para registro de la empresa en tributación directa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

**10.2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA LA LEGALIZACIÓN DE LIBROS CONTABLES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna

orientación telefónica, para resolver inquietudes en trámites para la legalización de libros contables, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

**10.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA REGISTRO DE UNA EMPRESA EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURIDAD SOCIAL:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en el registro de la empresa en la Caja Costarricense de Seguridad Social, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

**10.4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPUESTOS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de impuestos, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

**10.5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE PAGOS A LA ALCALDÍA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de pagos a la alcaldía, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

**10.6. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS Y PATENTES PARA UNA EMPRESA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en la obtención de permisos y patentes para una empresa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

**10.7. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE EL REGISTRO NACIONAL DE LA PROPIEDAD:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en trámites ante el Registro Nacional de la Propiedad, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

## 11. ASISTENCIA MÉDICA

**11.1. TELEDOTOR:** El miembro del Grupo Familiar se podrá poner en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica (App) llamada Teledotor Paciente; 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 le estén aquejando, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico bajo estrictas medidas de confidencialidad en la protección de los datos.

Este servicio no sustituye la visita presencial, por lo cual el médico no diagnosticará o recetará vía telefónica.

Este servicio será brindado sin límite de eventos.

**11.2. VISITA MÉDICA DOMICILIAR:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un médico general, perteneciente a la red médica, para realizarle una evaluación clínica.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica.

Este servicio será brindado por seis (6) visitas al año por Grupo Familiar.

Cualquier procedimiento médico diferente a la evaluación clínica y medicamentos estarán excluidos de la visita médica domiciliar.

**11.3. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia en caso de que el 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 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 seis (6) traslados al año por Grupo Familiar. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

**11.4. CITA PRESENCIAL CON MÉDICO GENERAL, INTERNISTA O GINECÓLOGO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios lo podrá dirigir con un médico general, internista o ginecólogo para realizar una evaluación clínica. Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico general, perteneciente a la red médica de la Prestadora de Servicios, con el cual se realiza previamente una orientación médica telefónica.

Este servicio será brindado por seis (6) citas al año por Grupo Familiar y con un tiempo de espera de setenta y dos (72) horas entre cada cita.

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

**11.5. EXÁMENES DE LABORATORIO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios, cuando corresponda, le podrá autorizar y coordinar una cita con un laboratorio perteneciente a la red de proveedores, para que le sea realizado un examen de hematología completa, triglicéridos, glucosa, heces y orina.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año por miembro del Grupo Familiar, sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

### **CLÁUSULA 3. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA CON CITA PRESENCIAL**

Para las coberturas de servicios de asistencia que comprenden la cita presencial, se deben cumplir con las siguientes limitaciones:

- a. El horario hábil de la prestación de los servicios es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a las 5:00 p.m. y sábado de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- b. Los servicios serán brindados por los proveedores de la red médica de la Prestadora de Servicios.

### **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 el Afiliado o Dependiente hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o Dependiente 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, salvo la denominada COVID-19 la cual estará cubierta bajo las condiciones descritas en este anexo.
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 Dependiente no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
13. Cuando el Afiliado o Dependiente incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
14. En caso de que el Afiliado o Dependiente incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
15. Eventos en los que el Afiliado o Dependiente hayan participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
16. Bajo el servicio de Envío de Técnicos por Emergencias Viales queda excluido:
  - 16.1. Exclusiones generales para todos los servicios viales:
    - a. Vehículos utilizados para giro comercial.
    - b. Vehículos de más de 3.5 toneladas de peso.
    - c. Microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el transporte de más de doce (12) personas.

d. Vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.

16.2. En el servicio de Grúa:

- a. Maniobras de rescate cuando el vehículo 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. Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- c. Los movimientos o extracciones de vehículos 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 vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- f. Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- g. Vehículos rentados o de alquiler.
- h. Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

16.3. En el servicio de Envío de Combustible:

- a. Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.

16.4. En el servicio de Cerrajería Vehicular:

- 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 vehículo.
- e. Programación de controles remotos del vehículo.
- f. Ignición del vehículo.

16.5. En el servicio de Cambio de Llanta:

- a. El vehículo 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).

16.6. En el servicio de Paso de Corriente:

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

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 del Grupo Familiar.
- 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 del Grupo Familiar.
- 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 al Domicilio en Caso de Convalecencia queda excluido:

18.1. Los gastos adicionales que puedan derivarse del mismo traslado como el costo de combustible, peajes, etc.

18.2. El traslado de personas que no sean pasajeros acompañantes del Grupo Familiar.

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

19.1. Traslados interhospitalarios.

19.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado o Dependiente.

19.3. Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

## **CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y DEPENDIENTES**

Con el fin de que el Afiliado o Dependiente puedan hacer uso 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 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 anexo.

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 vean 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.

## **CLÁUSULA 6. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o Dependiente deberán comunicarse al Call Center de servicio al cliente (+506) 4404-4300 en donde también podrá 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.

3. Los servicios telefónicos se brindarán sin límite de llamadas al año.

4. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.

5. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios de este anexo, deberá ser pagado por parte del Grupo Familiar con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.