



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

Plan Micro Individual



**CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA
ASISTENCIA INTEGRAL 24/7
PLAN MICRO**

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

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. 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 Asistencia.
- 3. EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado, 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.
- 4. ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.
- 5. ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
- 6. ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Cualquier Enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.
- 7. 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.
- 8. 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.
- 9. PROGRAMA DE ASISTENCIA:** El Programa de Asistencia 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.
- 10. VEHÍCULO:** Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el Afiliado 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 Afiliado, la Presta-

dora 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 Afiliado 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 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 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 combustible será brindado de cortesía.
- 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 Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un límite máximo de tres (3) eventos al año y sin límite de cobertura por evento.

1.2. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios transmitirá, vía telefónica, los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. En caso de imposibilidad de comunicación del 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.

1.3. REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de talleres mecánicos, cercanos a su ubicación, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del taller mecánico, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.4. REFERENCIA DE CLÍNICAS MÉDICAS: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de clínicas médicas, cercanas a su ubicación, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de

manera particular, queda entendido que la selección de la clínica, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.5. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: La Prestadora de Servicios brindará el traslado 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 posterior incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

1.6. PAGO DE TRANSPORTE POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su domicilio.

Para la prestación del servicio de transporte el Afiliado deberá enviar la denuncia de robo del vehículo al personal de cabina de la Prestadora de Servicios

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2. ASISTENCIA EN EL HOGAR

2.1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR: Por solicitud del Afiliado, 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 del domicilio 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 del domicilio 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 al domicilio, 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 del domicilio 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 Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un límite máximo de tres (3) eventos al año y sin límite de cobertura por evento.

2.2. TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un profesional que lo ayude en mover muebles a un lugar diferente dentro del mismo domicilio, en horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El presente servicio deberá ser solicitado con cinco (5) horas de antelación y será brindado por un máximo de tres (3) eventos al año.

2.3. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO PARA FIJACIÓN DE CUADROS, CORTINAS Y OJO MÁGICO: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un profesional en la fijación de cuadros, instalaciones de cortinas e instalación de ojo mágico en puertas de madera, en horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El presente servicio deberá ser solicitado con cinco (5) horas de antelación y será brindado por un máximo de tres (3) eventos al año.

2.4. ASESORÍA PRESENCIAL CON DECORADOR DE INTERIORES EN EL HOGAR NUEVO: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios coordinará la visita de un decorador de interiores, perteneciente a la red de proveedores, con la finalidad de brindar consejos para decoración del nuevo hogar, en horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Se considerará nuevo hogar cuando el inmueble no tiene más de seis (6) meses de haberse construido o adquirido.

Esta asistencia no cubre gastos por diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o ante proyecto, los cuales correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado por un máximo de tres (3) eventos al año.

2.5. ASISTENCIA DE LIMPIEZA DEL HOGAR POR EVENTO CUBIERTO: Por solicitud del Afiliado y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca una inundación total o parcial de alguna de las áreas internas de su domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por la Prestadora de Servicios, esta misma, gestionará y coordinará el envío de personal de limpieza, pertenecientes a la red de proveedores, para asistir limpiando el domicilio.

Este servicio se limita a la limpieza exclusiva del hogar en forma superficial considerándose como tal la desobstrucción del área inundada hasta el punto de que se pueda circular y no mayor detalle a ese, por lo que se encuentra excluido la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no al hogar, cortinas, ropa, cielo raso, etc., así como la limpieza del cualquier tipo de bien mueble.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.6. TRASLADO DE MUEBLES EN CASO DE SINIESTRO: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de cualquiera de los siguientes siniestros: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, y su domicilio quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes contenidos en él, la Prestadora de Servicios gestionará y coordinará, con un proveedor perteneciente a la red de proveedores, el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el Afiliado, mientras sea dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones en el domicilio.

Quedan excluidos de esta asistencia los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados, dichos gastos correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.7. GUARDA DE MUEBLES EN CASO DE SINIESTRO: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de cualquiera de los siguientes siniestros: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres en su domicilio que exponga el mismo a hurto o robo de los bienes en el contenidos o pongan en riesgo la seguridad del Afiliado o terceros, la Prestadora de Servicios enviará a un agente de seguridad, perteneciente a la red de proveedores, a cubrir la emergencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se trate de emergencias distintas, y con un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas por evento.

2.8. GASTOS DE HOTEL POR INHABITACIÓN DEL HOGAR: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación, total o parcial, de las áreas internas de su domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por la Prestadora de Servicios y derivado de la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del domicilio, 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 al año y siempre y cuando se trate de emergencias distintas.

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.

2.9. SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL HOGAR: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de profesionales en reparación, mantenimiento, limpieza, ampliación o remodelación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda

solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de los servicios, honorarios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.10. SERVICIOS DE REFERENCIAS DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN Y SANITIZACIÓN: Por solicitud del Afiliado cuando requiera información referencial sobre empresas de fumigación o sanitización, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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 Afiliado suceda luego de transcurridos veinticinco (25) kilómetros contados a partir de su domicilio. 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.

3.1. PAGO DE HOTEL POR REPARACIÓN DEL VEHÍCULO O COORDINACIÓN 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 vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano a la emergencia o bien, el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su lugar de destino o de regreso a su domicilio (la realización de un servicio excluye al otro).

Este servicio será brindado por un máximo de un (1) evento al año.

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 POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su domicilio.

Este servicio será brindado por un máximo de un (1) evento al año.

3.3. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de avión, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, proveerá la información necesaria sobre el procedimiento que debe ser seguido ante las autoridades locales para obtener el reemplazo de los documentos perdidos o robados.

Este servicio será brindado por un máximo de un (1) evento al año.

3.4. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL: Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de

impedimento médico, accidente o enfermedad no preexistente que lo imposibilite a continuar su viaje, la Prestadora de Servicios gestionará el traslado a su domicilio.

El traslado del Afiliado será coordinado a través de un chofer profesional que conduzca el vehículo del Afiliado por el trayecto más directo, o en caso sea necesario, se le podrá coordinar un servicio de transporte (taxi o Uber), 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 por un máximo de un (1) evento al año.

3.5. INFORMACIÓN TURÍSTICA PREVIA A UN VIAJE: Por solicitud del Afiliado y con antelación de dos (2) días al viaje, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, sobre hoteles, lugares a visitar, restaurantes, etc.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias diferentes.

3.7. PAGO DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUIDAD DEL VIAJE: Por solicitud del Afiliado, 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 domicilio.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias diferentes.

4. ASISTENCIA LEGAL

4.1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA: Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia civil, penal o familiar, 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 Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4.2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL HOGAR: Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del robo

en el hogar, 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 Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del robo total de su vehículo, 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 Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO: Por solicitud de algún Dependiente, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, 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 Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5. ASISTENCIA CHECK UP HOGAR

5.1. ASISTENCIA CHECK UP: Por solicitud del Afiliado y cuando requiera:

- Mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a cinco (5) unidades.
- 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 al domicilio 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 Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$.100.00), sujeto a un período de carencia de tres (3) meses.

6. ASISTENCIA NUTRICIONAL

6.1. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.2. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA PARA LA PREPARACIÓN DE DIETAS: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, lo pondrá en contacto con un especialista en nutrición, quien lo orientará en la preparación de dietas saludables y bien balanceadas.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.3. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA PARA INFORMACIÓN DE CALORÍAS EN ALIMENTOS: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, lo pondrá en contacto con un especialista en nutrición, quien lo orientará sobre la información de contenido calórico en los alimentos o tabla calorías.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.4. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA EN RECETAS PARA PERSONAS CON DIABETES, SOBREPESO O INTOLERANTES A LA LACTOSA: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, lo pondrá en contacto con un especialista en nutrición, quien lo orientará en la elaboración de recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.5. SERVICIO DE REFERENCIAS NUTRICIONALES: Por solicitud del Afiliado y siempre que requiera información de profesionales en nutrición, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del nutricionista, así como la coordinación de cita, honorarios profesionales y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

7.1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA O VIRTUAL: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en el campo de la psicología quien le orientará, telefónicamente o a través de videollamada, respecto de las necesidades requeridas.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, sujeto a un tiempo de duración no mayor de treinta (30) minutos por videollamada.

7.2. SERVICIO DE REFERENCIAS PSICOLÓGICAS: Por solicitud del Afiliado y siempre que requiera información de profesionales en psicología, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del psicólogo, así como la coordinación de cita, honorarios profesionales y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

8. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

8.1. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA: Por solicitud del Afiliado, 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 Afiliado 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 Afiliado por la asistencia tecnológica en línea u orientación telefónica. El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el Afiliado con sus propios recursos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos.

Para la prestación del presente servicio el Afiliado 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 Afiliado 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 DE RESTAURANTES: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre restaurantes, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera

particular, queda entendido que la selección del restaurante, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.2. REFERENCIAS SOBRE CINES, CONCIERTOS, TEATROS, MUSEOS Y EVENTOS CULTURALES: Por solicitud del Afiliado, al requerir información referencial sobre cines, conciertos, teatros, museos y eventos culturales, la Prestadora de Servicios realizará una búsqueda de los servicios solicitados y le transmitirá la información vía telefónica. Los costos de los servicios serán asumidos por cuenta y riesgo del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.3. REFERENCIAS DE HOTELES: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre tarifas y reservaciones de hoteles, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del hotel, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.4. REFERENCIAS DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre traductores o intérpretes, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.5. REFERENCIAS DE FLORISTERÍAS: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de floristerías, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la floristería, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.6. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE LIMPIEZA DE ALFOMBRAS: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de limpieza de alfombras, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.7. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de fumigación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclu-

siva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.8. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE COURIER: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas o negocios de Courier, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa o negocio, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.9. PESQUISA Y REFERENCIA DE PRECIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO EN EL MERCADO NACIONAL: Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios realizará la búsqueda del equipo de cómputo requerido en los distintos puntos de venta, brindando la información recolectada al Afiliado, vía telefónica, los diferentes precios encontrados. Quedando entendido que este servicio es meramente informativo y que todo gasto por la adquisición de estos correrá por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.10. SERVICIO DE REFERENCIAS PARA RENTA DE VEHÍCULOS: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de rentadoras de vehículos, la Prestadora de Servicios, le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar de manera servicios particular, queda entendido que la selección de la rentadora, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.11. SERVICIO DE REFERENCIAS DE LAVANDERÍAS: Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de lavanderías de ropa, la Prestadora de Servicios, le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar de manera servicios particular, queda entendido que la selección de la lavandería, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10. SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

10.1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA REGISTRO DE LA EMPRESA EN TRIBUTACIÓN DIRECTA: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA LA LEGALIZACIÓN DE LIBROS CONTABLES: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA REGISTRO DE UNA EMPRESA EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURIDAD SOCIAL: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPUESTOS: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE PAGOS A LA ALCALDÍA: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.6. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS Y PATENTES PARA UNA EMPRESA: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.7. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE EL REGISTRO NACIONAL DE LA PROPIEDAD: Por solicitud del Afiliado, 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.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

11. ASISTENCIA MÉDICA

11.1. TELEDOCTOR: El Afiliado se podrá poner en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica (App) llamada Teledoctor 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 prescribirá recetas.

Este servicio será brindado sin límite de eventos.

11.2. VISITA MÉDICA DOMICILIAR: Por solicitud del Afiliado 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 tres (3) visitas al año.

El servicio cubre únicamente el costo de la visita domiciliar y quedan excluidos de la misma cualquier medicamento o procedimiento médico diferente a la evaluación clínica.

11.3. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA: La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia en caso de que el Afiliado, 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 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 por tres (3) traslados al año. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

CLÁUSULA 3. 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 haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado 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, enfermedad 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 no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
13. Cuando el Afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
14. 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.
15. Eventos en los que el Afiliado haya 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 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 del 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 del domicilio, 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 de Muebles Entre Ambientes del Hogar queda excluido:

18.1. Movimientos masivos de elementos del hogar (más de 3 artículos el mismo día).

18.2. Cualquier tipo de mueble que sea fijo o semifijo al domicilio del Afiliado.

19. Bajo el servicio de Envío y Pago de Servicio para Fijación de Cuadros, Cortinas y Ojo Mágico queda excluido:

19.1. Instalación de equipos eléctricos, equipos de línea blanca o café, audio y video.

20. Bajo el servicio de Pago de Transporte por Robo Total del Vehículo, Servicio de Chofer Profesional, quedan excluido:

20.1. Los gastos adicionales que puedan derivarse del mismo traslado como el costo de peajes, combustible al vehículo del Afiliado, etc.

20.2. El traslado de personas que no sean pasajeros acompañantes del Afiliado.

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

21.1. Traslados interhospitalarios.

21.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.

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

CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el Afiliado pueda 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 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 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.

CLÁUSULA 5. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado deberá comunicarse al Call Center de servicio al cliente (+506) 4404-4300 o vía WhatsApp al (+506) 7285-0606 en donde también podrá solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios.

CLÁUSULA 6. GENERALIDADES

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Afiliado.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
3. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.
4. 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.