

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente ANEXO N° 5 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de **“ASISTENCIA A VEHÍCULOS”**
2. INSTACREDIT mediante el programa de **“ASISTENCIA A VEHÍCULOS”** le brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados AFILIADOS servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del AFILIADO al centro de atención telefónica de ADDIUVA, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

2. DEFINICIONES:

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

- A) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO causados única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.
- B) AFILIADO: Persona natural AFILIADA con INSTACREDIT que haya contratado el programa **“ASISTENCIA A VEHÍCULOS”**.
- C) BENEFICIARIO(A): PLACA (Vehículo adquirido por medio del crédito con INSTACREDIT, por el cual, el conductor del bien podrá gozar del plan asistencial).
- D) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- E) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional.
- F) EMERGENCIA: Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligró la vida o integridad física del AFILIADO.
- G) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUVA puesto en contacto con el AFILIADO, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalaria en urgencia médica.
- H) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de **“ASISTENCIA A VEHÍCULOS”** estén

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

a disposición de los AFILIADO, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”.

I) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

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

K) ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

L) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.

M) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES
--

1. ASISTENCIA EN VIAL A PARTIR DEL KM "0" (SIN RESTRICCIÓN DE ANTIGÜEDAD).

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

SERVICIO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERIA (COBERTURA HOGAR Y ESTACIONAMIENTO):

En caso de que el vehículo en el cual viaja el AFILIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del AFILIADO, ADDIIVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el AFILIADO haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 100 km (cien) kilómetros limitados a 3 (tres) eventos por año, el desplazamiento en kilómetros como referencia de la base del proveedor definida por ADDIIVA. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al AFILIADO el valor de este para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el AFILIADO al proveedor del servicio con sus propios recursos. En todos los casos, el AFILIADO deberán acompañar la grúa durante el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica médica. El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas (salvo que contractualmente se estipule servicio para camiones), ni vehículos de transporte colectivo público de personas (salvo que contractualmente se estipule transporte de buses, microbuses o taxis), ni a vehículos con carga (deberán ser previamente descargados para proteger las mercancías), ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas, ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura, ni de un taller a casa. Ni vehículos de transporte público colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni vehículos con placa AGV, ni vehículos portadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas. En caso de cualquier vehículo con carga, el AFILIADO debe de descargar la misma, ADDIIVA no se hace responsable de pérdida o daños a la misma. Este servicio no incluye la organización ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el AFILIADO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada.

ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE: Por previa solicitud del AFILIADO en caso de necesidad de paso de corriente se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará si límite en el costo y sin límite de eventos por año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE (HASTA 2 GALÓN DE CORTESÍA): Por previa solicitud del AFILIADO, en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el VEHICULO pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Serán llevados hasta 2 (dos) galones del combustible, son de cortesía de forma que el AFILIADO no deba pagar por el líquido. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un límite de 6 (seis) eventos por año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

ASISTENCIA VIAL DE CERRAJERÍA PARA APERTURA (POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES): En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIIVA por PREVIA solicitud del AFILIADO, enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos y no está incluida la confección o copia de llaves. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos por año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

ASISTENCIA VIAL DE CAMBIO DE LLANTA: Por previa solicitud del AFILIADO en caso pinchazo en una

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el AFILIADO, se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos por año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

SERVICIO DE COORDINACIÓN DE AMBULANCIA CON MOTIVO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:

En caso que el AFILIADO sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos al año.

INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL AFILIADO:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. ADDIUVA presta este servicio como información y no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. El presente servicio se brinda límite de eventos al año en el uso de este servicio.

2. ASISTENCIA MANTENIMIENTO VEHÍCULAR.

Los siguientes servicios de mantenimiento vehicular se coordinaran con un mínimo de 48 horas, en horario comercial y en un periodo de espera de 60 días después de adquirido el servicio asistencial.

PULIDO DE FOCOS: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará y agendará una cita con un proveedor para el pulido de los focos del vehículo al taller del especialista con base a su disponibilidad o si la red lo permite también se puede ofrecer envió al domicilio. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: con una cobertura del 50% (cincuenta por ciento) y limitado a 4 (cuatro) eventos al año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial

PULIDO DE PALABRISAS: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará y agendará una cita con un proveedor para el pulido de parabrisas del vehículo al taller del especialista con base a su disponibilidad o si la red lo permite también se puede ofrecer envió al domicilio. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: con una cobertura del 50% (cincuenta por ciento) y limitado a 2 (dos) eventos al año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

REPARACIÓN DE ARO POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: En caso de que el AFILIADO sufra un accidente de tránsito y requiera la reparación del aro, por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para la reparación del aro del AFILIADO. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: con una cobertura del 25% (veinticinco por ciento) y limitado a 4 (cuatro) eventos al año.

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres mecánicos para la realización de mantenimientos preventivos del vehículo. Si el AFILIADO lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos talleres mecánicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

COORDINACIÓN DE CAMBIO DE ACEITE: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres mecánicos para la realización de cambio de aceite del vehículo. Si el AFILIADO lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos talleres mecánicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

3. ASISTENCIA DURANTE SU PLAN DE DESCANSO A PARTIR DEL KM 20 DEL DOMICILIO.

GASTOS DE ALOJAMIENTO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por previa solicitud del AFILIADO y debido a una emergencia, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de ₡100.000 (cien mil) colones y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO. Debe presentar la denuncia respectiva.

SERVICIO DE COORDINACIÓN PARA ALQUILER DE UN VEHÍCULO A NOMBRE DEL AFILIADO EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera el servicio de coordinación de AUTO RENTADOPOR ROBO TOTAL DEL VEHICULO ADDIUVA brindara el servicio de auto rentado para el regreso al domicilio o continuación del viaje, ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con un límite de ₡100.000 (cien mil) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica o domicilio o continuación del viaje. Debe presentar la denuncia respectiva.

COORDINACIÓN DE MOVILIDAD PARA CONTINUACIÓN DE SU PLAN DE DESCANSO EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi por robo total del vehículo de regreso al domicilio o continuación del viaje, ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con un límite de ₡75.000 (setenta y cinco mil) colones y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica o domicilio. Debe presentar la denuncia respectiva.

SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL: En caso de que durante el viaje el AFILIADO sufra algún

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

accidente (emergencia) que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago de un chofer para que realice el traslado del vehículo junto con los ocupantes hasta la residencia habitual del AFILIADO. El presente servicio se prestará con un límite de ₡50.000 (cincuenta mil) colones y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

4. ASISTENCIA LEGAL.

ORIENTACIÓN LEGAL EN MATERIA DE TRÁNSITO (CHOQUE Y/O COLISIÓN): Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de tránsito por motivo de choque y/o colisión, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

ORIENTACIÓN LEGAL EN MATERIA LABORAL: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA FAMILIAR: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

5. MEDICINA GENERAL.

VISITA MÉDICA GENERAL AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO: La visita médica domiciliar se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUVA enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO para su revisión. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 3(tres) visitas médicas sin límite en el costo de la visita.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO Y/O CONSULTORIO: Están excluidas

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUVA coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. ADDIUVA podrá optar entre coordinar la consulta médica a domicilio o en un consultorio de la red. En caso de que el AFILIADO visite al consultorio este deberá cubrir el costo del transporte. No aplica visita para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente.

LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá esta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el AFILIADO o beneficiario incurra al acudir a la farmacia. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

COORDINACIÓN DE CITAS EN CENTROS MÉDICOS: ESPECIALISTAS, CLÍNICAS Y LABORATORIOS: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

6. AMBULANCIA.

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA: En caso de que el AFILIADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD GRAVE que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero sí un límite de 3 (tres) eventos por año.

SERVICIO DE CONEXIÓN PARA TERCEROS SIN COSTO ADICIONAL: El AFILIADO podrá ceder a la coordinación de la ambulancia a una tercera persona de su elección a consecuencia de que sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

requiera el traslado al centro hospitalario más cercano. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, ni límite en la cantidad de eventos por año. El valor del servicio lo paga el tercero de forma directa al proveedor.

7. ESPECIALISTAS EN SALUD POR MEDIO DE (VIDEO CONFERENCIA, TELEFÓNICA Y/O CHAT).

VIDEO CONFERENCIA CON MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto por medio de video llamada con un profesional de salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero sí un límite de 6 (seis) eventos por año. Por cada evento, la video llamada será con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Es un servicio con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y consejos de salud AFILIADO al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN FISIOTERAPIA PARA TEMAS RELACIONADOS A DOLORES

MUSCULARES y/o LESIONES: Por solicitud del AFILIADO ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en fisioterapia para que le brinde una orientación telefónica ante dudas que tenga en el área de la de afectación como dolores musculares y/o lesiones. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica terapéutica, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas, no se trata de una consulta médica general, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por y será proporcionado en horario hábil.

8. ASISTENCIA AL HOGAR (Cobertura en todo el territorio nacional).

SERVICIOS DE PLOMERÍA: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias dentro del domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡ 50.000 (cincuenta mil) colones y un límite de 6 (seis) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA: Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, sustitución de grifos, ni destaqueos que requieran sonda eléctrica. Quedan excluidas del presente servicio: la reposición o reparación de Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, aparatos electrodomésticos, 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. Se excluyen los arreglos de: Canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada, reparación de goteras, filtraciones o detección de fugas debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, averías que se deriven de humedad o filtraciones de cualquier tipo (detección de fugas), sean de agua de lluvia, potable o de desecho, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados.

SERVICIO DE CERRAJERÍA: Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO y a solicitud del AFILIADO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del domicilio del AFILIADO en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡ 50.000 (cincuenta mil) colones y un límite de 6 (seis) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA: Quedan excluidas de la presente cobertura la reposición de la cerradura, la confección de copias de las llaves, cambio de combinaciones, reparación de cerraduras eléctricas, reparación de dispositivos de seguridad como alarmas, así como cerraduras que impidan el acceso entre partes internas del inmueble o de guardarropas, gavetas, alacenas y

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

cualquier tipo de bien mueble.

SERVICIOS DE VIDRIERÍA: Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio y que pongan en riesgo la seguridad de este, por previa solicitud del AFILIADO, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡ 50.000 (cincuenta mil) colones y un límite de 6 (seis) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA: Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo, vidrios de grosor superior a 3 (tres) milímetros, vidrios de seguridad, (vidrios con color o diseños) y todo tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

SERVICIOS DE ELECTRICIDAD: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡ 50.000 (cincuenta mil) colones y un límite de 6 (seis) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial.

REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS DEL GARAGE AL HOGAR: TERRITORIALIDAD DEL SERVICIO DE REPARACIÓN DE EMERGENCIA DEL PORTÓN ELÉCTRICO DE GARAJE DEL DOMICILIO. Específicamente para el servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en EL GRAN ÁREA METROPOLITANA de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, según se muestra en el apartado II de DEFINICIONES, con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del DOMICILIO permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

AFILIADO se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al DOMICILIO PERMANENTE. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡ 35.000 (treinta y cinco mil colones) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. No está incluido el costo de refacciones o piezas de repuesto. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO con sus propios recursos.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE REPARACIÓN DE PORTONES: Quedan excluidas del presente servicio el cambio de tarjeta lógica, la reparación y/o reposición de cerraduras comunes o eléctricas, reparación de motores de portón eléctrico, salvo lo mencionado en el párrafo anterior, también está excluida la reposición de motores de portón eléctrico, la reparación, configuración y/o reposición de controles remotos, reparaciones en puertas accesorias e/o independientes al portón eléctrico o que no tengan relación con el restablecimiento del funcionamiento del portón eléctrico, se excluye reparaciones y/o reposiciones de dispositivos de seguridad como alarmas, portones internos o que den acceso entre partes interiores del inmueble, fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble que aun afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE: Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, ADDIUVA por previa solicitud del AFILIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON EL PERSONAL DOMÉSTICO: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de relaciones laborales. ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL EN EL HOGAR:

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para mantenimiento general en el hogar, ADDIIVA por previa solicitud del AFILIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

CHECK UP HOGAR: Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 unidades, verificación de posibles fugas de agua en registros, grifos sifones, mangueras de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas), lubricación de bisagras, de puertas y ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de las mismas, instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia, o limpieza de canoas de hasta una distancia de 10 metros, únicamente en edificaciones no mayores a dos pisos, ADDIIVA enviará personal especializado para realizar dichas labores al domicilio del AFILIADO. Lo anterior incluye la mano de obra, los materiales son por cuenta del AFILIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡ 35.000 (treinta y cinco mil colones) y limitado a un evento por año y hasta 3 eventos simultáneos. El valor anterior incluye el costo de mano de obra, no aplica los materiales.

4. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidas de las coberturas establecidas, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIIVA.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIIVA.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
4. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes, que sean la causa de la solicitud médica o exámenes.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos o lentes de contacto.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas submarinas o subacuáticas, escalamiento de montañas, actos acrobáticos y prácticas de boxeo profesional en competencia o entrenamiento.
8. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

10. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
13. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
14. Cualquier solicitud médica o traslado de ambulancia para por labor de parto, etapa final del Embarazo.
15. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
16. La vista medica se brinda con especialidad en medicina general, por este motivo no aplica para niños menores de 2 (dos) años.
17. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.
18. Los casos de ambulancia por emergencia o accidente, no cubre traslados de hospital a casa ni de hospital a hospital.
19. Los siniestros a consecuencia de un desastre epidémico o infección.
20. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

6. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa “ASISTENCIA A VEHÍCULOS” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

Anexo N° 5 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA A VEHÍCULOS”, del contrato de prestación de servicios entre INSTACREDIT E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de ADDIUVA, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por ADDIUVA.

ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los técnicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales. La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de ADDIUVA, sin embargo, ADDIUVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

8. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

9. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El AFILIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de ADDIUVA, INSTACREDIT o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su servicio con INSTACREDIT también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de asistencia.