

A photograph of a family in a bright, modern kitchen. A man in a light grey long-sleeved shirt and blue jeans stands on the left, leaning on a wooden countertop and smiling towards the right. A woman with long dark hair, wearing a white long-sleeved shirt and blue jeans, holds a young child in her arms. The child is wearing a striped long-sleeved shirt and dark pants. The woman is smiling and looking down at the child. The background shows white walls and wooden shelves with various kitchen items like cups and a fruit basket.

LIBERTY

Condiciones Generales
ASISTENCIA INMEDIATA
PREMIUM

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

- A.** El presente ANEXO N° 3 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “ASISTENCIA INMEDIATA PREMIUM”
- B.** LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY S.A mediante el programa de asistencia “ASISTENCIA INMEDIATA PREMIUM” le brinda a sus clientes en adelante llamados AFILIADOS y/o BENEFICIARIO(S), servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
- C.** Por solicitud telefónica del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A, se le brindará 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 y/o BENEFICIARIO(S), causado 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 cliente de LIBERTY que haya contratado el programa de asistencia “ASISTENCIA INMEDIATA PREMIUM”.
- C.** ADDIUA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D.** LIBERTY: LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY S.A
- E.** BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del AFILIADO su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de 18 (dieciocho) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de “ASISTENCIA INMEDIATA PREMIUM” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.
- F.** DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional.
- G.** 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 peligre la vida o integridad física del afiliado.
- H.** EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUA puesto en contacto con el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), apropiado para prestar servicios de asistencia pre- hospitalaria en urgencia médica.
- I.** FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “ASISTENCIA INMEDIATA LIBERTY” estén a disposición de los clientes, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “ASISTENCIA INMEDIATA PREMIUM”.
- J.** GRUPO FAMILIAR: AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).
- K.** PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- L.** SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- M.** GRAN ÁREA METROPOLITANA: Abreviado como GAM. Incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, cantones centrales, Alajuela, Grecia, Atenas, Palmares, Poás, San Ramón, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, Belén, Flores, San Pablo.
- N.** ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el 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.
- O.** HORARIO COMERCIAL:
Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- P.** HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

1. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM “0” (SIN RESTRICCIÓN EN LA ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO).

1.1 SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA:

En caso de que el vehículo en el cual viaja el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), que vivan en el mismo domicilio del AFILIADO, no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros y limitado a 2 (dos) eventos por año.

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el valor o costo del servicio con excedente en la cobertura del mismo para su autorización del AFILIADO, el excedente será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), al proveedor del servicio con sus propios recursos, mediante la forma de pago indicada por el proveedor y el costo comunicado con anterioridad.

En todos los casos, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas, ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura. En caso de cualquier vehículo con carga, el afiliado debe de descargar la misma ADDIUVA no se hace responsable de pérdida o daños a la misma (No se sacan vehículo de talleres, ni se da traslado de taller a taller). El vehículo debe contar con los documentos legales al día: DEKRA y marchamo, así como licencia de conducir vigente.

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. No se dará cobertura a vehículos con PLACA AGV o traslado por BLOQUEO POR ACTIVACION DE ALARMA

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

1. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM “0” (SIN RESTRICCIÓN EN LA ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO).

1.4 AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 y/o BENEFICIARIO(S) no deben pagar por el líquido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (cien dólares) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

1. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM “0” (SIN RESTRICCIÓN EN LA ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO).

1.5 AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA:

En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIIVA por PREVIA solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 servicio se destina a la apertura del vehículo. 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (cien dólares) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

1. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM “0” (SIN RESTRICCIÓN EN LA ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO).

1.2 AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de llanta de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (cien dólares) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) al proveedor del servicio con sus propios recursos. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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. ADDIUVA no incluye la llanta o repuesto nueva o usada, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) debe de aportarla para su cambio respectivo.

1.3 AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (cien dólares) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

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

1.6 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:

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

1.7 SERVICIO DE REVISIÓN DEL VEHÍCULO PARA EFECTUAR LA INSPECCIÓN DE DEKRA:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres mecánicos, enderezado y pintura, coordinación de cita para DEKRA en la cual el cliente debe aportar la información necesaria para dicho fin, denuncia ante compañía de seguros, localización de repuestos, importación de repuestos y calculo de traspaso del vehículo. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. El servicio se brindará en horario comercial. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y con un límite de 1 (un) evento al año.

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

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 sin límite en el costo y sin límite de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

1. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM “0” (SIN RESTRICCIÓN EN LA ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO).

1.9 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA DE COLISIÓN Y ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, 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 y/o BENEFICIARIO(S), 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.

1.10 SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL VEHÍCULO:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres mecánicos, enderezado y pintura, coordinación de cita para Dekra en la cual el cliente debe aportar la información necesaria para dicho fin, denuncia ante compañía de seguros, localización de repuestos, importación de repuestos y cálculo de traspaso del vehículo (impuesto de transferencia, timbres registrales, honorarios notariales). ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. El presente servicio se brindará sin límite en el costo y sin límite de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 20 DEL DOMICILIO

2.4 CHOFER PROFESIONAL:

En caso de que durante el viaje el ASOCIADO O BENEFICIARIO sufra algún accidente 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 ASOCIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite máximo Doscientos cincuenta dólares americanos (US\$250.00) y límite de 3 eventos por año.

2.5 INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE:

Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA proporcionará información sobre hoteles, restaurantes, tours y actividades de turismo dentro del territorio nacional. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

2.6 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 20 DEL DOMICILIO

2.1 GASTOS DE HOTEL DEL ASOCIADO y BENEFICIARIOS POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:

En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO DEL ASOCIADO O DE UNO DE SUS BENEFICIARIOS y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIOS y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará una noche de hotel. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite máximo: Doscientos cincuenta dólares americanos (US\$250.00) máximo una noche por día y límite de 3 eventos por año.

2.2 AUTO RENTADO PARA EL ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:

En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará traslado del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIOS en auto rentado hasta el domicilio permanente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite máximo: Doscientos cincuenta dólares americanos (US\$250.00) máximo una noche por día y límite de 3 eventos por año.

2.3 TAXI PARA EL REGRESO O CONTINUACION DEL VIAJE:

Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, en caso que el vehículo del ASOCIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista cuando éste se encuentre viajando a una distancia superior a 25 kilómetros de su DOMICILIO permanente, se coordinará y pagará una noche de hotel o bien a elección del ASOCIADO, ADDIIVA proveerá el transporte para el regreso o para la continuación de su viaje. El límite de este servicio es de hasta Cien dólares americanos (US\$100.00) por evento y limitado a 3 eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

3. ASISTENCIA AL HOGAR.

3.2 ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA AL HOGAR:

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 y/o BENEFICIARIO(S), 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: US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario 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.

3.3 ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO AL HOGAR:

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 y/o BENEFICIARIO(S), 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: US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario 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 cualquier tipo de bien mueble.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

3. ASISTENCIA AL HOGAR.

Este servicio se prestará únicamente en el DOMICILIO habitual permanente del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

3.1 ENVÍO Y PAGO DE FONTANERO y/o PLOMERO AL HOGAR:

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, y que provoque daños en el inmueble dentro del hogar; a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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: US\$ 100.00 (cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) 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 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 (AYA).



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

3. ASISTENCIA AL HOGAR.

3.4 ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO AL HOGAR:

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 del mismo, por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA: Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo (vidrios con color o diseños), vidrios de grosor superior a 3 (tres) milímetros, vidrios de seguridad 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.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

3. ASISTENCIA AL HOGAR.

3.5 ENVIO Y PAGO DE TECNICO PARA REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE DEL HOGAR:

El servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio 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, Inciso M, 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 AFILIADO o de alguno de los beneficiarios nombrado por el 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: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) 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 y/o BENEFICIARIO (S) 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 aún afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

3. ASISTENCIA AL HOGAR.

3.6 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE:

Cuando el AFILIADO requiera el servicio de mantenimiento general de portones eléctricos de garaje, ADDIUVA, previa solicitud, podrá referenciar y coordinar la visita de un técnico especializado para realizar la evaluación, diagnóstico o cotización correspondiente. Este servicio está disponible únicamente como una referencia técnica y no está cubierto como emergencia, por lo que el costo total será asumido por el AFILIADO, quien contrata el servicio bajo su cuenta y riesgo. Este servicio de referencia no tiene límite en la cantidad de eventos que pueden solicitarse.

3.7 SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) nombrados por el AFILIADO, ADDIUVA enviará personal especializado para el traslado de muebles entre ambiente del mismo hogar, hasta el sitio designado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) dentro de la misma vivienda. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES: Quedan excluidas de la presente cobertura muebles empotrados en paredes, suelo u otra superficie del inmueble, todo traslado de muebles superiores a un peso de 100 (cien) Kg, traslados entre planta alta y baja de la vivienda, en donde no se puede trasladar el mueble por medio de una zona común interna de acceso (área de escaleras), no se efectúan modificaciones del mueble (desarmar) con la finalidad de efectuar el traslado, ni igual caso contrario no se arman muebles. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

3. ASISTENCIA AL HOGAR.

3.8 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA RELACIONES LABORALES CON PERSONAL DOMESTICO:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de relaciones laborales con personal doméstico, 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 y/o BENEFICIARIO (S), 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.

3.9 COBERTURA DE GASTOS DE HOTEL POR INHABITABILIDAD DEL DOMICILIO:

Por previa solicitud del afiliado y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por ADDIUVA, cuando la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del DOMICILIO ADDIUVA proporcionará la estadía en un hotel de la misma ciudad del domicilio del afiliado hasta por un límite máximo de: Ciento dólares americanos (US\$ 100.00) por cinco noches y límite de 1 evento por año.

Este servicio se hace extensivo para casos de incendio en el domicilio, caída de aeronaves o partes que se desprendan de ellas e impacto de vehículos terrestres, desde que el domicilio quede en tal condición inhabitable



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

4. CHECK UP HOGAR.

El servicio de CHECK UP HOGAR se prestará cuando sea necesaria mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 (cinco) 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 (diez) metros, únicamente en edificaciones no mayores a dos pisos, ADDIUVA 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: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra, no aplica los materiales.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

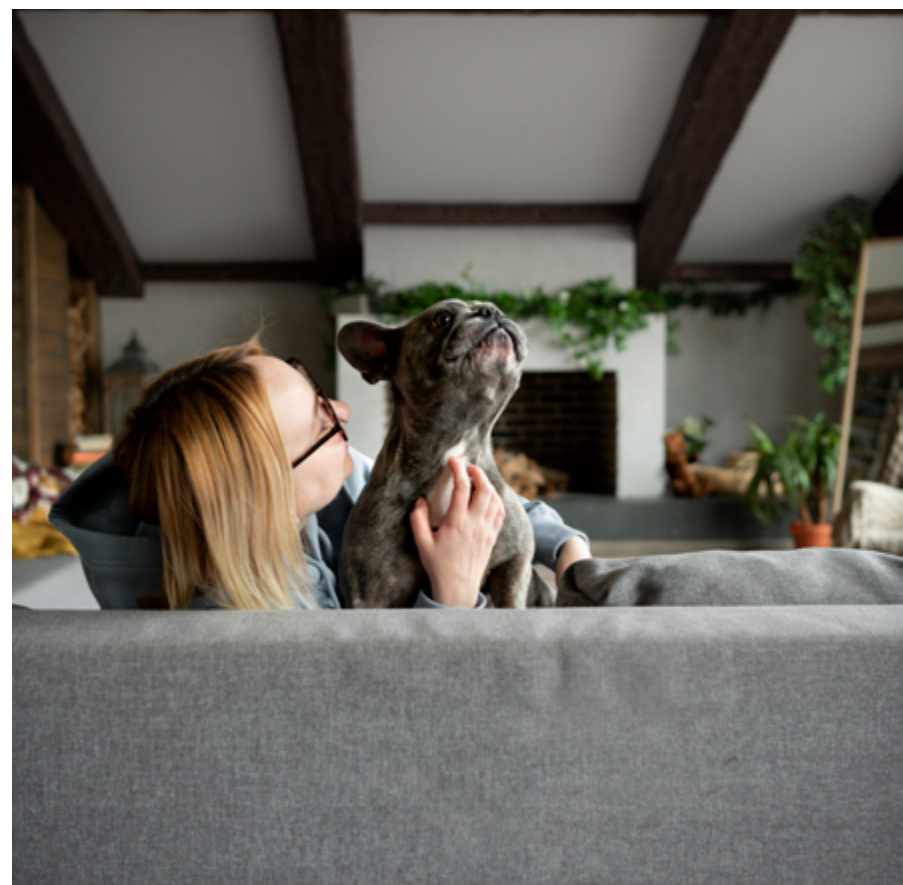
5. ASISTENCIA A MASCOTAS.

5.1 ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional veterinario para que le brinde una orientación ante dudas que tenga en el área de la salud de los animales de estimación del hogar. La orientación busca minimizar riesgos a la salud del animal, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) entregando soluciones a dudas cotidianas, no se trata de una consulta médica veterinaria, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. Este servicio se prestara hasta 6 eventos por año.

5.2 INFOVACUNAS:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA proporcionará vía telefónica información sobre las vacunas que se recomienda aplicar a los animales de estimación según el peso, raza y edad del animal. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios veterinarios o la atención del profesional. En todo caso y previo a la aplicación de cualquier vacuna al animal, es necesario consultar un veterinario. El presente servicio se brinda sin límite en el costo o monto y sin limite en la cantidad de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

5. ASISTENCIA A MASCOTAS.

5.3 INDICACIÓN, CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS:

Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUIVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las VETERINARIAS cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos, transporte o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir a la VETERINARIA indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

5.4 REFERENCIA O INDICACIÓN DE CLINICAS VETERINARIAS:

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas VETERINARIAS en el lugar de interés del solicitante. ADDIUIVA 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 VETERINARIO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

5. ASISTENCIA A MASCOTAS.

5.5 HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACION O VACACIONES DEL AFILIADO:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le proporcionará información general vía telefónica sobre hoteles para animales en el lugar de interés del solicitante y coordinará y cubrirá el costo del hospedaje para la mascota del afiliado, siempre que se trate de animales caninos o felinos de raza menor. ADDIUVA no asumirá ninguna responsabilidad sobre los servicios o la atención del hotel. El servicio queda limitado al cumplimiento de los requisitos del hotel, de parte del AFILIADO para el hospedaje de la mascota. Este servicio se brinda limitado a 3 (tres) eventos al año con un costo de hospedaje de \$50 (Cincuenta dólares) y por hasta 3 (tres) noches por evento como máximo. EXCLUSIONES DEL ALOJAMIENTO PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO: Los servicios se coordinarán por medio de la red veterinaria de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 72 (setenta y dos) horas posteriores a la solicitud. El presente servicio se prestará en horario hábil. No aplica la modalidad de reembolso. Se requiere presentar el comprobante de hospitalización para poder utilizar este servicio.

5.5 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN RESPONSABILIDAD CIVIL RELACIONADA CON LA MASCOTA:

A solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, y siempre que requiera orientación legal telefónica para resolver inquietudes, ADDIUVA se compromete a ponerlo en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle dicha orientación. El servicio se limita exclusivamente a la orientación telefónica y no incluye la representación legal ni la gestión presencial del caso por parte del abogado. Es importante destacar que ADDIUVA no asume responsabilidad alguna por las decisiones o acciones que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO pueda tomar basándose en la orientación recibida. La responsabilidad total por cualquier acción adoptada recae exclusivamente en el AFILIADO y/o BENEFICIARIO. Este servicio de orientación legal telefónica se prestará sin límite en el monto ni en el número de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

6. PC ASISTENCIA SOPORTE TECNOLÓGICO.

6.1 PC ASISTENCIA - HELP DESK Y SOPORTE REMOTO:

Ante una eventualidad o problema, ADDIUA brindará, mediante su programa “ASISTENCIA INMEDIATA PREMIUM”, asistencia técnica para la computadora personal del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), las 24 (veinticuatro) horas del día durante todos los días del año, en la forma como se describe a continuación, con una duración máxima de 60 (sesenta) minutos continuos en línea: Ante una eventualidad o problema, ADDIUA brindará, mediante su programa “ASISTENCIA INMEDIATA PREMIUM”, asistencia técnica para la computadora personal del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), las 24 (veinticuatro) horas del día durante todos los días del año, en la forma como se describe a continuación, con una duración máxima de 60 (sesenta) minutos continuos en línea.

6.2 SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, ADDIUA con previa autorización del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para este fin. Este servicio no tiene un límite máximo en el costo y ni eventos por año. El soporte remoto se dará para: a) la instalación y desinstalación de software licenciados o abiertos que posean documentación descriptiva del proceso de instalación, tales como y sin limitación: Office, Windows, internet, antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación y sus services packs; b) instalación de antivirus por período restricto o limitado y de software abierto o de propiedad del AFILIADO; c) soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (AD WARE); d) soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión; e) guía rápida para el acceso y navegación en internet (Ubicación de funciones); f) guía para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel intermedio o básico (Ubicación de funciones); y g) soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para niños, g) Guía sobre el uso de internet, acceso a páginas, h) Orientación telefónica para problemas de conexión a Internet en PC o laptop (soporte correctivo), i) Consultoría general sobre ISP (Proveedores de Servicios de Internet), j) Pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional. k) soporte tecnológico en línea para desinstalación de software estándares y específicos (office, Windows, internet, antivirus y aplicativos multimedia. l)orientación telefónica para temas de estabilidad y velocidad de descarga de datos. m) orientación telefónica para temas de cobertura y señal de wifi.

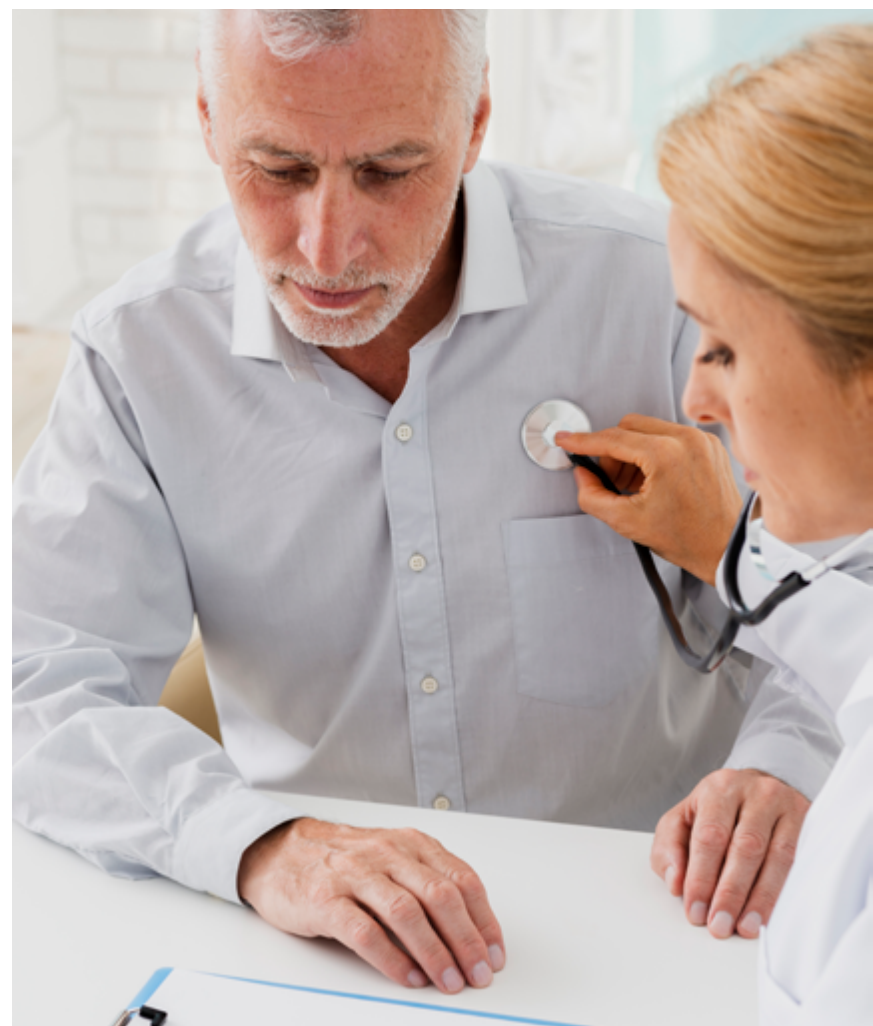
3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

7. ASISTENCIA MÉDICA.

7.1 VISITA MÉDICA AL DOMICILIO EN CASO DE NECESIDAD:

La visita médica domiciliar se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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, previa autorización del médico que brindó la orientación médica telefónica. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 2 (dos) eventos por año por AFILIADO, no acumulables pero no hay restricción en el monto o costo de la visita. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO: Están excluidas 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 la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. No se presta el servicio de visita médica domiciliar para personas menores de 2 (dos) años. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

7. ASISTENCIA MÉDICA.

7.2 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HORAS:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la 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 y/o BENEFICIARIO(S) 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.

7.3 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HORAS:

En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Este servicio no tiene límite o restricción en el costo pero si un límite de 2 (dos) eventos por año. 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 coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

8. ASISTENCIA PSICOLÓGICA.

8.1 ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFONICA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S):

ADDIUVA lo pondrá en 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 y/o BENEFICIARIO(S) e entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límites de eventos al año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y hasta 6 eventos por año.

8.2 REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICOLOGOS:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en psicología en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacios. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del profesional. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

9. ASISTENCIA NUTRICIONAL.

9.1 INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN y REFERENCIA NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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, referencia sobre preparación de recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa. ADDIUVA brindara el servicio de referencia en especialistas en nutrición, ADDIUVA brinda este servicio como mera información, no se hace responsable de la elección del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

10. ASISTENCIA CULINARIA.

10.1 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA INFOCHEF:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras, rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana, referencias en servicios de catering service. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este presente servicio no tiene límite de eventos, ni costo.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

11. ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN.

11.1 ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN:

Por previa solicitud telefónica, cuando el AFILIADO sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) ADDIUVA gestionará y cubrirá, por una única vez, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Los artículos de aseo personal que se enviarán son: Un cepillo de dientes, crema dental, jabón de tocador, una toalla de baño, cepillo o peine de cabello, champú y acondicionador para cabello. Se enviarán para una única persona. La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica, es exclusiva de ADDIUVA, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de U\$ 50,00 (cincuenta dólares) se limita a 1 (un) evento por año por AFILIADO y 1 (un) traslado por periodo de hospitalización (PH).

11.2 TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN:

ADDIUVA a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) para ingreso inicial, hasta el lugar de la internación hospitalaria, el día de la internación, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de ADDIUVA cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de 24 horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros y límite de 1 (un) evento al año, limitado a 1 (un) traslado por periodo de hospitalización. ADDIUVA coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso del mismo al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

11. ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN.

11.3 TRANSPORTE DE FAMILIARES O AMIGOS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITA DURANTE EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA:

ADDIUVA a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), hasta 4 (cuatro) personas, desde un mismo destino, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de ADDIUVA cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización. ADDIUVA coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria. Si el AFILIADO así lo solicita, ADDIUVA coordinará y cubrirá los gastos del regreso de dichas personas a su domicilio, el presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización.

11.4 SERVICIO DE MENSAJERIA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA:

ADDIUVA a solicitud del AFILIADO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) ADDIUVA gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el AFILIADO necesite enviar o recibir. Incluye el traslado de artículos personales, documentos, cargadores telefónicos; hasta y desde el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de ADDIUVA. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: 25 (veinticinco) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y limitado a 3 (tres) envíos por el periodo de hospitalización.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

11. ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN.

11.5 TRANSPORTE DEL TITULAR PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA:

ADDIUVA a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento del cliente, desde el centro médico donde se encontraba internado, hasta su domicilio permanente y habitual, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de ADDIUVA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año. ADDIUVA coordina únicamente el traslado del titular, por medio de taxi o ambulancia, según la necesidad y criterio médico, es responsabilidad del titular obtener los permisos de salida del centro médico y que los riesgos del traslado son absolutamente tomados por él.

11.6 AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA:

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), realizando un recordatorio periódico sobre los mismos. El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.

11.7 ASISTENCIA NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional con el fin de brindarle consejos nutricionales, orientación para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre el contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, alimentos que deben incluir y excluir de las comidas para personas diabéticas, con sobrepeso o intolerantes a lactosa. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

11. ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN.

11.8 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo. Cuando el AFILIADO tenga conocimiento previo que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, el AFILIADO deberá llamar a la línea de asistencia ADDIUVA, para indicar el nombre, número de teléfono de la persona que el call center debe localizar para brindar el mensaje urgente, según lo indicado por el AFILIADO, el medio de contacto es únicamente telefónico, no se envían correos electrónicos o mensajes en redes sociales. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

11.9 CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS:

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta 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 y/o BENEFICIARIO(S), incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

12. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA.

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, tarifas de hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

13. ASISTENCIA REINSERCIÓN LABORAL.

13.1 ASESORAMIENTO EN LA ELABORACIÓN DEL CURRICULUM VITAE:

ADDIUVA guiará al AFILIADO en la confección del CURRICULUM VITAE, Asesorándolo con relación a tipos de currículum y esquemas de presentación de la información. Se referirá información actualizada sobre:

- Tipos de currículum: Cronológico – Funcional - Con estudios académicos o sin ellos, con experiencia laboral o sin ella.
- Estructura del currículum: Cómo presentarlo, cómo redactar el encabezamiento, los datos personales, la formación académica experiencia profesional, idiomas, otros datos de interés.
- Cartas de presentación: Consejos sobre cómo redactar una carta de presentación.

EL SERVICIO será proporcionado con Sin límite de eventos por año y Sin limite de cobertura



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

13. ASISTENCIA REINSERCIÓN LABORAL.

13.2 ENVÍO DEL CURRICULUM VITAE A EMPRESAS:

A solicitud del AFILIADO, ADDIUVA enviará su CURRICULUM VITAE hasta 10 empresas de rubro afín a su perfil, con el objeto de ayudarlo en la colocación de su hoja de vida y en generar potenciales entrevistas. American Assist no asumirá responsabilidad por los resultados finales de su gestión, entendiéndose en todo caso que se trata de una obligación de medio y no de resultado. EL SERVICIO será proporcionado con sin límite de eventos por año y Sin límite de cobertura.

13.3 INDICACIÓN DE BOLSAS DE TRABAJO, FERIAS DE TRABAJO Y PÁGINAS WEB PARA REINSERCIÓN LABORAL:

Por previa solicitud del AFILIADO ADDIUVA le brindará información sobre bolsas de trabajo, ferias de trabajo y páginas web para la reinserción laboral, en todos los casos American Assist no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. EL SERVICIO será proporcionado con sin límite de eventos por año y sin límite de cobertura.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

14. ASISTENCIA LEGAL.

El servicio de Asistencia Legal telefónica se presta sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

14.1 ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA FAMILIAR, CIVIL, PENAL y LABORAL:

Por solicitud del ASOCIADO o beneficiario y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, 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 ASOCIADO O BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

14.2 ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:

Por previa solicitud del beneficiario, en caso de fallecimiento del TITULAR un abogado designado por ADDIUVA asistirá en las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes. Éste servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año.

14.3 ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:

Por previa solicitud del ASOCIADO o beneficiario, en caso de robo total del vehículo de su propiedad, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal telefónica para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. Si el vehículo está asegurado contra robo, de ser necesario y por previa solicitud del ASOCIADO se gestionará la copia certificada de la denuncia para la empresa de seguros.



3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES:

15. ASISTENCIA DESEMPLEO.

Por previa solicitud del afiliado y en caso de pérdida de empleo por causas ajenas a la voluntad del AFILIADO, ADDIUVA brindará asistencia financiera destinada al pago de servicios básicos de conectividad de Liberty, específicamente servicios de internet y televisión por suscripción, con el objetivo de apoyar temporalmente la estabilidad del hogar. Este beneficio cubre hasta 3 (tres) facturas mensuales de dichos servicios, por una sola vez al año, y hasta un monto máximo de \$40,000 (cuarenta mil colones) por cada factura cubierta. Las facturas deben corresponder al domicilio registrado del AFILIADO y estar emitidas a su nombre o al de algún beneficiario registrado.

EXCLUSIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA DESEMPLEO: La cobertura se hará efectiva únicamente si el AFILIADO se encuentra al día con los pagos de su plan de asistencia ADDIUVA y servicios LIBERTY. No se cubrirán servicios adicionales como telefonía, plataformas de streaming, cargos por mora, reconexiones o servicios empresariales. El afiliado deberá presentar sin exclusión alguna la carta de despido con responsabilidad patronal.



4. EXCLUSIONES GENERALES:

Quedan excluidas de los límites establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFILIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y vulnerabilidad y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
3. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
4. 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.
5. 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.
6. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
7. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
8. 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 vulnerabilidad la integridad física del prestador del servicio.
9. Los servicios se prestarán en todo el territorio nacional continental.
10. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediere mala fe.
11. Eventos a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

5. OTRAS CONSIDERACIONES:

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente documento, 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 INMEDIATA PREMIUM 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 documento. 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. La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de los límites descritos en el presente documento, 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, o 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. Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de ADDIUVA cuentan con garantía de servicio por un plazo de 30 (treinta) días una vez finalizado el servicio.

8. EXCEDENTES:

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

9. TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

