



# Condiciones Generales



Versión: 01  
Rige a partir del: 26/02/2025



Coope Ande  
**Total**



## I. Consideraciones preliminares:

1. El presente ANEXO N ° 1 establece las características generales, límites y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia "ASISTENCIA TOTAL"

2. COOPEANDE mediante el programa de Asistencia "ASISTENCIA TOTAL" le brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados ASOCIADOS servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.

3. Por solicitud telefónica del ASOCIADO 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.

## II. Definiciones:

**A) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un ASOCIADO 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) ASOCIADO:** Persona natural ASOCIADO de COOPE ANDE que haya contratado el programa de asistencia "ASISTENCIA TOTAL". Incluye beneficiarios.

**C) ADDIUVA:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

**B) BENEFICIARIO (A):** Son BENEFICIARIOS del ASOCIADO, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de 23 (veintitrés) años, a excepción de los hijos con capacidades limitadas que serán cubiertos sin límite de edad, que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la

dependencia económica del ASOCIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de "ASISTENCIA TOTAL" de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.

**C) DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del ASOCIADO dentro del territorio nacional.

**D) 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 ASOCIADO.

**E) FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de "ASISTENCIA TOTAL" estén a disposición de los ASOCIADO, 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles después de la afiliación al Programa "ASISTENCIA TOTAL".

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

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

**H) 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 ASOCIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**I) HORARIO HÁBIL:** Días hábiles, no feriados, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.

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

**K) GAM:** El Gran Área Metropolitana abreviado cómo GAM incluye las siguientes provincias respectivamente con sus cantones: San José (San José, Escazú, Desamparados, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Aserri, Alajuelita, Vásquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca y Curridabat), Alajuela (Alajuela, Atenas y Poás), Cartago (Cartago, Paraíso, La Unión, Alvarado, Oreamuno y El Guarco), Heredia (Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo).





### III. Descripción de servicios, límites y exclusiones



#### 1. Asistencia al hogar

##### 1.1 MOVILIDAD Y PAGO DE FONTANERO AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA):

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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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 con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

##### EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE

**1.2 FONTANERÍA:** Las reparaciones de fontanería 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 y cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Acueductos y Alcantarillados. Los trabajos que requieran materiales se harán con PVC y se excluye los materiales de metal. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**1.2 MOVILIDAD Y PAGO DE PLOMERÍA PARA DESTAQUEOS DE TUBERÍAS DE DESAGÜE. (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA):** Cuando a consecuencia de una avería imprevista y fortuita no preexistente en las tuberías de desagüe



del inmueble DEL DOMICILIO PERMANENTE DEL ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y se presente una obstrucción que imposibilite la evacuación de las aguas servidas incluyendo tuberías de lavatorio, lavadero o lavatrastos, a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, para que restablezca el flujo normal de las aguas servidas del inmueble y 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 con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA AL HOGAR:**

Este servicio no incluye limpieza de cajas de registro, tanques sépticos o cualquier tipo de destaqueo en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Acueductos y Alcantarillados según corresponda. Para los casos de destaqueo solo aplica el proceso con sonda manual, pero se excluyen aquellos trabajos que requieran el uso de sondas eléctricas. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería o sustitución de grifos. 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. Adicional se excluye trabajos que requieran romper alguna pared. 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. Los trabajos que requieran materiales se harán con PVC y se excluye los materiales de metal. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

### **1.3 ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA):**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío y/o robo de las llaves o la inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio y a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.



#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA AL HOGAR:**

Quedan excluidas del presente alcance la reposición de la cerradura o candado, 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 guardarrobas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

#### **1.4. SERVICIO DE VIDRIERÍA AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA):**

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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE**

**VIDRIERÍA AL HOGAR:** 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. En caso de que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO desee otro tipo de vidrio o con un grosor diferente al estándar indicado en este condicionado será cubierto en su totalidad por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

#### **1.5. ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA):**

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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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 con un límite en el costo de \$ 75



(setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD AL HOGAR:**

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, quedando claro que el alcance de cambio de fusible o breaker para abastecimiento de electricidad propia del domicilio, queda sujeta al diagnóstico del técnico enviado por ADDIIVA y que su falla sea únicamente a causa de corto circuito para abastecimiento de electricidad propia del domicilio. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

#### **1.6. MOVILIDAD Y PAGO DE TÉCNICO PARA REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE AL HOGAR**

#### **(INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA):**

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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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 presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra. Este servicio se prestará exclusivamente en horario comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el Gran Área Metropolitana (GAM) de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES AL SERVICIO DE**



**REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS:** 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, 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

**1.7. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO cuando sea necesaria mano de obra para el traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro de los ambientes del domicilio, ADDIIVA contactará a la brevedad posible un técnico especializado para la ejecución (mano de obra) de la asistencia indicada, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye únicamente el costo de mano de obra y traslado. En todo momento el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO debe

supervisar la ejecución del servicio. Este servicio se prestará exclusivamente en horario comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. ADDIIVA agentará una visita con base y disponibilidad de la agenda del técnico en las siguientes 24 (veinticuatro) horas.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES AL SERVICIO DE ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:** Quedan excluidas del presente servicio cualquier traslado de muebles en áreas comunes propiedad del condominio, casas club, apartamentos y otros que no sean exclusivos propiedad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO cómo parte de su domicilio. Únicamente aplica traslado de muebles dentro de una misma planta del domicilio, queda excluido los traslados de muebles desde una primera planta a una segunda o tercera planta o viceversa. Quedan excluidos traslados de muebles fuera del domicilio del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO tales cómo mudanzas. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**1.8. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO PARA FIJACIÓN (CUADROS, CORTINAS Y OJO MÁGICO) (INCLUYE TRASLADO Y MANO DE OBRA):** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO cuando sea necesaria mano de obra para la fijación de cuadros, instalación de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera del domicilio,



ADDIUIVA contactará a la brevedad posible un técnico especializado para la ejecución (mano de obra) de la asistencia indicada, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye únicamente el costo de mano de obra y traslado. En todo momento el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO debe supervisar la ejecución del servicio. Este servicio se prestará exclusivamente en horario comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. ADDIUIVA agendará una visita con base y disponibilidad de la agenda del técnico en las siguientes 24 (veinticuatro) horas.

#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES AL SERVICIO DE ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:**

Quedan excluidas de la presente asistencia el servicio de fijación en áreas comunes propiedad del condominio, casas club, apartamentos y otros que no sean exclusivos propiedad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO cómo parte de su domicilio. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**1.9. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE:** Cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones

o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, ADDIUIVA por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera del alcance de la emergencia. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

#### **1.10. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON EL PERSONAL DOMÉSTICO:**

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de relaciones laborales. ADDIUIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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.

#### **1.11. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL EN EL HOGAR:**

Cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO requiera de servicios de referencia o coordinación de técnicos para mantenimiento general en el hogar, ADDIUIVA por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de los trabajos que necesite. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse



alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

### **1.12. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN FUMIGACIÓN PARA EL HOGAR:**

Cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO requiera de servicios de referencia o coordinación de técnicos en fumigación para el hogar, ADDIIVA por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de los trabajos que necesite. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.



**2. CHECK UP HOGAR:** El servicio de CHECK UP HOGAR se prestará cuando sea necesaria la mano de obra y por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, para la revisión de la instalación eléctrica, cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 (cinco) unidades, verificación de posibles fugas de agua en grifos, sifones, mangueras de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no incluye detección de fugas), lubricación de bisagras para puertas y ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de las mismas, instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia, limpieza de canoas de hasta una distancia

de 15 (quince) metros, únicamente en edificaciones de una planta, ADDIIVA enviará personal especializado para realizar dichas labores al domicilio del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Lo anterior incluye la mano de obra y traslado, los materiales son por cuenta del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y con un límite de 1 (un) evento por año. Es posible utilizar hasta 3 (tres) solicitudes simultáneas en el evento disponible.

### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CHECK UP HOGAR:**

Quedan excluidas del presente beneficio la instalación de equipos electrónicos, equipos de línea blanca o café, audio y video, instalación de canoas. En todo momento el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO debe supervisar la ejecución del servicio. Los servicios se prestarán únicamente en horario hábil y se agendará en con base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 (veinticuatro) horas de su solicitud. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.



### 3. MEDICINA GENERAL

#### 3.1. VISITA MÉDICA GENERAL AL DOMICILIO y/o CONSULTORIO:

La visita médica domiciliar y/o consultorio se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde el servicio médico. Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIIVA enviará un médico general hasta el domicilio del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO para su revisión o bien se coordinará la visita al consultorio del médico, según lo indique el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. No requiere autorización previa. Este servicio cubre el costo de la visita médica. En el caso de la visita a domicilio cubre el transporte del médico. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) visitas médicas sin límite en el costo de la visita. En la visita se incluye la primera dosis de medicamentos con el fin de disminuir y/o estabilizar el dolor del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. No requiere autorización previa.

#### EXCLUSIONES Y GENERALIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO y/o CONSULTORIO:

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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIIVA 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el

ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. Solamente la primera dosis de medicamentos con el fin de disminuir y/o estabilizar el dolor del afiliado están incluidos. ADDIIVA podrá optar entre coordinar la consulta médica a domicilio o en un consultorio de la red siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de ADDIIVA. En caso de que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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. No aplica para chequeo médico general o valoraciones de seguimiento.

#### 3.2. VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN MEDICINA GENERAL:

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia y que no requieran de hospitalización y no se encuentre en riesgo la vida o la integridad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. ADDIIVA pondrá al ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en contacto con un médico general por medio de una videollamada que le brinde la atención requerida en ese momento y realice la valoración necesaria. Este servicio solo cubre únicamente la valoración por videollamada. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un límite de 3 (tres) eventos por año, por cada evento la videollamada se prestará con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Este es un servicio con una coordinación de cita con base en la disponibilidad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y el proveedor, y un tiempo mínimo de coordinación de 2 (dos) horas.



### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN MÉDICO GENERAL:**

Están excluidas videollamadas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una videollamada o más, el costo será de responsabilidad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Siendo una atención de emergencia, no se coordinará en ningún caso, la videollamada con médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la videollamada, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. No aplica videollamada para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente. No aplica para chequeo médico general o valoraciones de seguimiento.

### **3.3. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA CON ESPECIALISTA EN MEDICINA GENERAL:**

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUIVA lo pondrá en contacto telefónico con un médico general para que le brinde una orientación médica telefónica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. Por cada evento de orientación telefónica se prestará con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Este es un servicio con una

coordinación de cita con base en la disponibilidad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y el proveedor, y un tiempo mínimo de coordinación de 2 (dos) horas.

### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DE LA ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:**

Se excluye el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos específicos o tratamientos especializados u medicamentos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Adicional, se excluyen las orientaciones de seguimiento por un mismo evento. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

### **3.4. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR EMERGENCIA O ENFERMEDAD:**

En caso de que el ASOCIADO 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUIVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO. ADDIUIVA 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 esta infraestructura, ADDIUIVA 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. Se excluye de este servicio traslado de hospital a hospital.

**3.5. COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS PRIVADAS:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA proporcionará información general vía telefónica o la conexión de ambulancias privadas cercanas al lugar de interés del solicitante. Si el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO lo solicita, ADDIIVA coordinará la conexión con la ambulancia privada sujeto a disponibilidad de espacio del proveedor. ADDIIVA presta este servicio como información o mera conexión y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención de la ambulancia privada. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

**3.6. COORDINACIÓN DE MÉDICOS A DOMICILIO:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos a domicilio cercanos al lugar de interés del solicitante. Si el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO lo solicita, ADDIIVA coordinará una cita para su atención con aquellos médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio del proveedor. ADDIIVA 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 informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna coordinación médica, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

**3.7. COORDINACIÓN DE CITAS EN CENTROS MÉDICOS: ESPECIALISTAS, CLÍNICAS Y LABORATORIOS:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo diversos especialistas, clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO lo solicita, ADDIIVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio del proveedor. ADDIIVA 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 informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna coordinación médica, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.



#### 4. ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN:

##### 4.1. DOTACION DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL LUGAR DE INTERNACIÓN:

Por previa solicitud telefónica, cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) ADDIIVA 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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 ADDIIVA, imponiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de \$ 40 (cuarenta dólares), se limita a 1 (un) evento por año por ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y 1 (un) evento por periodo de hospitalización.

##### 4.2. TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA INGRESO INICIAL, HASTA EL LUGAR DE LA INTERNACIÓN HOSPITALAR. EL DÍA DE LA INTERNACIÓN:

ADDIIVA a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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 ADDIIVA cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer

hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros y límite de 1 (un) evento al año, limitado a 1 (un) traslado por periodo de hospitalización. ADDIIVA coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso de este al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

##### 4.3. TRANSPORTE DE FAMILIARES O AMIGOS PARA REALIZACIÓN DE VISITA DURANTE PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA (HASTA 4 PERSONAS, DESDE UN MISMO DESTINO, DURANTE LOS PRIMEROS 3 DÍAS DE INTERNACIÓN, UN SOLO TRASLADO POR DÍA):

ADDIIVA a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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 ADDIIVA cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización. ADDIIVA coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de estos al hospital, es responsabilidad de dichas



personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

#### **4.4. TRASPORTE DE REGRESO DE FAMILIARES O AMIGOS DURANTE VISITA DURANTE PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA (HASTA 4 PERSONAS, DESDE UN MISMO DESTINO, DURANTE LOS PRIMEROS 3 DÍAS DE INTERNACIÓN, UN SOLO TRASLADO POR DÍA):**

ADDIIVA a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, hasta 4 (cuatro) personas, desde el 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 ADDIIVA cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización. ADDIIVA coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de estos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

#### **4.5. SERVICIOS DE MENSAJERÍA PARA TRASLADO DE DOCUMENTOS Y PAQUETES PEQUEÑOS. TRÁMITES LABORALES O ADMINISTRATIVOS (EJ: ROPA, INCAPACIDADES, CARGADOR TELEFÓNICO, ARTICULOS PERSONALES, DOCUMENTOS LABORALES, ETC):**

ADDIIVA a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) ADDIIVA gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO necesite enviar o recibir. Incluye el traslado de artículos personales, documentos, cargadores telefónicos; hasta y desde el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de ADDIIVA. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

#### **4.6. TRANSPORTE DEL ASOCIADO O BENEFICIARIO PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA (SEGÚN LA NECESIDAD, BASADO EN CRITERIO MÉDICO: TAXI O**



**AMBULANCIA):** ADDIIVA a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) y que requiera el desplazamiento desde el centro médico donde se encuentra internado hasta su domicilio permanente y habitual, ADDIIVA cubrirá los gastos de transporte comercial terrestre o ambulancia terrestre según el criterio médico y seleccionado a criterio de ADDIIVA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año. Es responsabilidad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO obtener los permisos de salida del centro médico, además que los riesgos del traslado son absolutamente tomados por él. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**4.7. LOCALIZACIÓN DE UN MEJOR PRECIO DE UN MEDICAMENTO:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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 ASOCIADO y/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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

**4.8. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia repentina. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo. Cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO tenga conocimiento previo que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO deberá llamar a la línea de asistencia para indicar el nombre, número de teléfono de la persona que el Call Center deberá localizar para brindar el mensaje urgente, según lo indicado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

**4.9. ASISTENCIA NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACIÓN:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, ADDIIVA 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

#### **4.10. CONTROL DE AGENDA Y AVISOS, PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS:**

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA enviará registrar y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, realizando un recordatorio periódico sobre los mismos. El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.



### **5. ASISTENCIA PSICOLÓGICA:**

**5.1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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 y con límite de 6 (seis) eventos por año. Este servicio será proporcionado en horario hábil.

#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DE LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:**

Se excluye el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrópicos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Adicional, se excluyen las orientaciones de seguimiento por un mismo evento. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

#### **5.2. VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA:**

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una necesidad repentina, ADDIIVA pondrá al ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en contacto con un especialista en psicología por medio de una video llamada que le brinde la atención requerida en ese momento y realice la valoración necesaria. Este servicio solo cubre únicamente la valoración por videollamada. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un límite de 3 (tres) eventos por año, por cada evento la video llamada se prestará con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Este es un servicio con una coordinación de cita con



base en la disponibilidad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y el proveedor, y un tiempo mínimo de coordinación de 2 (dos) horas.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DE LA VIDEOLLAMADA PSICOLÓGICA:** Se excluye el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrópicos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Adicional, se excluyen las orientaciones de seguimiento por un mismo evento. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

**5.3. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON ESPECIALISTAS EN PSICOLOGÍA:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en Psicología, próximos al domicilio o dirección de interés del solicitante. ADDIUIVA presta este servicio como información o mera referencia. En caso de que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO coordine algún servicio de conexión, el costo de tal deberá ser asumido por ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. El presente servicio informativo se prestará sin costo y sin límite de eventos por año. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.



## 6. ASISTENCIA NUTRICIONAL:

**6.1. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUIVA pondrá en contacto telefónico con un nutricionista 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DE LA ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA:** Se excluye el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos específicos o tratamientos especializados u medicamentos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Adicional, se excluyen las orientaciones de seguimiento por un mismo evento. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

**6.2. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON ESPECIALISTAS EN NUTRICIÓN:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO,



ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en nutrición, próximos al domicilio o dirección de interés del solicitante. ADDIUIVA presta este servicio como información o mera referencia. En caso de que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO coordine algún servicio de conexión, el costo de tal deberá ser asumido por ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. El presente servicio informativo se prestará sin costo y sin límite de eventos por año. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.



## 7. ASISTENCIA CULINARIA:

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación telefónica para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras y rápidas, recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana y referencias de Catering Service. ADDIUIVA lo pondrá en contacto con un profesional en cocina con el fin de brindarle la orientación telefónica. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. Este servicio se brindará en horario hábil. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.



## **8. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM "0" (SIN RESTRICCIÓN DE ANTIGÜEDAD):**

8.1. SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERIA (ALCANCE EN EL HOGAR Y/O ESTACIONAMIENTO): En caso de que el vehículo o motocicleta en el cual viaja el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería mecánica súbita e imprevista y a solicitud ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUIVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller o al lugar del domicilio del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO según haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 60 km (sesenta) kilómetros limitados a 3 (tres) eventos por año, el desplazamiento en kilómetros como referencia de la base del proveedor definida por ADDIUIVA. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto del alcance, se le comunicará al ASOCIADO y/o BENEFICIARIO el valor de este para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio con sus propios recursos. En todos los casos, el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO deberán acompañar la grúa durante el trayecto de traslado del vehículo o motocicleta hasta el lugar de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica médica. El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO tendrá un máximo de 24 horas para reportar el incidente y solicitar el servicio.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA):** El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de remolque no se prestará a vehículos

de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal cómo buses, microbuses rotuladas o taxis), ni aquellos vehículos o motocicletas que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni bicimotos, ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura, ni de un taller hasta la casa, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos porteadores, ni vehículos o motocicletas que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos o motocicletas que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. ADDIUIVA no se hace responsable de pérdida o daños de la carga que contenga el vehículo o motocicleta. Además, se solicita que el conductor del vehículo o motocicleta cuente con licencia vigente. Este servicio no incluye la organización y/o logística ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo o motocicleta atascada o atorada en huecos, barrancos, lodo, arena u otros sedimentos etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo o motocicleta en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. Dicha maniobra genera valor adicional que deberá ser asumido por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**8.2. ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en caso de necesidad de paso de corriente para el vehículo se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará con un límite de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PASO DE CORRIENTE:** El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de paso de corriente no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal cómo buses, microbuses rotuladas o taxis), ni motocicletas, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos portadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el te

rritorio 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.

**8.3. ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE (HASTA 2 GALÓN DE CORTESÍA):** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, en caso de falta de combustible en el vehículo o motocicleta, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el vehículo o motocicleta pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana a su punto de ubicación. Se brindará hasta un máximo de 2 (dos) galones del combustible. El combustible es de cortesía de forma que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO no deba pagar por el líquido. El presente servicio se prestará con un límite de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de envío de combustible no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal cómo buses, microbuses rotuladas o taxis), ni aquellos vehículos o motocicletas que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos o motocicletas con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni bicimotos, ni vehículos portadores, ni vehículos o motocicletas que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas.

Además, se solicita que el conductor del vehículo o motocicleta cuente con licencia vigente. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**8.4. ASISTENCIA VIAL DE CERRAJERÍA (POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES):** En caso de quedarse las llaves dentro del vehículo o las llaves dentro del maletero de la motocicleta en el cual se traslada el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO o cuando estas se extravían y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIUIVA por PREVIA solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo o maletero de la motocicleta. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos o motocicletas, y no está incluida la confección o copia de llaves para el vehículo o motocicleta. El presente servicio se prestará con un límite de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA:** El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de cerrajería no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal cómo buses, microbuses

rotuladas o taxis), ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos o motocicletas con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos porteadores, ni bicimotos, ni vehículos o motocicletas que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. Además, se solicita que el conductor del vehículo o motocicleta cuente con licencia vigente. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**8.5. ASISTENCIA VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en caso pinchazo en una de las llantas del vehículo en el cual se traslade el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO deberá proveer el repuesto para su debido cambio.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CAMBIO DE LLANTA:** El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO en todo



momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de cambio de llanta no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni motocicletas, ni bicimotos, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal cómo buses, microbuses rotuladas o taxis), ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos porteadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

#### **8.6. SERVICIO DE COORDINACIÓN DE AMBULANCIA CON MOTIVO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:**

En caso de que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. El presente servicio se





prestará sin límite en el costo y con un límite de eventos de 3 (tres) al año. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

### **8.7. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL AFILIADO:**

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. ADDIIVA 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

## **9. ASISTENCIA DURANTE SU PLAN DE DESCANSO A PARTIR DEL KM 20 DEL DOMICILIO:**

**9.1. GASTOS DE ALOJAMIENTO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y debido a una emergencia, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de \$ 250 (doscientos cincuenta dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. Debe presentar la denuncia respectiva o documento que respalde el robo del vehículo. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

### **9.2. SERVICIO DE COORDINACIÓN PARA ALQUILER DE UN VEHÍCULO A NOMBRE DEL AFILIADO EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:**

Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera el servicio de coordinación de auto rentado por robo total del vehículo, ADDIIVA brindará el servicio de auto rentado para el regreso al domicilio o continuación del viaje, ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier



acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con un límite de \$ 250 (doscientos cincuenta dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica, domicilio o continuación del viaje. Debe presentar la denuncia respectiva o documento que respalde el robo del vehículo. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

### **9.3. TAXI PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DE SU PLAN DE DESCANSO:**

Por solicitud del el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi por robo total del vehículo de regreso al domicilio o continuación del viaje, ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con un límite de \$ 100 (cien dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen a

un mismo lugar. Debe presentar la denuncia respectiva o documento que respalde el robo del vehículo. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**9.4. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL:** En caso de que durante el viaje el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, sufra algún accidente (emergencia) o enfermedad que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, ADDIUIVA 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 y/o BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará con un límite de \$ 250 (doscientos cincuenta dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. ASOCIADO y/o BENEFICIARIO debe haber recorrido 20 Km mínimo desde su casa de habitación. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

**9.5. INFORMACIÓN TURÍSTICA PREVIA A UN VIAJE:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre restaurantes, cine, hoteles y/o otra información de interés familiar. Este servicio aplica únicamente cómo servicio informativo y/o coordinación del servicio. El costo del servicio lo deberá asumir el asociado directamente al proveedor en caso de que ADDIUIVA le coordine. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. El costo del servicio lo deberá asumir el asociado directamente al proveedor en caso de que lo adquiera y lo programe.

**9.6. COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUIVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

## **10. PC ASISTENCIA: ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA EN LÍNEA Y TELEFÓNICA 24/7:**

Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, cuando este tenga una consulta o problema técnico con su computadora de los que se mencionan a continuación, ADDIUIVA gestionará y coordinará comunicación telefónica con un profesional en sistemas para que elimine las dudas y/o lo ayude a solventar el problema hasta donde sea posible vía telefónica. ADDIUIVA brindará esta asistencia técnica para la computadora personal del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, sin límite en el costo y sin límite de eventos en el año con máximo 60 (sesenta) minutos en línea.

La orientación telefónica se dará para:

- a) Orientación para el diagnóstico y manutención del sistema operativo Windows;
- b) Orientación para la instalación y configuración de los siguientes periféricos: cámaras digitales, impresoras, audios portátiles y discos duros externos;
- c) Orientación para instalación de computadoras. Instalación física del equipo para funcionamiento (no es ofrecido soporte para montaje físico de componentes de los equipos)
- d) Orientación en la instalación y desinstalación de software licenciado o abierto 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;
- e) Orientación telefónica para la solución de problemas relacionados con virus, utilizando herramientas de software del usuario (Actualización de antivirus, limpieza de discos);
- f) Orientación telefónica para la solución de problemas con la instalación de redes Wireless;



- g) Orientación telefónica sobre el uso de internet y el acceso a páginas web;
- h) Servicio de pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional.

#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PC ASISTENCIA: ORIENTACIÓN TELEFÓNICA:**

ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

#### **11. PC ASISTENCIA: SOPORTE TECNOLÓGICO EN LÍNEA Y TELEFÓNICA 24/7:**

Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, ADDIIVA con previa autorización del ASOCIADO, coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del ASOCIADO con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para este fin. Ante una eventualidad o problema, ADDIIVA brindará asistencia técnica para la computadora personal del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, sin límite en el costo y sin límite de eventos en el año con máximo 60 (sesenta) minutos

en línea.

El soporte remoto se dará para:

- a) La instalación y desinstalación de software licenciado o abierto 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 restringido o limitado y de software abierto o de propiedad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO.
- 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).
- g) Soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para niños.

#### **EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PC ASISTENCIA: SOPORTE TELEFÓNICO:**

ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará 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.

## 12. ASISTENCIA LEGAL.

### 12.1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA

**PENAL:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia penal, ADDIIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

### 12.2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA

**CIVIL:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia civil, ADDIIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único

responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

### 12.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA

**LABORAL:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral, ADDIIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

### 12.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA

**FAMILIAR:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, ADDIIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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. ADDIIVA no



es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

**12.5. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, ADDIIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

**12.6. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, ADDIIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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.

**13. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA proporcionará información general vía telefónica sobre restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. Este servicio aplica únicamente como servicio informativo y/o coordinación del servicio. El costo del servicio lo deberá asumir el asociado directamente al proveedor en caso de que ADDIIVA le coordine el servicio. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. El costo del servicio lo deberá asumir el asociado directamente al proveedor en caso de que lo adquiera y lo programe.



## IV.Exclusiones Generales

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

1. Los servicios que el ASOCIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIIVA.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y vulnerabilidad y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIIVA.
3. Los causados por mala fe del tomador, ASOCIADO.
4. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos iderales 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 ASOCIADO, comprobada por el personal de la Empresa American Assist CR o si en la petición mediare mala fe.

11. Eventos a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

## V.Otras consideraciones

**OBLIGACIONES DEL ASOCIADO:** En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el ASOCIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del ASOCIADO 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 ASOCIADO sin previa autorización de ADDIIVA.

ADDIIVA a través del programa "ASISTENCIA TOTAL" quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del ASOCIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el ASOCIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIIVA, 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 anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de ADDIIVA, 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 ADDIIVA.

## **VI.RESPONSABILIDAD**

ADDIIVA 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 ADDIIVA; sin embargo, ADDIIVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

## **VII.PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

ADDIIVA 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.

## **VIII.EXCEDENTES**

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

## **IX.TERMINACION 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 ADDIIVA, COOPE ANDE, o del ASOCIADO. Si el ASOCIADO cancela su servicio con COOPE ANDE, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.



 •  •  Chat en Línea • 2243-0303 • [www.coopeande1.com](http://www.coopeande1.com)

