



## Coopealianza Asistencia Vial

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO “ALIANZA ASISTENCIA VIAL” BRINDADO POR INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A. BAJO EL CONVENIO DE SERVICIOS “ALIANZA ASISTENCIAS” SUSCRITO CON COOPEALIANZA, R. L.

Servicios del programa COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL para clientes de COOPEALIANZA R.L.

### I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

---

1. El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “ALIANZA ASISTENCIA VIAL”.
2. COOPEALIANZA mediante el programa de asistencia “ALIANZA ASISTENCIA VIAL”, le brinda a sus clientes la oportunidad de adquirir un servicio asistencial para el vehículo particular que se le cancele el marchamo.
3. Por solicitud telefónica el CLIENTE solicitará al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A., y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente documento de condiciones.

### II. DEFINICIONES

---

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

- A) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales al AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede a éste documento.
- B) **AFILIADO:** Número de placa del vehículo particular al cual se le cancelo el marchamo 2017 e incluye el excedente por el valor del servicio asistencial “ALIANZA ASISTENCIA VIAL”.
- C) **CLIENTE:** Persona que conduce el vehículo afiliado y es dueña registral del vehículo, el cual debe contar con los requisitos vigentes de la ley Costarricense para solicitar el servicio asistencial.
- D) **AACR:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- E) **AAI:** GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL.
- F) **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del CLIENTE así

como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un lapso máximo de 24 (Veinticuatro ) horas de haber acontecido y que se trate de un evento cubierto.

- G) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el CLIENTE, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.
- H) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de “ALIANZA ASISTENCIA VIAL” estén a disposición de los clientes. Del 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2017.
- I) **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el CLIENTE, tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- J) **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- K) **ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el en el territorio nacional y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- L) **HORARIO COMERCIAL:** Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- M) **VEHICULO PARTICULAR:** Vehículo de uso diario con el cual no se genera ingreso económico.

### III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

---

#### 1. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM "0" (sin restricción de antigüedad).

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

**1. REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA:** En caso que el vehículo en cobertura, no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del CLIENTE AACR coordinará con un prestador de servicio el remolque hasta el taller que el CLIENTE seleccione. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros y limitado a 2 (dos) eventos por año.

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al CLIENTE el valor del mismo para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el CLIENTE al proveedor del servicio con sus propios recursos.



En todos los casos, el CLIENTE deberá acompañar al conductor que brinde el servicio de remolque (grúa) durante el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica médica.

El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas (salvo que contractualmente se estipule servicio para camiones), ni vehículos de transporte colectivo público de personas (salvo que contractualmente se estipule transporte de buses, microbuses o taxis), ni a vehículos de carga o con carga (deberán ser previamente descargados para proteger las mercancías), tampoco los vehículos que se utilicen para fines de lucro o que pertenezcan a una flota de empresa, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas, ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura. No aplicara dos traslados por una misma emergencia (de lugar de emergencia a casa y después de casa a taller mecánica) El servicio se brinda exclusivamente hacia el taller indicado por el cliente del vehículo en cobertura.

Este servicio no incluye la organización ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el CLIENTE en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada.

**2. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por previa solicitud CLIENTE, en caso de necesidad de paso de corriente se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con un límite de 2 (dos) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente en la cantidad de eventos por año, se le comunicará al CLIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE con sus propios recursos. CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos de carga o con carga, ni a vehículos de transporte público o que pertenezcan a una flota de empresa o fines de lucro, ni aquellos vehículos que han sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**3. AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por previa solicitud del CLIENTE en caso de necesidad de cambio de llanta por pinchazo en el vehículo en el cual se traslade el CLIENTE 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 hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con un límite de 2 (dos) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente en la cantidad de eventos por año, se le comunicará al CLIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE al proveedor del servicio con sus propios recursos. El CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos de carga o con carga, ni a vehículos de transporte público o que pertenezcan

a una flota de empresa, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**4. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Por previa solicitud del CLIENTE en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el VEHÍCULO pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Serán llevados hasta 2 (dos) galones del combustible, son de cortesía de forma que el CLIENTE no deben pagar por el hidrocarburo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite \$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con un límite de 2 (dos) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente en la cantidad de eventos por año, en caso, se le comunicará al CLIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE con sus propios recursos. El CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**5. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA:** En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el CLIENTE o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, AACR por PREVIA solicitud del CLIENTE, enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos y no está incluida la confección o copia de llaves. El servicio se destina a la apertura del vehículo. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con un límite de 2 (dos) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente en la cantidad de eventos por año, en caso, se le comunicará al CLIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE con sus propios recursos. El CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**6. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:** En caso que el CLIENTE sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del CLIENTE, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del CLIENTE. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos.

**7. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE:** Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, AACR por previa solicitud del AFILIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO.

**8. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:** Por solicitud del CLIENTE, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. AACR presta



este servicio como información y no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

**9. CHOFER PROFESIONAL:** En caso de que durante el viaje el CLIENTE sufra algún accidente que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, AACR gestionará y cubrirá el pago de un chofer para que realice el traslado del vehículo junto con los ocupantes hasta la residencia habitual del AFILIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**10. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE:** Cuando el CLIENTE requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, AACR por previa solicitud del AFILIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del CLIENTE.

**11. SERVICIO DE MINI RESCATE O ATORAMIENTO DE LLANTA:** En caso de ser necesarias maniobras para un mini rescate o atoramiento de llanta del vehículo en el cual se traslade el AFILIADO, por previa solicitud del CLIENTE, se procederá a brindar los servicios de rescate. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: USD \$ 100.00 (cien dólares) y 1 (un) evento al año. Exclusiones: No aplica cuando el vehículo esta total mente volcado o maniobra para subir o bajar vehículos en grúas plataformas por daño mecánico directo en llantas o tizeretas.

**12. TRASLADO EN TAXI PARA EL CLIENTE POR ROBO DEL VEHÍCULO, AVERIA Y/O ACCIDENTE.** En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el CLIENTE y por previa solicitud, se coordinará y pagará traslado del CLIENTE en taxi hasta el domicilio permanente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: USD \$ 100.00 (cien dólares) y 1 (un) evento al año. En caso de tratarse de taxi por falla mecánica debe de darse junto con evento asistido, remolque por medio del plan asistencial.

## **2. ASISTENCIA LEGAL.**

**ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA DE COLISIÓN Y ROBO:** Por solicitud del CLIENTE y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, laboral, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el CLIENTE, 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. Se prestara el servicio en horario comercial únicamente, según indica el *inciso O, Definiciones*; este servicio requiere la solicitud previa del CLIENTE, para esto AACR agentará el servicio para su atención vía telefónica en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas.

## **3. SERVICIOS DE INFORMACIÓN.**



Por solicitud del CLIENTE, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre talleres mecánicos, enderezado y pintura, coordinación de cita para RTV en la cual el cliente debe aportar la información necesaria para dicho fin, denuncia ante compañía de seguros, localización de repuestos, importación de repuestos y calculo de traspaso del vehículo. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

#### **IV. EXCLUSIONES GENERALES**

---

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

1. Los servicios que el CLIENTE haya contratado sin previo consentimiento de AACR.
2. Los servicios adicionales que el CLIENTE haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el CLIENTE con dolo o mala fe.
4. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del tomador, CLIENTE.
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
10. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
13. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiese prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
14. Servicios solicitados 48 (cuarenta y ocho) horas después de ocurrida la emergencia.

15. Traslado medico por embarazo (proceso de labor de parto).

## **V. OTRAS CONSIDERACIONES**

---

**OBLIGACIONES DEL AFILIADO:** En caso de evento procedente según lo indicado en el presente documento, el CLIENTE deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el numero de placa del AFILIADO, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería del CLIENTE , 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 CLIENTE sin previa autorización de AACR, el cual deberá contar con su documento de circulación al día. (Marchamo y revisión técnica)

### **I. RESPONSABILIDAD**

---

AACR a través del programa “ALIANZA ASISTENCIA VIAL” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del CLIENTE no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento. Así mismo los servicios que el CLIENTE haya contratado sin previo consentimiento de AACR, 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 las coberturas descritas en el presente documento, no implica aceptación de responsabilidad por parte de AACR, 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 AACR.

AACR no será responsable en ningún caso y bajo ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, dictámenes y conceptos médicos derivados del servicio de traslado médico terrestre, segunda opinión médica, orientación médica telefónica y médico a domicilio, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los médicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales acreditados para ejercer esa función.

Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de AACR cuentan con garantía de servicio por un plazo de 30 (treinta) días una vez finalizado el servicio.



La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de AACR, sin embargo, AACR será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

## **II. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

AACR 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.

## **III. EXCEDENTES**

---

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

## **IV. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

---

El CLIENTE podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, COOPEALIANZA R.L., o del CLIENTE.

Si el CLIENTE cancela su servicio con COOPEALIANZA R.L., también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.