

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

**Servicios del programa COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO 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 “COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”.
2. COOPEALIANZA mediante el programa de asistencia “COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, les brinda a sus asociados la oportunidad de adquirir un servicio asistencial para su vehículo particular al cancelar el marchamo 2021 en las oficinas de la Cooperativa, el cual, en adelante será llamado AFILIADO.
3. Por solicitud telefónica el AFILIADO solicitará al centro de atención telefónica de ADDIUVA, la cual dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente documento.

**II. DEFINICIONES:**

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que en este documento 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 con este servicio.
- B) AFILIADO: Número de placa del vehículo particular al cual se le canceló el marchamo 2021 por medio de las oficinas de Coopealianza, e incluye el excedente por el valor del servicio asistencial: “COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”.
- C) AFILIADO: Persona que conduce el vehículo matriculado y es dueña registral del AFILIADO, el cual debe contar con los requisitos vigentes de la ley costarricense para solicitar el servicio asistencial.
- D) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- E) EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto que coloca en riesgo la integridad física del AFILIADO, 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.
- F) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUVA, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalaria en urgencia médica

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

que se contacta con el AFILIADO.

- G) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO” estén a disposición de los clientes. Del 01 de enero del 2021 al 31 de diciembre del 2021.
- H) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO, tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- I) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- N) 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 y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- O) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- R) VEHÍCULO PARTICULAR: Vehículo de uso diario con el cual no se genera ingreso económico.

## **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 este documento se establecen siempre y cuando, exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

#### **SERVICIO DE REMOLQUE POR AVERÍA (COBERTURA HOGAR Y ESTACIONAMIENTO)**

En caso de que el vehículo en cobertura no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará con un prestador de servicio el remolque hasta el taller o su domicilio, según lo que el AFILIADO 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 AFILIADO el valor de éste para su autorización. El excedente será pagado en forma inmediata por el AFILIADO al proveedor del servicio con sus propios recursos.

En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar al conductor que brinde el servicio de remolque (grúa) durante el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino o su

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

domicilio, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica médica.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA**

El servicio de remolque no se prestará a vehículos:

1. 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).
2. Ni a vehículos de carga o con carga (deberán ser previamente descargados para proteger las mercancías).
3. Tampoco los vehículos que se utilicen para fines de lucro o que pertenezcan a una flota de empresa
4. Ni a vehículos de transporte público.
5. Ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad.
6. Ni a vehículos rentados o de alquiler.
7. Ni motocicletas.
8. Ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura.

No aplicará dos traslados por una misma emergencia (de lugar de emergencia a casa y después de casa a taller mecánico) El servicio se brinda exclusivamente hacia el taller o su domicilio indicado por el AFILIADO 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 AFILIADO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada.

**ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE**

Por previa solicitud AFILIADO, en caso de necesidad de paso de corriente se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) 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 AFILIADO el monto de éste para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de la asistencia.

**EXCLUSIONES DE AUXILIO VIAL PASO DE CORRIENTE**

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.

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

**ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE PARA EL VEHÍCULO (HASTA 2 GALONES DE CORTESÍA)**

Por previa solicitud del AFILIADO 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 AFILIADO no deben pagar por el hidrocarburo.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite \$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) 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 AFILIADO el monto de éste para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de la asistencia.

**EXCLUSIONES DE AUXILIO VIAL DE ENVIO DE COMBUSTIBLE**

El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**ASISTENCIA VIAL DE CERRAJERÍA PARA APERTURA DEL VEHÍCULO (POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES)**

En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO, o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIUVA por PREVIA solicitud del AFILIADO, enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) 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 AFILIADO el monto de éste para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de la asistencia.

**EXCLUSIONES DE AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA**

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.

**ASISTENCIA VIAL DE PARA EL CAMBIO DE LLANTA**

Por previa solicitud del AFILIADO en caso de necesidad de cambio de llanta por pinchazo en el vehículo en el cual se traslade el AFILIADO, se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) y con un límite de 2 (dos) eventos por año.

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente en la cantidad de eventos por año, se le comunicará al AFILIADO el monto de éste para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO al proveedor del servicio con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de la asistencia.

**EXCLUSIONES ASISTENCIA VIAL PARA EL CAMBIO DE LLANTA**

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.

**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 AFILIADO, se procederá a brindar los servicios de rescate. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: USD \$ 100.00 (cien dólares americanos) y 1 (un) evento al año.

**EXCLUSIONES SERVICIO DE MINI RESCATE O ATORAMIENTO DE LLANTA**

No aplica cuando el vehículo está totalmente volcado o maniobra para subir o bajar vehículos en grúas plataformas por daño mecánico directo en llantas o tijeretas.

**TRASLADO EN TAXI PARA EL AFILIADO POR ROBO DEL VEHÍCULO, AVERÍA Y/O ACCIDENTE.**

En caso de robo total del VEHÍCULO en el cual viaja el AFILIADO y por previa solicitud, se coordinará y pagará traslado del AFILIADO en taxi hasta el domicilio permanente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: USD \$ 100.00 (cien dólares americanos) y 1 (un) evento al año.

**TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**

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

**SERVICIO DE CHOFER DESIGNADO**

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

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

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

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE**

Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, ADDIUVA por previa solicitud del AFILIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO.

**III. EXCLUSIONES GENERALES**

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

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFILIADO 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 AFILIADO 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. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
7. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
9. Los que tuviesen origen o sean 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 o el orden público.
10. Hechos o actuaciones de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
11. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
12. 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 coloque en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
13. Servicios solicitados 48 (cuarenta y ocho) horas después de ocurrida la emergencia.
14. Traslado médico por embarazo (proceso de labor de parto).
15. Servicios solicitados en horarios de restricción vial por orden sanitaria.

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

**IV. OTRAS CONSIDERACIONES**

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

**V. RESPONSABILIDAD**

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

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

ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en 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 ADDIUVA 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 ADDIUVA, sin embargo, ADDIUVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

**VI. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o

**“Condiciones generales del servicio COOPEALIANZA ASISTENCIA VIAL MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios COOPEALIANZA ASISTENCIA entre COOPEALIZANZA R.L Y ADDIUVA S.A.**

---

en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar 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.

**VII. EXCEDENTES**

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

**VIII. TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

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

Si el AFILIADO excluye su servicio con COOPEALIANZA R.L., por falta de pago de este o decisión propia, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de la Asistencia.