

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente anexo establece las características generales, alcances y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de **“ASISTENCIA MARCHAMO”**
2. COOPEALIANZA mediante el programa de **“ASISTENCIA MARCHAMO”** le brinda a sus AFILIADOS en adelante llamado AFILIADO servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del AFILIADO al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A. y/o AADIUVA, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

2. DEFINICIONES:

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

- A) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO causados única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.
- B) **AFILIADO:** Persona natural afiliada a COOPEALIANZA que pueda contar con el programa de asistencia **“ASISTENCIA MARCHAMO”**.
- C) **BENEFICIARIO(A):** Titular afiliado a COOPEALIANZA que adquiere el plan de asistencia.
- D) **PROVEEDOR:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A. en adelante denominado como ADDIUVA.
- E) **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional.
- F) **EMERGENCIA:** Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del AFILIADO.
- G) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUVA puesto en contacto con el AFILIADO, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalaria en urgencia médica.

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

H) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de **“ASISTENCIA MARCHAMO”** estén a disposición de los AFILIADO, 72 (setenta y dos) horas hábiles después de la afiliación al programa **“ASISTENCIA MARCHAMO”**.

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

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

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

L) HORARIO HABIL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm.

M) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Vía telefónica se atenderá durante las 24 (veinticuatro) horas.

N) PREEXISTENCIA: Corresponde a cualquier enfermedad, patología o condición que haya sido conocida por el AFILIADO y diagnosticada médicamente con anterioridad a la suscripción del contrato.

4. ENFERMEDAD: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, ALCANCES Y EXCLUSIONES
--

3.1. 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 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.

3.1.1. SERVICIO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERIA (ALCANCE HOGAR Y ESTACIONAMIENTO): En caso de que el vehículo en el cual viaja el AFILIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería mecánica súbita e imprevista y a solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará con un prestador de

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

servicios el remolque hasta el taller o al lugar del domicilio del AFILIADO según haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 80 km (sesenta) kilómetros limitados a 2 (dos) eventos por año, el desplazamiento en kilómetros como referencia de la base del proveedor definida por ADDIUVA. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto del alcance, se le comunicará al AFILIADO el valor de este para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el AFILIADO al proveedor del servicio con sus propios recursos. En todos los casos, el AFILIADO deberán acompañar la grúa durante el trayecto de traslado del vehículo hasta el lugar de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica médica. El AFILIADO tendrá un máximo de 24 horas para reportar el incidente y solicitar el servicio.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE GRUA: El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas (salvo que contractualmente se estipule servicio para camiones), ni vehículos de transporte colectivo público de personas (salvo que contractualmente se estipule transporte de buses, microbuses o taxis), ni a vehículos con carga (deberán ser previamente descargados para proteger las mercancías), ni 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, ni de un taller a casa. Ni vehículos de transporte público colectivo de personas, ni vehículos con placa AGV, ni vehículos porteadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas. En caso de cualquier vehículo con carga, el AFILIADO debe de descargar la misma, ADDIUVA no se hace responsable de pérdida o daños a la misma. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente. Este servicio no incluye la organización ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el AFILIADO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada.

3.1.2. ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE: Por previa solicitud del AFILIADO en caso de necesidad de paso de corriente se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 2 (dos) eventos durante el año con un límite por evento de 50.000 (cincuenta mil) colones exactos.

EXCLUSIONES: El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente.

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

3.1.3. ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE (HASTA 2 GALÓN DE CORTESÍA): Por previa solicitud del AFILIADO, en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el VEHICULO pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana a su punto de ubicación. Serán llevados hasta 2 (dos) galones de combustible, son de cortesía de forma que el AFILIADO no deba pagar por el líquido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 2 (dos) eventos durante el año con un límite por evento de hasta 50.000 (cincuenta mil) colones exactos.

EXCLUSIONES: El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso bruto 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, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente.

3.1.4. ASISTENCIA VIAL DE CERRAJERÍA PARA APERTURA (POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES): En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIUIVA por PREVIA solicitud del AFILIADO, enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos y no está incluida la confección o copia de llaves. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 2 (dos) eventos durante el año con un límite por evento de hasta 50.000 (cincuenta mil) colones exactos.

EXCLUSIONES: El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso bruto 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, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente. Tampoco aplica para apertura de maletero.

3.1.5. ASISTENCIA VIAL DE CAMBIO DE LLANTA: Por previa solicitud del AFILIADO en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el AFILIADO, se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del vehículo. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 2 (dos) eventos durante el año con un límite por evento de hasta 50.000 (cincuenta mil) colones exactos.

EXCLUSIONES: El servicio no se prestará a vehículos de peso bruto 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, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) o Marchamo al día. Además, se solicita

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente. En caso de que el vehículo cuente con aros de lujo el propietario del vehículo debe contar con la herramienta necesaria.

3.1.6. 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 mini rescate. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡50.000 (Cincuenta mil) colones y 1 (un) evento al año. Exclusiones: 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 tijaletas.

3.1.7. SERVICIO DE TAXI EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO, AVERÍA O ACCIDENTE: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi por las siguientes situaciones: robo total del vehículo, avería o accidente, ADDIUVA brindará el servicio para continuación del viaje. El presente servicio se prestará con un límite de ₡50.000 (cincuenta mil) colones y con un límite de 1 (un) evento por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica o domicilio. Debe presentar la denuncia respectiva. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

3.1.8. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA CON MOTIVO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO: En caso de que el AFILIADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de 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 efectiva y el traslado del AFILIADO. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo ni eventos por año. Se excluye de este servicio traslado de hospital a hospital.

3.1.9. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL: En caso de que durante el viaje el AFILIADO sufra algún accidente (emergencia) o enfermedad que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago de un chofer para que realice el traslado del vehículo junto con los ocupantes hasta la residencia habitual del AFILIADO. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo ni eventos por año.

3.1.10. 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. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo ni eventos por año.

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

3.1.11. 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 alcance de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

3.2. ASISTENCIA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO / TRÁNSITO

3.2.1. EXÁMENES MÉDICOS

Para la utilización de los siguientes servicios en caso de accidente de tránsito, se debe presentar la boleta emitida por el oficial de tránsito autorizado y la referencia médica que indique la necesidad de atención. El presente servicio se prestará con un límite de ₡35.000 (treinta y cinco mil) colones y con un límite de 6 (seis) eventos compartidos por año.

3.2.1.1. HEMOGRAMA COMPLETO (GLÓBULOS ROJOS Y BLANCOS, PLAQUETAS Y HEMOGLOBINA), AUDIOMETRÍA, PERFIL LIPÍDICO (CONJUNTO DE EXAMENES DE METABOLISMO Y RIESGO CORONARIO. INCLUYE: COLESTEROL Y TRIGLICERIOS), ELECTROCARDIOGRAMA, EXAMEN DE HECES Y/O URINÁLISIS: Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le coordinará una cita para la realización de alguno de los siguientes exámenes: Hemograma Completo, Audiometría, Perfil Lipídico, Examen de Heces y/o Uroanálisis. El presente servicio se prestará de acuerdo con las condiciones mencionadas en el párrafo 3.2.1. Los exámenes se coordinarán de acuerdo con la solicitud indicada en la referencia médica presentada por el AFILIADO sin limitante de uso de eventos en una misma solicitud.

3.2.1.2. ULTRASONIDOS Y RAYOS X: Por previa solicitud del AFILIADO y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos. El presente servicio se prestará de acuerdo con las condiciones mencionadas en el párrafo 3.2.1. Este servicio aplica para los siguientes estudios: *Rayos X:* Aplica para todas las partes del cuerpo. *Ultrasonido:* Hombro, Rodilla, Tobillo, Prostático, Tiroides, Vías Urinarias, Codo, Muñeca, Cuello, Abdomen General, Abdomen Superior, Abdomen Inferior, Protuberancias en tejidos, Testículos, Tejidos blandos y Mamas. Los exámenes de Ultrasonido y/o Rayos X se coordinarán de acuerdo con la solicitud indicada en la referencia médica presentada por el AFILIADO sin limitante de uso de eventos en una misma solicitud.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DE EXÁMENES MÉDICOS, ULTRASONIDOS Y RAYOS X: El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el presente servicio se coordina por medio de la red de centros médicos de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 24 (veinticuatro)

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

horas. El presente servicio se prestará en horario hábil. La asistencia exámenes: Electrocardiograma y Exámenes de Laboratorio, el AFILIADO se coordina derivado de una consulta con el especialista en Medicina General, que pertenece a la red de proveedores de ADDIUVA, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes, el AFILIADO en caso de contar con una referencia médica que no pertenece a la red de ADDIUVA deberá de enviarla por medio de un correo electrónico a la dirección que le suministra el centro de atención telefónica de asistencia de ADDIUVA para su respectiva coordinación. Ultrasonido no aplica para embarazos y/o cirugías estéticas. Rayos X no aplica para imágenes dentales. La carencia para referencias médicas externas a la RED de ADDIUVA, es de 30 (treinta) días posterior a haber adquirido el producto. No aplica para chequeos médicos.

4. EXCLUSIONES GENERALES

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

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

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.

13. Cualquier solicitud médica o traslado de ambulancia para por labor de parto, etapa final del Embarazo.
14. Los servicios se prestarán y tendrán alcance en todo el territorio nacional continental.
15. La visita médica se brinda con especialista en medicina general. Si la solicitud es para un beneficiario menor a dos años previo a la coordinación del servicio se hará la aclaración al titular del servicio que es un médico general quien brindará la atención y no un especialista en pediatría.
16. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA CR o si en la petición mediare mala fe.
17. Los casos de ambulancia por emergencia o accidente, no cubre traslados de hospital a casa ni de hospital a hospital.
18. Los eventos a consecuencia de un desastre epidémico desastre epidémico (pandemias) o infección forman parte de una excepción debido a que no se excluyen, se opera de forma ordinaria (normal), solo se implementan cambios en los protocolos.
19. Eventos a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

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

6. RESPONSABILIDAD

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

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

“Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA MARCHAMO”, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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.

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

7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

8. EXCEDENTES

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