



# Coopealianza

## Asistencias

2528-7575

### Condiciones generales del servicio "Coopealianza Asistencia Superior"

Servicios del programa **Coopealianza Asistencias** para asociados de **Coopealianza**.

#### 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 Superior".
2. Coopealianza, R. L. mediante el programa de asistencia "Coopealianza Asistencia Superior", le brinda a sus clientes en adelante llamados Asociados, servicios de asistencia que se indican en el presente documento.
3. Por solicitud telefónica del ASOCIADO o sus beneficiarios 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.

1 de 18

#### 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 y/o corporales a un ASOCIADO o Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia.

**B) ASOCIADO:** Persona natural cliente de Coopealianza que haya contratado el programa de asistencia "Coopealianza Asistencia Superior".

**C) AACR:** Proveedor del servicio INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.

**D) AAI:** Proveedor del servicio GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL

**E) BENEFICIARIO(S):** Son beneficiarios del ASOCIADO su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del ASOCIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios del "PROGRAMA Coopealianza Asistencias" de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

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

**G) EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del ASOCIADO o beneficiario, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un lapso máximo de 48 horas de haber acontecido y que se trate de un evento cubierto.

**H) EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el ASOCIADO o beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.

**I) FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de "Coopealianza Asistencia Superior" estén a disposición de los asociados, esto es, 72 horas después de la contratación de los servicios por parte del asociado de COOPEALIANZA, R. L. y desde que haya sido comunicado a American Assist por parte de la COOPERATIVA. Bv

2 de 18

**J) GRUPO FAMILIAR:** El ASOCIADO y sus beneficiarios.

**K) PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el ASOCIADO o los beneficiarios tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

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

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

**N) HORARIO COMERCIAL:** Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.

**O) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** Durante las 24 horas.

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

**SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA.** En virtud de la presente cobertura de servicios de asistencia al hogar en caso de emergencia, AACR garantiza la puesta a disposición del ASOCIADO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el

fin de minimizar, limitar y/o controlar los daños materiales presentados en el domicilio permanente del ASOCIADO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento.

**1. ENVIO Y PAGO DE SERVICIOS DE PLOMERÍA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias 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 o alguno de los beneficiarios, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Cien dólares americanos (US\$100.00) y sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA:** Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, sustitución de grifos, ni destaqueos que requieran sonda eléctrica. Quedan excluidas del presente servicio: la reposición o reparación de Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, aparatos electrodomésticos, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO. Se excluyen los arreglos de: Canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada, reparación de goteras, filtraciones debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, averías que se deriven de humedad o filtraciones de cualquier tipo, sean de agua de lluvia, potable o de desecho, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados.

3 de 18

**2. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:** Por previa solicitud del ASOCIADO y en 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 o alguno de sus beneficiarios, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas reparaciones en áreas comunes.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Cien dólares americanos (US\$ 100.00) y sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:** Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

**3. SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Por previa solicitud del ASOCIADOS y en consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio y a solicitud del ASOCIADO o uno de sus beneficiarios, 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 en lo que a la cerradura respecta.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Cien dólares americanos (US\$ 100.00) y sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Quedan excluidas de la presente cobertura la reposición de la cerradura, la confección de copias de las llaves, cambio de combinaciones, reparación de cerraduras eléctricas, reparación de dispositivos de seguridad como alarmas, así como cerraduras que impidan el acceso entre partes internas del inmueble o de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble.

**4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA:** Por previa solicitud del asociado, cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, por previa solicitud del ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Cien dólares americanos (US\$100.00) y sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA:** Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo, vidrios de grosor superior a 3 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, excluyéndose por tanto los vidrios ubicados en las paredes internas del domicilio.

4 de 18

**5. SERVICIO DE LIMPIEZA DEL INMUEBLE POR EVENTO CUBIERTO:** Por previa solicitud del ASOCIADO y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por AACR, se enviará personal de limpieza para asistir limpiando el DOMICILIO de la emergencia, el servicio se limita a la limpieza exclusiva del inmueble de forma superficial considerándose como tal, la desobstrucción del área inundada hasta el punto en que se pueda circular y no mayor detalle de ese. Se encuentra excluida la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no al inmueble, cortinas, ropas, cielo raso, también se excluye la limpieza de cualquier tipo de bien mueble.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sesenta dólares americanos (US\$60.00) y sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**6. SERVICIO DE TRANSPORTE DE MUEBLES POR EVENTO CUBIERTO:** Por previa solicitud del ASOCIADO y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por AACR, cuando la naturaleza de los daños obligue a la retirada de los muebles del área afectada ante la posibilidad de deterioro de los mismos, AACR enviará personal especializado para el traslado de tales bienes hasta el sitio designado por el ASOCIADO dentro de la misma ciudad de su domicilio y el regreso de los mismos hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones.

Este servicio se hace extensivo para casos de incendio en el domicilio, caída de aeronaves o partes que se desprendan de ellas e impacto de vehículos terrestres, desde que el domicilio quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Doscientos dólares americanos (US\$200.00) y sin límite de eventos por año.

En caso que el ASOCIADO no tenga un lugar donde guardar los muebles, AACR proveerá dicho lugar para la guarda de muebles hasta el siguiente límite máximo: Doscientos dólares americanos (US\$200.00) y sin límite de eventos por año.

**7. COBERTURA DE GASTOS DE HOTEL POR INHABILIDAD DEL DOMICILIO:** Por previa solicitud del ASOCIADO y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por AACR, cuando la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del DOMICILIO, AACR proporcionará la estadía en un hotel de la misma ciudad del domicilio del ASOCIADO.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Cien dólares americanos (US\$100.00) por día hasta cinco noches y sin límite de eventos por año.

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

**8. SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:** Cuando el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de técnicos para reparaciones en el hogar, AACR por previa solicitud podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de inmuebles para servicios fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del ASOCIADO. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, cerrajería, vidriería en casos no cubiertos, así como carpintería, fontanería, lavado de tanques y limpieza de alfombras

**9. SERVICIOS DE INDICACIÓN Y CONEXIÓN CON EMPRESAS DE FUMIGACIÓN:** Cuando el ASOCIADO requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de empresas que se dedican a la fumigación domiciliar, AACR a solicitud del ASOCIADO podrá referenciarle una empresa para que pueda realizar la cotización de trabajos de fumigación del domicilio. El costo de estos servicios correrá por cuenta del ASOCIADO.

**10. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON PERSONAL DOMÉSTICO:** Por solicitud del ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, 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 ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

**11. ENVIO Y PAGO DE SERVICIOS DE FIJACIÓN:** Cuando sea necesaria mano de obra para la fijación de cuadros, instalación de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera o traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro de los ambientes del domicilio, por previa

solicitud del ASOCIADO, se 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: US\$100.00 (Cien dólares americanos) y limitado a un evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE FIJACIÓN:** Quedan excluidas de la presente cobertura la instalación de equipos electrónicos, equipos de línea blanca o café, audio y video. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

### **ASISTENCIA VIAL**

**1. REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y en caso que el vehículo en el cual viaja el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios que vivan en el mismo domicilio del ASOCIADO, no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del ASOCIADO, AACR coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el ASOCIADO o el BENEFICIARIO haya elegido.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Ciento veinte kilómetros (120 kms) y limitado a 2 eventos por año.

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al ASOCIADO y/o BENEFICIARIO el valor del mismo para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO o beneficiario al proveedor del servicio con sus propios recursos. En todos los casos, el ASOCIADO o el beneficiario deberán acompañar la grúa durante el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica médica.

6 de 18

El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte público colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni vehículos comerciales o de trabajo, ni vehículos con placa AGV, ni vehículos portadores, ni vehículos rotulados, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, , ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas. No se prestará servicio a motocicletas. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales.

**Rescates:** 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 ASOCIADO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada. No aplica el servicio de grúa en casos de bloqueo de alarma.

**2. AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por previa solicitud del ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios, 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: Cien dólares americanos (US\$100.00) y sin límite de eventos por año.

El ASOCIADO O BENEFICIARIO 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 vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas. No se prestará servicio a motocicletas.

**3. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por previa solicitud del ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios, 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: Cien dólares americanos (US\$ 100.00) y sin límite de eventos por año.

El ASOCIADO O BENEFICIARIO 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 vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas. No se prestará servicio a motocicletas.

**4. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Por previa solicitud del ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios, en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el VEHICULO pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Serán llevados hasta 2 galones del combustible según la necesidad para llegar al punto de abastecimiento más cercano. Los dos galones con combustible son cortesía por parte de AACR.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Cien dólares americanos (US\$ 100.00) y con límite de 3 eventos por año.

El ASOCIADO O BENEFICIARIO 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 vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas. No se prestará servicio a motocicletas.

**5. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA:** En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, AACR por PREVIA solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, 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 presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Cien dólares americanos (US\$100.00) y sin límite de eventos por año.

El ASOCIADO O BENEFICIARIO 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.

**6. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:** AACR se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el ASOCIADO O BENEFICIARIO como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este servicio.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y en la cantidad de eventos.

**7. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:** Por solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO, 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.

8 de 18

No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

**8. REFERENCIAS DE CLINICAS Y HOSPITALES:** Por solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas u hospitales en el lugar de interés del solicitante. AACR 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.

No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

**9. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:**

En caso 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, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. AACR 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, AACR coordinará el traslado por medio de los servicios de ambulancia pública en la localidad y pagará traslado del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el domicilio permanente.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos.

**10. PAGO DE TRASLADO EN TAXI PARA EL ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Aplica en caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO.



El presente servicio se prestará con límite máximo de 50 kilómetros y sin límite de eventos por año.

**11. DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO RECUPERADO:** En caso de robo total del vehículo, si el vehículo es recuperado después que el cliente se haya desplazado del lugar del percance, por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR gestionará y cubrirá el costo del depósito del vehículo. El excedente del monto por el evento, en caso de haberlo, será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio en el momento de la prestación de los servicios.

El límite de este servicio es de hasta Cincuenta dólares americanos (US\$50.00) por evento y sin límite de eventos por año.

### **SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 25 DEL DOMICILIO**

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. Todo excedente por evento será pagado por el ASOCIADO o beneficiarios con sus propios recursos.

**1. GASTOS DE HOTEL DEL ASOCIADO y BENEFICIARIOS POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO DEL ASOCIADO O DE UNO DE SUS BENEFICIARIOS y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIOS y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará una noche de hotel.

9 de 18

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite máximo: Cien dólares americanos (US\$100.00) y límite de 3 eventos por año.

**2. PAGO DE TRASLADO EN TAXI PARA EL ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará traslado del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el domicilio permanente.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite máximo: Cien dólares americanos (US\$100.00) y límite de 3 eventos por año.

**3. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA:** En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de avión, AACR proveerá la información necesaria sobre el procedimiento que debe ser seguido ante las autoridades locales para obtener el reemplazo de los documentos perdidos o robados.

Esta asistencia será prestada sin límite en el monto, ni en la cantidad de eventos por año.

**5. CHOFER PROFESIONAL:** En caso de que durante el viaje el ASOCIADO O BENEFICIARIO sufra algún accidente que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, 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 ASOCIADO.

Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

**6. INFORMACION PREVIA A UN VIAJE:** Por previa solicitud del ASOCIADO, AACR proporcionará información sobre hoteles, restaurantes, tours y actividades de turismo dentro del territorio nacional.

Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

**7. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por previa solicitud del ASOCIADO, AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia.

Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

**8. GASTOS DE TRANSPORTE PARA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR gestionará y cubrirá el traslado de ida del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO vía terrestre en clase económica hasta el lugar donde se encuentre el VEHICULO DEL ASOCIADO a efecto que realice los trámites necesarios para su recuperación después de haber quedado detenido por motivo de un accidente automovilístico. El excedente del monto por el evento, en caso de haberlo, será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio en el momento de la prestación de los servicios.

El límite de este servicio es de hasta Cien dólares americanos (US\$100.00) por evento y limitado a 3 eventos por año.

10 de 18

**9. GASTOS DE HOTEL O SERVICIO DE TRANSPORTE EN TAXI PARA EL REGRESO O LA CONTINUACIÓN DE VIAJE:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, en caso que el vehículo del ASOCIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista cuando éste se encuentre viajando a una distancia superior a 25 kilómetros de su DOMICILIO permanente, se coordinará y pagará una noche de hotel o bien a elección del ASOCIADO, AACR proveerá el transporte para el regreso o para la continuación de su viaje.

El límite de este servicio es de hasta Cien dólares americanos (US\$100.00) por evento y limitado a 2 eventos por año.

### **ASISTENCIA LEGAL.**

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

**1. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA FAMILIAR, CIVIL, PENAL y LABORAL:** Por solicitud del ASOCIADO o beneficiario y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, laboral, 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 ASOCIADO O BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

**2. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:** Por previa solicitud del beneficiario, en caso de fallecimiento del TITULAR un abogado designado por AACR asistirá en las

diligencias que se requieran ante las autoridades competentes. Éste servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año.

**3. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por previa solicitud del ASOCIADO o beneficiario, en caso de robo total del vehículo de su propiedad, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal telefónica para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. Si el vehículo está asegurado contra robo, de ser necesario y por previa solicitud del ASOCIADO se gestionará la copia certificada de la denuncia para la empresa de seguros.

### **SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD**

**1. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** En caso 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, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO. AACR 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, AACR 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 si un límite de 3 eventos por año.

11 de 18

**2. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS:** Por previa solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO, AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del ASOCIADO y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el ASOCIADO o beneficiario incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del ASOCIADO o beneficiario.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**3. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del 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.

**4. VISITA MÉDICA DOMICILIAR:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina, AACR enviará un médico general hasta el domicilio del ASOCIADO para su revisión, previa autorización del médico que brindó la orientación médica telefónica. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el ASOCIADO.

El presente servicio se prestará con las siguientes limitaciones: Limitado a 3 eventos por año por ASOCIADO, no acumulables para años siguientes, pero no hay restricción en el monto o costo de la visita.

**Exclusiones específicas del servicio médico a domicilio:** Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del ASOCIADO. Donde no exista infraestructura adecuada AACR coordinará la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. No se presta el servicio de visita médica domiciliar para personas menores de dos años. El costo de los exámenes que deba realizarse el ASOCIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO.

**5. CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, CLÍNICAS DENTALES Y NUTRICIONISTAS:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas, clínicas, hospitales, laboratorios y clínicas dentales en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacio. AACR 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 se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

12 de 18

**8. INFORMACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sea proporcionada información sobre alimentos y valores de nutrición, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías. No se elaborarán dietas.

Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

**9. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA. FONOCHEF:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras, rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana.

Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

### **SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA.**

**1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN:** Por solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. 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.

**PC ASISTENCIA - HELP DESK Y SOPORTE REMOTO:** Ante una eventualidad o problema, AACR brindará, mediante su programa "COOPEALIANZA ASISTENCIA SUPERIOR", asistencia técnica para la computadora personal del cliente y/o beneficiario, las veinticuatro (24) horas del día durante todos los días del año, en la forma como se describe a continuación.

**1. ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA 24/7:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, en caso de que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO tenga una consulta y/o problema técnico con su computadora de los que se mencionan a continuación, AACR 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.

Se brindarán los siguientes servicios: a) orientación para el diagnóstico y mantenimiento 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 telefónica para la instalación y desinstalación de software licenciados o abiertos que posean documentación descriptiva del proceso de instalación, tales como y sin limitación: Office, Windows, internet, antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación y sus services packs; d) orientación telefónica para la solución de problemas relacionados con virus, utilizando herramientas de software del usuario (Actualización de antivirus, limpieza de discos); e) orientación telefónica para la solución de problemas con la instalación de redes wireless; f) Orientación telefónica para instalación de computadoras. Instalación física del equipo para funcionamiento. No es ofrecido soporte para montaje físico de componentes de los equipos; g) orientación telefónica sobre el uso de internet y el acceso a páginas web; y h) servicio de pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional.

13 de 18

Este servicio no tiene un límite máximo de costo ni de eventos por año.

**2. SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, AACR con previa autorización del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO, coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO 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. El soporte remoto se dará para: a) la instalación y desinstalación de software licenciados o abiertos que posean documentación descriptiva del proceso de instalación, tales como y sin limitación: Office, Windows, internet, antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación y sus services packs; b) instalación de antivirus por período restringido o limitado y de software abierto o de propiedad del ASOCIADO; c) soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (AD WARE); d) soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión; e) guía rápida para el acceso y navegación en internet (Ubicación de funciones); f) guía para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel intermedio o básico (Ubicación de funciones); y g) soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para niños.

Este servicio no tiene un límite máximo en el costo y ni eventos por año.

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

---

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

1. Los servicios que el ASOCIADO haya contratado sin previo consentimiento de AACR.
2. Los servicios adicionales que el ASOCIADO 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 ASOCIADO con dolo o mala fe.
4. Embarazo.
5. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos.
6. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
7. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
8. 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.
9. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
10. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
11. 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 riesgo la integridad física del prestador del servicio.
12. Servicios solicitados 48 horas después de ocurrida la emergencia.
13. Todo excedente sobre la cobertura del plan asistencial en cualquier servicio de asistencia del plan contratado será cancelado de forma directa por el asociado al prestador final de la asistencia. (Proveedor)

14 de 18

## **V. OTRAS CONSIDERACIONES**

---

---

### **1. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO:**

En caso de evento procedente según lo indicado en el presente documento, el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números

definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del ASOCIADO o BENEFICIARIO, 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 requiere.

## **2. RESPONSABILIDAD:**

AACR a través del programa COOPEALIANZA ASISTENCIAS quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del ASOCIADO o sus BENEFICIARIOS, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento. Así mismo los servicios que el ASOCIADO 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 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.

15 de 18

## **VI. 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.

## **VII. EXCEDENTES**

---

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

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

---

El ASOCIADO 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 ASOCIADO. Si el

ASOCIADO cancela su ligamen o servicio con LA COOPERATIVA, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.