



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

### Asistencia Completa

---

#### 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 Completa".
2. Coopealianza, R. L. mediante el programa de asistencia "Coopealianza Asistencia Completa", 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.

---

#### II. DEFINICIONES:

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños involuntarios materiales y/o corporales a un asociado causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente.
2. **ASOCIADO:** Persona natural que sea suscriptor y/o asociado de Coopealianza y que haya contratado el Programa de Asistencia.

**“Condiciones generales del servicio ASISTENCIA COMPLETA, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

- 3. 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 “ASISTENCIA COMPLETA” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- 4. COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por ADDIUVA, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier Situación de Asistencia.
- 5. DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional y habitual del ASOCIADO dentro del territorio nacional, el cual ha sido registrado en la base de datos de ADDIUVA.
- 6. ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.).
- 7. EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por el asociado que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se refiere el presente documento.
- 8. PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de Servicios de Asistencia que el asociado tiene derecho a solicitar y recibir de ADDIUVA.
- 9. SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al asociado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- 10. SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente Anexo, que den derecho a la prestación de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del asociado, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a ADDIUVA en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.
- 11. ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el en el territorio nacional y en el domicilio habitual permanente del ASOCIADO, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- 12. HORARIO COMERCIAL:** Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- 13. HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** Durante las 24 horas.

**“Condiciones generales del servicio ASISTENCIA COMPLETA, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

**III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES, EXCLUSIONES Y NÚMERO DE EVENTOS:**

| <b>ASISTENCIA AL HOGAR (COBERTURA NACIONAL)</b>                                                    | <b>EVENTOS</b> | <b>LÍMITE</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| Envío y pago de fontanero al hogar (Cubre destaqueos (Incluye traslado, material y mano de obra) ) | 3              | \$80          |
| Envío y pago de electricista al hogar (Incluye traslado, material y mano de obra)                  | 3              | \$80          |
| Envío y pago de cerrajero al hogar (Incluye traslado, material y mano de obra)                     | 3              | \$80          |
| Envío y pago de vidriero al hogar (Incluye traslado, material y mano de obra)                      | 3              | \$80          |
| Envío y pago de técnico clavo y martillo (Incluye traslado, material y mano de obra)               | 1              | \$80          |
| Limpieza de inmueble en evento asistido                                                            | 2              | \$60          |
| Traslado de muebles en evento asistido                                                             | 1              | \$200         |
| Guarda de muebles por evento asistido                                                              | 1              | \$200         |
| Hospedaje por inhabilitabilidad del domicilio                                                      | 1              | 5d/\$100      |
| Orientación legal telefónica en materia laboral en relaciones con el personal doméstico            |                |               |
| Referencia y coordinación de técnicos para mantenimientos generales en el hogar                    | Sin Límite     | Sin Límite    |
| Referencia y coordinación de técnicos en fumigación para el hogar                                  |                |               |
| <b>ASISTENCIA MÉDICA(COBERTURA NACIONAL)</b>                                                       | <b>EVENTOS</b> | <b>LÍMITE</b> |
| Visita médica al domicilio en caso de solicitud del titular                                        | 3              | Sin Límite    |
| Viodeollamada con medico general*                                                                  | 3              | 1 hora        |
| Orientación médica telefónica                                                                      | Sin Límite     |               |
| Traslado médico terrestre en ambulancia                                                            | 2              | Sin Límite    |
| Consulta y localización de mejores precios de medicamentos                                         |                |               |
| Referencia de centros médicos y especialidades                                                     | Sin Límite     |               |
| <b>ASISTENCIA NUTRICIONAL</b>                                                                      | <b>EVENTOS</b> | <b>LÍMITE</b> |
| Viodeollamada con especialista en nutrición                                                        | 3              | 1 hora        |
| Orientación nutricional telefónica, temas a abordar:                                               |                |               |
| • Consejos nutricionales                                                                           |                |               |
| • Guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas                                 |                |               |
| • Información sobre contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías                        | Sin Límite     | Sin Límite    |
| • Recetas especiales diabetes, sobrepeso o intolerantes a lactosa                                  |                |               |
| Referencia de especialistas en nutrición y catering service                                        |                |               |
| <b>ASISTENCIA VIAL (COBERTURA NACIONAL)</b>                                                        | <b>EVENTOS</b> | <b>LÍMITE</b> |
| Servicio de remolque por accidente o avería                                                        | 2              | 60KM          |
| Evento de servicio de remolque transferible a un tercero                                           | n/a            | n/a           |
| Evento de servicio de auxilio vial transferible a un tercero                                       | 1              | \$80          |
| Asistencia vial de cambio de llanta                                                                | 3              | \$80          |
| Asistencia vial de paso de corriente                                                               | 3              | \$80          |
| Asistencia vial de envío de combustible para el vehículo ( 2 Galones de cortesía )                 | 3              | \$80          |
| Asistencia vial de cerrajería para apertura del vehículo (Por pérdida o extravío de las llaves)    | 2              | \$80          |
| Taxi hasta el domicilio a causa del robo total del vehículo                                        | Sin Límite     | 50 km         |
| Traslado médico terrestre en ambulancia con motivo de accidente automovilístico                    |                |               |
| Indicación o referencia de talleres mecánicos cercanos a la ubicación del afiliado                 | Sin Límite     | Sin Límite    |
| Indicación o referencia de clínicas médicas cercanas a la ubicación del afiliado                   |                |               |
| Comunicación de mensajes urgentes                                                                  |                |               |
| Depósito y custodia del vehiculo                                                                   |                | \$50          |
| <b>ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KM 25 DEL DOMICILIO</b>                            | <b>EVENTOS</b> | <b>LÍMITE</b> |
| Gastos de hotel por reparación del vehículo o taxi para el regreso o continuación del viaje        | 2              | \$80          |
| Pago de taxi para el traslado por robo total del vehículo                                          | 3              | \$80          |
| Gastos de hotel por robo total del vehículo                                                        | 3              | \$80          |
| Gastos de transporte para recuperación del vehículo                                                | 3              | \$80          |
| Asistencia administrativa                                                                          |                |               |
| Servicio de chofer profesional                                                                     |                |               |
| Informaciones turísticas previas a un viaje                                                        | Sin Límite     | Sin Límite    |
| Comunicación de mensajes urgentes                                                                  |                |               |

## **“Condiciones generales del servicio ASISTENCIA COMPLETA, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

| PC ASISTENCIA: SOPORTE TECNOLÓGICO EN LÍNEA Y TELEFÓNICA 24/7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | EVENTOS    | LÍMITE     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <p>Soporte tecnológico en línea para la Instalación de softwares licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación) y sus services packs.</p> <p>Soporte tecnológico en línea para desinstalación de softwares estándares y específicos (Office, Instalación de antivirus libre por período restringido o limitado (Prueba) como paso previo a la Soporte tecnológico en línea para la instalación de Anti Spyware (AD WARE).</p> <p>Soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión.</p> <p>Guía rápida para acceso y navegación a internet (Ubicación de funciones).</p> <p>Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel intermedio o Soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para Guía sobre el uso de internet, acceso a páginas.</p> <p>Orientación telefónica para problemas de estabilidad y velocidad de descarga de datos</p> <p>Orientación telefónica para problemas de conexión a Internet en PC o laptop (soporte</p> <p>Orientación telefónica para problemas de cobertura de señal WIFI (análisis de espectro WIFI).</p> <p>Consultoría general sobre ISP (Proveedores de Servicios de Internet).</p> <p><u>Pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional.</u></p> | Sin límite | Sin límite |
| ASISTENCIA LEGAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | EVENTOS    | LÍMITE     |
| <p>Viodellamada con especialista en derecho</p> <p>Orientación legal telefónica en materia civil</p> <p>Orientación legal telefónica en materia familiar</p> <p>Orientación legal telefónica en materia penal</p> <p>Orientación legal telefónica en materia laboral</p> <p>Asistencia legal en caso de robo en el domicilio</p> <p>Asistencia legal en caso de fallecimiento del titular</p> <p>Asistencia legal en caso de robo del vehículo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3          | 1 hora     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sin Límite | Sin Límite |

### **1. ASISTENCIA AL HOGAR**

**1.1 ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE PLOMERÍA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y, en 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: \$80 (ochenta dólares) con un límite de 3 (tres) 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.

**1.2 ENVÍO Y PAGO DE 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: \$80 (ochenta

**“Condiciones generales del servicio ASISTENCIA COMPLETA, del contrato de prestación de servicios entre COOPEALIANZA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

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

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES 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.

**1.3 ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE CERRAJERÍA:** Cuando a 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 \$80 (ochenta dólares) con un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES 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.

**1.4 ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE VIDRIERÍA:** Por previa solicitud del ASOCIADO y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio y que pongan en riesgo la seguridad de este, por previa solicitud del ASOCIADO 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: \$80 (ochenta dólares) con un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA:** 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.

**1.5 ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE CLAVO Y MARTILLO:** Por previa solicitud del ASOCIADO, y siempre que se requiera realizar trabajos menores de reparación, fijación o colocación de elementos en el domicilio, ADDIIVA enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia solicitada. El servicio incluye el traslado, los materiales necesarios y la mano de obra, siempre que la tarea pueda ejecutarse con herramientas manuales o eléctricas portátiles y en un tiempo razonable de intervención. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con un límite de un (1) evento por año calendario. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CLAVO Y MARTILLO:** Quedan excluidos del presente servicio: trabajos de albañilería estructural, construcción, remodelación, pintura de grandes superficies, instalaciones eléctricas de media o alta tensión, trabajos en altura que requieran andamios o equipos especializados, reparaciones de techos, impermeabilización, trabajos que requieran permisos municipales o de ingeniería, así como cualquier labor que supere el límite de cobertura indicado. No se incluyen suministros o materiales especiales fuera del estándar (por ejemplo: lámparas, repisas, muebles, cerraduras especiales, artefactos eléctricos o electrónicos, piezas personalizadas).

**1.6 SERVICIO DE LIMPIEZA DEL INMUEBLE EN EVENTO ASISTIDO:** 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 ADDIUVA, 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 con límite de dos (2) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**1.7 SERVICIO DE TRANSPORTE DE MUEBLES EN EVENTO ASISTIDO:** 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 ADDIUVA, cuando la naturaleza de los daños obligue a la retirada de los muebles del área afectada ante la posibilidad de deterioro de los mismos, ADDIUVA 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 con límite de un (1) evento por año.

En caso de que el ASOCIADO no tenga un lugar donde guardar los muebles, ADDIUVA proveerá dicho lugar para la guarda de muebles hasta el siguiente límite máximo: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y con límite de un (1) evento por año.

**1.8 HOSPEDAJE POR INHABITABILIDAD 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 ADDIUVA, cuando la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del DOMICILIO, ADDIUVA 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 (5) noches y límite de un (1) evento 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

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

impacto de vehículos terrestres, desde que el domicilio quede en tal condición inhabitable.

**1.9 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON EL PERSONAL DOMÉSTICO:** Por solicitud del ASOCIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de relaciones laborales. ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**1.10 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL EN EL HOGAR:** Cuando el ASOCIADO requiera de servicios de referencia o coordinación de técnicos para mantenimiento general en el hogar, ADDIUVA por previa solicitud del ASOCIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de los trabajos que necesite. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y pagarse directamente al proveedor. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

**1.11 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN FUMIGACIÓN PARA EL HOGAR:** Cuando el ASOCIADO de servicios de referencia o coordinación de técnicos en fumigación para el hogar, ADDIUVA por previa solicitud del ASOCIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de los trabajos que necesite. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el ASOCIADO y pagarse directamente al proveedor. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

## **2. ASISTENCIA MÉDICA**

**2.1 VISITA MÉDICA A DOMICILIO EN CASO DE SOLICITUD DEL ASOCIADO:** Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina, ADDIUVA 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 (tres) eventos por año por ASOCIADO, sin límite en el monto de la visita.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES 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 ADDIUVA coordinará dicha 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.

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

**2.2 VIDEOLLAMADA CON MÉDICO GENERAL:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto por medio de video llamada con un profesional de salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del ASOCIADO entregando soluciones a dudas médicas cotidianas. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un límite de 3 (tres) eventos por año, por cada evento, la videollamada será con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Es un servicio con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del ASOCIADO y el proveedor, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. En el caso de los beneficiarios menores de 18 (dieciocho) años, deberán estar acompañados durante la conferencia, con el tutor y/o encargado mayor de edad.

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

**2.3 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO GENERAL:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de 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 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.

**2.4 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** En caso de que el ASOCIADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un accidente y/o emergencia grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del ASOCIADO ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del ASOCIADO. 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 esta infraestructura, ADDIUVA solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. El servicio de ambulancia incluye en caso de ser necesario: Intubación endotraqueal y/o nasofaríngea, aplicación de medicamentos, colocación de sueros y medicamentos intravenosas, suturas, electrocardiograma, desfibrilación, todo procedimiento no invasivo e interpretación de electrocardiograma, este servicio se brindará bajo criterio médico. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero sí un límite de 2 (dos) eventos por año sin límite en el costo. Se excluye de este servicio traslado de hospital a hospital, hospital a casa de habitación, ni casa de habitación ni a lugar de preferencia del ASOCIADO, entendiéndose este servicio como emergencial. No opera bajo modalidad de reembolso.

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

**2.5 LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS:** Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del ASOCIADO y le transmitirá esta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el ASOCIADO o beneficiario incurra al acudir a la farmacia. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**2.6 REFERENCIA DE CENTROS MÉDICOS Y ESPECIALIDADES:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el ASOCIADO lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA 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.

### **3. ASISTENCIA NUTRICIONAL**

**3.1 VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN NUTRICIÓN:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto por medio de video llamada con un profesional en nutrición para que le brinde una sesión con el especialista. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un límite de 3 (tres) eventos por año, por cada evento, la videollamada será con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Es un servicio con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del ASOCIADO y el proveedor, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. En el caso de los beneficiarios menores de 18 (dieciocho) años, deberán estar acompañados durante la conferencia, con el tutor y/o encargado mayor de edad.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN NUTRICIÓN:** Están excluidas videollamadas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una cita presencial o más, el costo será de responsabilidad del ASOCIADO. Siendo una atención de emergencia, no se coordinará en ningún caso, la videollamada con médicos especialistas adicionales. El costo de los exámenes que deba realizarse el ASOCIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la videollamada, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso.

**3.2 ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA:** Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y consejos de salud ASOCIADO al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.

**3.3 REFERENCIA DE ESPECIALISTAS EN NUTRICIÓN Y CATERING SERVICE:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas en nutrición y

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

catering service en el lugar de interés del solicitante. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios. El presente servicio de referencia se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### **4. ASISTENCIA VIAL**

**4.1 SERVICIO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERIA:** En caso de que el vehículo en el cual viaja el ASOCIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller o población más cercana al lugar de inmovilización que el ASOCIADO haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite de 60 KM (sesenta kilómetros) y con límite de 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 indicado en el límite, se le comunicará al ASOCIADO el valor de este para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO al proveedor del servicio con sus propios recursos. En todos los casos, el ASOCIADO 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. El ASOCIADO tendrá un máximo de 24 horas para reportar el incidente y solicitar el servicio.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA):** El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar de manera presencial la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni bicimotos, ni motocicletas, ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura, ni de un taller hasta la casa, ni vehículos con placa AGV que estén en aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos porteadores, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día. ADDIUVA no se hace responsable de pérdida o daños de la carga que contenga el vehículo. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales. Este servicio no incluye la organización y/o logística ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, arena u otros sedimentos etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. Dicha maniobra genera valor adicional que deberá ser asumido por el ASOCIADO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**4.2 SERVICIO DE AUXILIO VIAL TRANSFERIBLE A UN TERCERO:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA permitirá la transferencia de un evento de servicio de auxilio vial a favor de un tercero, siempre que el ASOCIADO autorice previamente la gestión y proporcione los datos completos del tercero autorizado para utilizar el servicio. Para este efecto, deberán indicarse el nombre completo, número de cédula, teléfono de contacto y el servicio

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

específico que requiera el tercero autorizado. La prestación se realizará en las mismas condiciones, límites y alcances establecidos para los servicios de auxilio vial contratados por el ASOCIADO (cambio de llanta, paso de corriente, paso de corriente y/o cerrajería vial). El presente servicio se limita a 1 (un) evento transferible por año con un límite en el monto de \$80 (ochenta dólares exactos). La solicitud de transferencia deberá realizarse antes de la activación del servicio, y no podrá modificarse una vez asignado el proveedor. El tercero autorizado deberá cumplir con las condiciones técnicas y de cobertura geográfica previstas para el servicio, así como presentar la información necesaria para su ejecución. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO o el tercero autorizado, siendo cada uno responsable por las acciones que decidan adoptar. Cualquier excedente en los límites del servicio deberá ser asumido y pagado directamente por el tercero autorizado y/o ASOCIADO al proveedor correspondiente.

**4.3 ASISTENCIA VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por previa solicitud del ASOCIADO en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el ASOCIADO, 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 con un límite en el costo de \$80 (ochenta dólares exactos) y con límite de 3 (tres) eventos por año. El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CAMBIO DE LLANTA:** El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de cambio de llanta no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni bicimotos, ni motocicletas, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos portadores, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. Se excluye la reparación de la llanta. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**4.4 ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por previa solicitud del ASOCIADO 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 con un límite en el costo de \$80 (ochenta dólares exactos) y con límite de 3 (tres) eventos por año. El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PASO DE CORRIENTE:** El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de paso de corriente no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni motocicletas, ni bicimotos, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos portadores, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**4.5 ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Por previa solicitud del ASOCIADO, 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. El suministro de gasolina o diésel estará cubierto hasta un máximo de dos galones de cortesía. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$80 (ochenta dólares exactos) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, ni a vehículos rentados o de alquiler y/o motocicletas.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de envío de combustible no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni motocicletas, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni bicimotos, ni vehículos portadores, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**4.6 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 ASOCIADO cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIIVA por PREVIA solicitud del ASOCIADO, 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 con un límite en el costo de \$80 (ochenta dólares exactos) y con límite de 2 (dos) eventos por año.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA:** El ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de cerrajería no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni motocicletas, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos portadores, ni bicimotos, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

**4.7 TAXI HASTA EL DOMICILIO A CAUSA DE ROBO DEL VEHICULO** Por solicitud del ASOCIADO y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi para el regreso al domicilio o continuación del viaje en caso de: robo total del vehículo, ADDIUVA trasladará al beneficiario a su domicilio o bien a su lugar de destino dentro del perímetro de su ciudad de residencia. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará hasta sin límite en el costo y sin límite eventos al año. El presente servicio incluye a los acompañantes del ASOCIADO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar de domicilio. Debe presentar la denuncia respectiva por el robo del vehículo. El presente servicio se brindará sin límite en el costo ni eventos, pero sí un límite de 50 km. Máximo 3 acompañantes y asociado.

**4.8 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO(AMBULANCIA):** En caso de que el ASOCIADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del ASOCIADO 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. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones sin límite en el costo y sin límite de eventos por año.

**4.9 INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL ASOCIADO:** Por solicitud del ASOCIADO, 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. Únicamente enlazará al ASOCIADO, en el entendido que los gastos de reparación y/o piezas serán por cuenta y riesgo del propio ASOCIADO. El presente servicio de referencia se brinda límite de eventos al año en el uso de este servicio.

**4.10 REFERENCIA O INDICACIÓN DE CLINICAS MÉDICAS CERCANAS A LA UBICACIÓN DE ASOCIADO:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas médicas en el lugar cercano de interés del solicitante. ADDIUVA brinda este servicio únicamente como conexión con el proveedor del servicio por lo que no se hace responsable de asumir el costo ni de la calidad del servicio brindado por el proveedor o de otros procedimientos que se realicen a solicitud del usuario. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**4.11 COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

**4.12 DEPOSITO Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO:** Si el vehículo es consignado judicialmente en caso de accidente o robo, ADDIUVA sufragará los gastos de depósito y custodia hasta un límite máximo de \$ 50 (cincuenta dólares exactos) y sin límite de eventos al año. Aplica siempre que esté fuera del perímetro de 25 Km.

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

### **5. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KM 25 AL HOGAR**

**5.1 GASTOS DE HOTEL POR REPARACIÓN DEL VEHICULO O TAXI PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE:** Por previa solicitud del ASOCIADO y debido a una emergencia en carretera o ciudad distinta a la residencia habitual del beneficiario, derivada a una avería y una vez que el beneficiario haya cumplido con los trámites de denuncia a quien corresponda cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido por el ASOCIADO, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de \$80 (ochenta dólares exactos) y con límite de 2 (dos) eventos por año o el taxi para el regreso o continuación del viaje bajo las mismas condiciones (entre ambas opciones, se comparten los eventos). El presente servicio incluye a los acompañantes del ASOCIADO. Quedan excluidos los eventos por una misma emergencia.

**5.2 PAGO DE TAXI PARA EL TRASLADO POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO:** Por solicitud del ASOCIADO y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi para el regreso al domicilio o continuación del viaje en caso de: robo total del vehículo, ADDIUVA trasladará al beneficiario a su domicilio o bien a su lugar de destino dentro del perímetro de su ciudad de residencia. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará hasta 3 (tres) eventos con límite en el costo de \$80 (ochenta dólares). El presente servicio incluye a los acompañantes del ASOCIADO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar. Máximo 3 acompañantes y asociado. Debe presentar la denuncia respectiva por robo del vehículo.

**5.3 GASTOS DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO:** Por previa solicitud del ASOCIADO y debido a una emergencia en carretera o ciudad distinta a la residencia habitual del beneficiario, derivada a un robo total del vehículo y una vez que el ASOCIADO haya cumplido con los trámites de denuncia a quien corresponda, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de \$80 (ochenta dólares exactos) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Quedan excluidos los eventos por una misma emergencia.

**5.4 GASTOS DE TRANSPORTE PARA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del ASOCIADO y siempre que requiera el servicio de traslado para la recuperación de su vehículo en caso de haber sido localizado después de un robo o retención por parte de las autoridades, ADDIUVA coordinará el transporte necesario (taxi) para que el ASOCIADO pueda dirigirse al lugar donde se encuentre el vehículo. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará hasta 3 (tres) eventos por año, con un límite en el costo de \$80 (ochenta dólares) por evento. El servicio incluye a los acompañantes del ASOCIADO, siempre que todos se desplacen al mismo lugar de destino. Máximo 3 (tres) acompañantes más el ASOCIADO. Para acceder al servicio, el ASOCIADO deberá presentar la constancia o documento emitido por la autoridad competente que acredite la localización y recuperación del vehículo.

**5.5 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA:** En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación el viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de avión, ADDIUVA proveerá la información necesaria sobre el procedimiento que debe ser seguido ante las autoridades locales para el reemplazo de los documentos perdidos o robados. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

**5.6 SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL:** En caso de que durante el viaje el ASOCIADO O BENEFICIARIO

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

sufra algún accidente 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 ASOCIADO. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

**5.7 INFORMACIONES TURISTICAS PREVIAS A UN VIAJE:** Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA proporcionará información sobre hoteles, restaurantes, tours y actividades de turismo dentro del territorio nacional.

**5.8 COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

### **6. PC ASISTENCIA: SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA Y TELEFONICA 24/7**

**6.1 PC ASISTENCIA: SOPORTE TECNOLÓGICO EN LÍNEA Y TELEFÓNICA 24/7:** Por previa solicitud del ASOCIADO, cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, ADDIUVA con previa autorización del ASOCIADO, coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del ASOCIADO con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el ASOCIADO 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 restricto 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; h) guía sobre el uso de internet, acceso a página; i) orientación telefónica para problemas de estabilidad y velocidad de descarga de datos (diagnóstico de ancho de banda); j) Orientación telefónica para problemas de conexión a Internet en PC o laptop (soporte correctivo); k) Orientación telefónica para problemas de cobertura de señal WIFI (análisis de espectro WIFI); l) Consultoría general sobre ISP (Proveedores de Servicios de Internet); m) Pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional. El presente servicio no tiene un límite máximo en el costo y ni eventos por año.

**EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PC ASISTENCIA: SOPORTE TELEFÓNICO:** ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por ASOCIADO sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

### **7. ASISTENCIA LEGAL**

**7.1 VIDEO LLAMADA CON ESPECIALISTA EN DERECHO:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto mediante videollamada con un profesional en derecho con el fin de brindarle asesoría legal en la materia

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

que requiera. Cada sesión tendrá una duración máxima de 1 (una) hora. El presente servicio se prestará hasta 3 (tres) eventos por año. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

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

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

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

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

**7.6 ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO:** Por solicitud del ASOCIADO, y siempre que

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

requiera orientación legal relacionada con un robo ocurrido en su domicilio, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle asesoría sobre los pasos legales a seguir, incluyendo orientación para la presentación de denuncias, recopilación de pruebas y demás gestiones legales pertinentes. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. Todo gasto adicional derivado de trámites, honorarios profesionales o cualquier gestión fuera del alcance de la orientación legal telefónica será asumido directamente por el ASOCIADO con sus propios recursos y pagado directamente al proveedor correspondiente.

**7.7 ORIENTACION LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:** Por solicitud del ASOCIADO siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**7.8 ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del ASOCIADO, y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes relacionadas con el robo de su vehículo, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle la orientación correspondiente. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

---

### **IV. EXCLUSIONES GENERALES**

ADDIUVA queda excluida de su obligación de prestar los Servicios en las Situaciones de Asistencia que presenten las siguientes causas:

1. Cuando se reporte la Situación de Asistencia en un plazo superior a las veinticuatro (48) horas de ocurrido el evento.
2. Los Servicios que el asociado haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA; salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito comprobado que le impida al asociado comunicarse con ADDIUVA o con el Personal de Asistencia.
3. Cuando el asociado se niegue a colaborar con el Personal de Asistencia asignado por ADDIUVA para la prestación de los Servicios de Asistencia.
4. Cuando haya indicios de que el asociado está usando los Servicios para beneficio de terceros.
5. Cuando la Situación de Asistencia exista antes de la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia (daño preexistente).
6. Por la mala fe del asociado comprobada por el Personal de Asistencia de ADDIUVA.

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

7. Cuando no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de seguridad del lugar no permitan llevar a cabo la prestación del Servicio.
8. Cuando la Situación de Asistencia es causada por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
9. Cuando la Situación de Asistencia es causada por energía nuclear o radiación.
10. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
11. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
12. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
13. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
14. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
15. Cuando se limite la circulación por orden de autoridad competente.
16. Por declaración de Epidemia o Pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

---

### **V. ÁMBITO TERRITORIAL DE ASISTENCIAS**

Los servicios del Programa de Asistencia se prestarán en el territorio de la República de Costa Rica, de acuerdo con las exclusiones específicas previstas en este Anexo.

El derecho a los Servicios de Asistencia que se anuncian en el presente Anexo se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional dentro del perímetro urbano de las principales ciudades, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada y de seguridad para la prestación del servicio.

---

### **VI. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO**

El asociado deberá cumplir con las siguientes obligaciones para disfrutar de los Servicios:

1. Identificarse como asociado ante el Personal de Asistencia de ADDIUVA.
2. Tomar todas las medidas y precauciones necesarias para limitar las consecuencias o evitar daños mayores en cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una situación de asistencia.
3. Permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencia.
4. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con ADDIUVA.

---

### **VII. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE SERVICIOS**

## **Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

En caso de que el asociado y/o beneficiario requiera de los Servicios del Programa de Asistencia, deberá proceder de la siguiente forma:

1. El asociado y/o beneficiario estará habilitado para hacer uso de los Servicios del Programa de Asistencia después de las setenta y dos (72) horas siguientes al pago.
2. El asociado y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con ADDIUVA al número telefónico 2785-3000 (central telefónica de Coopealianza) y procederá a suministrarle al Personal de Asistencia de ADDIUVA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como asociado activo del Programa de Asistencia y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el Servicio solicitado, tales como la descripción del problema y el tipo de ayuda que precise, un número telefónico en el cual localizarlo y dirección de ubicación.
3. Mediante mapeo y sistemas ADDIUVA localizará al Personal de Asistencia más cercano al lugar donde se presente la Situación de Asistencia y sea requerido el Servicio.
4. Una vez asignado el Personal de Asistencia que prestará el servicio, ADDIUVA le informará al asociado y/o beneficiario el nombre de este y el tiempo estimado de arribo.
5. Todos los Servicios se monitorean de principio a fin para minimizar el tiempo de espera y verificar la correcta prestación del Servicio de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

En caso de que no se cumpla adecuadamente el procedimiento indicado, ADDIUVA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los Servicios de Asistencia relacionados en el presente anexo.

---

### **VIII. PRESTACIÓN DE LOS 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 exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al Domicilio o al Vehículo, y las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada garanticen la integridad personal del Personal de Asistencia.

---

### **IX. EXCEDENTES**

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al límite del Servicio de Asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el Servicio implique gastos mayores. Cualquier costo que supere los límites establecidos en este Anexo, deberá ser pagado por el asociado con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

Enteradas las partes del contenido y fuerza legal del presente Anexo, lo suscriben de común acuerdo en dos ejemplares del mismo tenor y valor, en la ciudad de San José a los 11 días del mes de setiembre de 2025.

---

**Condiciones generales del servicio Asistencia Completa, del contrato de prestación de servicios entre Coopealianza e Interamerican Assist Costa Rica S.A.**

**X. TERMINACIÓN 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 Addiuva, COOPEALIANZA 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.

