



Coope Ande  
Asistencia

**Total**

# Condiciones Generales





## I. Consideraciones preliminares:

1. El presente ANEXO 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia "ASISTENCIA TOTAL COOPE ANDE".

2. COOPE ANDE mediante el programa de asistencia "ASISTENCIA TOTAL COOPE ANDE", le brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.

3. Por solicitud telefónica del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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 anexo contractual.

## 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 AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede éste anexo.

**B) AFILIADO:** Persona natural AFILIADO de COOPE ANDE que haya contratado el programa de asistencia "ASISTENCIA TOTAL COOPE ANDE".

**C) AACR:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

**D) AAI:** GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL.

**E) BENEFICIARIO(S):** Es beneficiario(s) del AFILIADO su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de 23 (veintitrés) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios del programa "ASISTENCIA TOTAL COOPE ANDE" de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.

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

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

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



**I) FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de "ASISTENCIA TOTAL COOPE ANDE" estén a disposición de los AFILIADOS.

**J) GRUPO FAMILIAR:** AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

**K) PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

**L) SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

**M) GRAN ÁREA METROPOLITANA:** El gran área metropolitana, abreviado como GAM, Incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, los cantones centrales de Alajuela, Grecia, Atenas, Palmares, Poás, San Ramón, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, Belén, Flores, San Pablo.

**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 (veinticuatro) horas.





### III. Descripción de servicios, coberturas y exclusiones



#### Asistencia al hogar

##### **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 AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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 AFILIADO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo.

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, conforme 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. Este servicio se prestará únicamente en el DOMICILIO habitual permanente del AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**1. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE PLOMERÍA:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias dentro

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 AFILIADO 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: \$ 75.00 (setenta y cinco) dólares y 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 o detección de fugas 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 (detección de fugas), 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.

**2. SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura y/o candado por intento de robo que impida la apertura de



la puerta principal y/o cochera de acceso al DOMICILIO y a solicitud del AFILIADO 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 AFILIADO en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Quedan excluidas de la presente cobertura la reposición de la cerradura y /o candado 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.

**3. SERVICIOS DE VIDRIERÍA:** 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 AFILIADO 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: \$ 75.00 (setenta y cinco) dólares y 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 VIDRIERÍA:** Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo, vidrios de grosor superior a 3 (tres) milímetros, vidrios de seguridad, (vidrios con color o diseños) y todo

tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

**4. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:** Cuando a 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 AFILIADO 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: \$ 75.00 (setenta y cinco) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado 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. Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial.



## **5. SERVICIO DE REPARACIÓN DE EMERGENCIA DEL PORTÓN ELÉCTRICO DE GARAJE DEL DOMICILIO: TERRITORIALIDAD DEL SERVICIO DE REPARACIÓN DE EMERGENCIA DEL PORTÓN ELÉCTRICO DE GARAJE DEL DOMICILIO.**

Específicamente para el servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en EL GRAN ÁREA METROPOLITANA de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, según se muestra en el apartado II de DEFINICIONES, 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. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del DOMICILIO permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del AFILIADO se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al DOMICILIO PERMANENTE. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en

áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. No está incluido el costo de refacciones o piezas de repuesto. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO o beneficiarios con sus propios recursos.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE REPARACIÓN DE PORTONES:** Quedan excluidas del presente servicio el cambio de tarjeta lógica, la reparación y/o reposición de cerraduras comunes o eléctricas, reparación de motores de portón eléctrico, salvo lo mencionado en el párrafo anterior, también está excluida la reposición de motores de portón eléctrico, la reparación, configuración y/o reposición de controles remotos, reparaciones en puertas accesorias e/o independientes al portón eléctrico o que no tengan relación con el restablecimiento del funcionamiento del portón eléctrico, se excluye reparaciones y/o reposiciones de dispositivos de seguridad como alarmas, portones internos o que den acceso entre partes interiores del inmueble, fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble que aún afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

## **6. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE:**

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



AFILIADO. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

#### **7. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:**

Cuando sea necesaria mano de obra para el traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro de los ambientes del domicilio, por previa solicitud del AFILIADO, 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: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco) dólares y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. Se prestara en horario comercial, y requiere la solicitud previa del AFILIADO, AACR agentará una visita con base y disponibilidad de la agenda del técnico en las siguientes 24 (veinticuatro) horas.

#### **8. 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 AFILIADO, 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: \$75.00 (setenta y cinco) y limitado a 1 (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.

#### **9. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA DE RELACIONES LABORALES:**

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de relaciones laborales. 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 AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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.

#### **10. SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:**

Cuando el afiliado 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 y riesgo del afiliado. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, cerrajería, vidriería en casos no cubiertos, así como carpintería, fontanería, lavado de tanques y limpieza de alfombras. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos.



### **11. SERVICIOS DE INDICACIÓN Y CONEXIÓN CON EMPRESAS DE**

**FUMIGACIÓN:** Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de empresas que se dedican a la fumigación domiciliar, AACR a solicitud del AFILIADO podrá referenciarle una empresa para que pueda realizar la cotización de trabajos de fumigación del domicilio. El costo de estos servicios correrá por cuenta y riesgo del AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos.

**12. CHECK UP HOGAR:** Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 (cinco) unidades, verificación de posible fugas de agua en registros, grifos sifones, mangueras de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas), lubricación de bisagras, de puertas y ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de las mismas, instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia, o limpieza de canoas de hasta una distancia de 15 (quince) metros, únicamente en edificaciones no mayores a dos pisos, AACR enviará personal especializado para realizar dichas labores al domicilio del AFILIADO. Lo anterior incluye la mano de obra, los materiales son por cuenta del AFILIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75.00 (setenta y cinco) dólares y limitado a 1 (un) evento por año y 3 (tres) eventos simultáneos. El valor anterior incluye el costo de mano de obra, no aplica los materiales.





## Asistencia Médica

**1. VISITA MÉDICA DOMICILIAR.** La visita médica domiciliar se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO 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 presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Sin límite en el costo por evento y limitado a 2 (dos) eventos por año por AFILIADO, no acumulables pero no hay restricción en el monto o costo de la visita. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO.

**2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 (veinticuatro) horas.** Por solicitud del AFILIADO 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 AFILIADO 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.

**3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA:** En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente y/o emergencia, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará con sin límite en el costo y con límite de 2 (dos) eventos al año. 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 AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el domicilio permanente.

**4. SERVICIOS DE CONEXIÓN CON TRASLADO DE AMBULANCIAS PRIVADAS:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información y/o conexión con empresa que brinden traslado en ambulancias privadas. AACR presta este servicio como conexión o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico y traslados. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**5. SERVICIOS DE CONEXIÓN CON MEDICOS A DOMICILIO:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información y/o conexión con médicos que brinden el servicio de visita médica. AACR presta este servicio como conexión o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico y traslados. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.



**6. REFERENCIA Y/O CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, CLÍNICAS.** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas, clínicas, hospitales, laboratorios y clínicas en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO 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.



## Asistencia por hospitalización.

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, conforme 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.

**1. ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN:** Por previa solicitud telefónica, cuando el AFILIADO sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) AACR gestionará y cubrirá, por una única vez, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta

el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Los artículos de aseo personal que se enviarán son: Un cepillo de dientes, crema dental, jabón de tocador, una toalla de baño, cepillo o peine de cabello, champú y acondicionador para cabello. Se enviarán para una única persona. La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica, es exclusiva de AACR, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de US\$ 40.00 (cuarenta dólares) se limita a 1 (un) evento por año por AFILIADO y 1 (un) evento por periodo de hospitalización.

**2. TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN:** AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del AFILIADO para ingreso inicial, hasta el lugar de la internación hospitalaria, el día de la internación, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el AFILIADO sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros y límite de 1 (un) evento al año, limitado a 1 (un) traslado por periodo de hospitalización AACR coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso del mismo al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

**3. TRANSPORTE DE FAMILIARES O AMIGOS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITA DURANTE EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA:** AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO, hasta 4 (cuatro) personas, desde un mismo



destino, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el AFILIADO se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros con límite de 2 (dos) eventos al año y 3 eventos por periodo de hospitalización. AACR coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria. Si el AFILIADO así lo solicita, AACR coordinará y cubrirá los gastos del regreso de dichas personas a su domicilio, el presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros límite de 1 (un) evento al año y 3 traslados por periodo de hospitalización.

**4. TRANSPORTE DE REGRESO DE LOS FAMILIARES Y/O AMIGOS QUE REALIZARON VISITA DURANTE PERÍODO DE INTERNACIÓN HOSPITALAR (HASTA 4 PERSONAS, HACIA UN MISMO DESTINO, DURANTE LOS PRIMEROS 3 DÍAS DE INTERNACIÓN, UN SOLO TRASLADO POR DÍA):** AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del AFILIADO, hasta 4 (cuatro) personas, hacia un mismo destino, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el AFILIADO se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización. AACR coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

#### **5. SERVICIO DE MENSAJERÍA EN EL PERÍODO DE INTERNACIÓN**

**HOSPITALARIA:** AACR a solicitud del AFILIADO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) AACR gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el AFILIADO necesite enviar o recibir. Incluye el traslado de artículos personales, documentos, cargadores telefónicos; hasta y desde el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de AACR. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y limitado a 3 (tres) envíos por el periodo de hospitalización.

#### **6. TRANSPORTE DEL TITULAR PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA**

**MÉDICA:** AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento del cliente, desde el centro médico donde se encontraba internado, hasta su domicilio permanente y habitual, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 (treinta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año. AACR coordina únicamente el traslado del titular, por medio de taxi o ambulancia, según la necesidad y criterio médico, es responsabilidad del titular obtener los permisos de salida del centro médico y que los riesgos del traslado son absolutamente tomados por él.



#### **7. REFERENCIA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS Y FARMACIAS:**

Prevía solicitud del AFILIADO, AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información vía telefónica. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

#### **8. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:**

Por previa solicitud del CLIENTE, AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo. Cuando el AFILIADO tenga conocimiento previo que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, el AFILIADO deberá llamar a la línea de asistencia AACR, para indicar el nombre, número de teléfono de la persona que el call center debe localizar para brindar el mensaje urgente, según lo indicado por el AFILIADO, el medio de contacto es únicamente telefónico, no se envían correos electrónicos o mensajes en redes sociales. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

#### **9. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACIÓN VÍA TELEFÓNICA:**

Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, American Assist lo pondrá en contacto con un profesional con el fin de brindarle consejos nutricionales, orientación para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre el contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, alimentos que deben incluir y excluir de las comidas para personas diabéticas, con sobrepeso o intolerantes a lactosa. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

#### **10. AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA:**

Por solicitud del AFILIADO, AACR enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, realizando un recordatorio periódico sobre los mismos El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.



## Asistencia psicológica

**1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO e entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límites de eventos al año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un límite de 6 (seis) eventos por año.

**2. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICÓLOGOS:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en psicología en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacios. AACR presta este servicio como información o mera referencia no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del profesional. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.



## Asistencia nutricional

**1. INFORMACIÓN Y/O ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VIA TELEFÓNICA:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR 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 asociados al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. Este servicio será proporcionado en horario comercial. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**2. REFERENCIA O INDICACIÓN DE ESPECIALISTAS EN NUTRICIÓN:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en nutrición, próximos al domicilio o dirección 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. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**3. ASISTENCIA CULINARIA. INFORMACIÓN Y/O ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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, lo anterior mediante una guía básica servicio de FONOCHEF, referencia de servicios de catering service. Este servicio será proporcionado en horario comercial. AACR presta este servicio como información y guía de referencia. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.





## Asistencia en vial a partir del km "0" (sin restricción de antigüedad)

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

**1. REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA:** En caso que el vehículo en el cual viaja el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) que vivan en el mismo domicilio del AFILIADO, no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del AFILIADO, AACR coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 60 km (sesenta) kilómetros limitado a 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) el valor del mismo para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) al proveedor del servicio con sus propios recursos. En todos los casos, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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 servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas (salvo que contractualmente se estipule servicio para camiones), ni vehículos

de transporte colectivo público de personas (salvo que contractualmente se estipule transporte de buses, microbuses o taxis), ni a vehículos con carga (deberán ser previamente descargados para proteger las mercancías), ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas, ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura, ni de un taller a casa. Ni vehículos de transporte público colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni vehículos con placa AGV, ni vehículos porteadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular (RTV) al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas. En caso de cualquier vehículo con carga, el afiliado debe de descargar la misma, AMERICAN ASSIST no se hace responsable de pérdida o daños a la misma. Este servicio no incluye la organización ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el AFILIADO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada.

**2. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 \$75.00 (setenta y cinco) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni



vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**3. AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 \$75.00 (setenta y cinco) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**4. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 (dos) galones del combustible, son de cortesía de forma que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) no deben pagar por el líquido. El presente servicio se prestará con \$75.00 (setenta y cinco) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**5. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA:** En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO o alguno de sus beneficiarios o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, AACR por PREVIA solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 \$75.00 (setenta y cinco) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

**6. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:** En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y/o BENEFICIARIOS, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). El presente servicio se prestará sin límite en el costo y con un límite de 3 (tres) eventos al año.

**7. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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. El presente servicio se brinda límite de eventos al año en el uso de este servicio.



## Servicios de asistencia en viajes nacionales a partir del kilómetro 20 del domicilio

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental 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 AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos.

**1. GASTOS DE HOTEL DEL AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y/o POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y debido a una emergencia, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de \$250.00 (doscientos cincuenta) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

**2. AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera el servicio de traslado de AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO AACR brindará el servicio de auto rentado para el regreso al domicilio o continuación del viaje, AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con un límite de \$250.00 (doscientos cincuenta) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el

evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica o domicilio o continuación del viaje.

**3. SERVICIO DE PAGO DE TAXI POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi por robo total del vehículo de regreso al domicilio o continuación del viaje, AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con un límite de \$100.00 (cien) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica o domicilio.

**4. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL:** En caso de que durante el viaje el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) sufra algún accidente (emergencia) que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, AACR gestionará y cubrirá el pago de un chofer para que realice el traslado del vehículo junto con los ocupantes hasta la residencia habitual del AFILIADO. El presente servicio se prestará con un límite de \$250.00 (doscientos cincuenta) dólares y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

**5. INFORMACIÓN TURÍSTICA PREVIA A UN VIAJE:** Por previa solicitud del AFILIADO, 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.

**6. TRANSMISIÓN O COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por previa solicitud del AFILIADO, AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.





## Servicios de PC asistencia. (Máximo 60 minutos en línea)

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

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio costarricense con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**1. ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA 24/7:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, en caso de que el AFILIADO 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. Este servicio no tiene un límite máximo de costo ni de eventos por año.

Se brindarán los siguientes servicios:

a) orientación para el diagnóstico y manutención 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 licenciado o abierto 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.

**2. SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, AACR con previa autorización del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para este



fin. Este servicio no tiene un límite máximo en el costo y ni eventos por año. El soporte remoto se dará para:

- a) la instalación y desinstalación de software licenciado o abierto 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 AFILIADO;
- 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.



## Asistencia legal. Orientación legal telefónica.

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, laboral, en caso de robo total del vehículo, choque o accidente de tránsito, muerte accidental del titular, 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 AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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. 12. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA.

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental costarricense con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. **SERVICIOS DE INFORMACIÓN:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérprete, 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.





## Exclusiones Generales

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

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de AACR.
2. Los servicios adicionales que el AFILIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
4. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. Lo relativo y derivado de prótesis, lentes de contacto, anteojos.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
10. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.

12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

13. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiese prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.

14. Servicios solicitados 48 (cuarenta y ocho) horas después de ocurrida la emergencia.

15. Los servicios se prestaran y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.

16. La vista medica se brinda con especialidad en medicina general, por este motivo no aplica para niños menores y de dos años.

17. Traslado de ambulancia para por labor de parto, Embarazo.

18. Los vehículos en cobertura son los de uso particular exclusivamente, no los que sean utilizados para fines de lucro o que pertenezcan a una flota de empresa.

## Otras consideraciones obligaciones del afiliado y/o beneficiario(s)

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



RESPONSABILIDAD AACR a través del programa "ASISTENCIA TOTAL COOPE ANDE PREMIUM" quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de 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 anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de AACR, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por AACR. AACR no será responsable en ningún caso y bajo ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, dictámenes y conceptos médicos derivados del servicio de traslado médico terrestre, segunda opinión médica, orientación médica telefónica y médico a domicilio, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los médicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales acreditados para ejercer esa función. Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de AACR cuentan con garantía de servicio por un plazo de 30 (treinta) días una vez finalizado el servicio. La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de AACR, sin embargo AACR será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

En los casos donde se genere un daño ocasionado por una mala labor del proveedor o bien por accidente en la maniobra, que ocasione un daño al inmueble del afiliado o beneficiario, AACR se hará responsable o hará responsable al proveedor del servicio de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable y su reporte se haga dentro de 24

(veinticuatro) horas máximo después de finalizo el servicio. En los casos donde se genere un daño ocasionado por una mala labor del proveedor o bien por accidente en la maniobra, que ocasione un daño al inmueble del afiliado o beneficiario, AACR se hará responsable o hará responsable al proveedor del servicio de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable y su reporte se haga dentro de 24 (veinticuatro) horas máximo después de finalizo el servicio.

## 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.

**EXCEDENTES** Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

**TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EI AFILIADO** podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, COOPE ANDE, o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su servicio con COOPE ANDE, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.



 •  •  Chat en Línea • 2243-0303 • [www.coopeande1.com](http://www.coopeande1.com)

