



**Best Meridian Insurance Company**  
**PÓLIZA DE SEGURO COLECTIVO DE SALUD**  
**ADITAMENTO ASISTENCIA HOGAR**

Las Reglas, Términos y Definiciones incluidas en la Póliza quedan aquí incorporadas. Los beneficios estarán disponibles cuando estos estén cubiertos bajo los términos de la Póliza.

## COMPROMISO DE LA ASEGURADORA

Best Meridian Insurance Company, Cédula Jurídica 3-012-622635, aseguradora autorizada por la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica e inscrita mediante resolución SGS-R-408-2010 bajo la licencia A10, en lo sucesivo denominada “La Aseguradora”, otorga el presente Aditamento que será adherido a la PÓLIZA DE SEGURO COLECTIVO DE SALUD, sujeto a sus estipulaciones, exclusiones y a las siguientes condiciones y previo al pago de la prima adicional establecida en las Condiciones Particulares de la Póliza.

En ese sentido, la Aseguradora por este medio se compromete a observar, respetar y hacer cumplir los términos y condiciones del presente aditamento. Empero, el derecho a disfrutar de las prestaciones detalladas en la misma, se supedita al cumplimiento de los términos, condiciones y demás estipulaciones detallados en las condiciones generales, particulares, especiales y/o cualquier otro documento que detalle obligaciones a cargo del Tomador y/o Asegurado.

Este aditamento forma parte de la póliza si: 1) Se indica en el Certificado de Seguro; 2) Se indica en las Condiciones Particulares; y 3) Se ha solicitado por escrito. Los beneficios contemplados en este Aditamento están sujetos al pago de prima adicional y a los términos y condiciones de la póliza, excepto cuando este Aditamento disponga otra cosa.

Si el contenido de este Aditamento o de sus modificaciones no concordare con las condiciones ofrecidas, el Tomador podrá solicitar su rectificación dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la entrega al Tomador de un ejemplar firmado por la Aseguradora. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las condiciones del Contrato o de sus modificaciones. El Tomador deberá devolver a la Aseguradora este Aditamento debidamente firmado en un plazo de treinta (30) días naturales.

FIRMA  
Representante Legal

**PÓLIZA DE SEGURO COLECTIVO DE SALUD**

**ADITAMENTO ASISTENCIA HOGAR**

## CLÁUSULA 1.- DEFINICIONES

Adicional a las definiciones indicadas en las Condiciones Generales, para los efectos de este Aditamento, las palabras, términos y frases que a continuación se indican, tendrán el significado siguiente:

- 1.1. ASEGURADO.-** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- 1.2. GRUPO FAMILIAR.-** personas en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, hijos) que vivan en el mismo domicilio del Asegurado.
- 1.3. PROVEEDOR DE SERVICIO DE ASISTENCIA.-** Integral Group Solution S.A.
- 1.4. COORDINACIÓN.-** actividad administrativa provista por el Proveedor de Servicio de Asistencia que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del Asegurado en relación a los servicios de asistencias.
- 1.5. FECHA DE INICIO VIGENCIA.-** la activación de la asistencia quedará vigente en un máximo de 10 días hábiles posterior al primer pago.
- 1.6. PERIODO DE VIGENCIA.-** periodo durante el cual el Asegurado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- 1.7. GESTIÓN.-** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- 1.8. PAÍS DE RESIDENCIA.-** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Costa Rica.
- 1.9. PROVEEDOR.-** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación del Proveedor de Servicio de Asistencia asista al Asegurado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- 1.10. REFERENCIA.-** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por el Proveedor de Servicio de Asistencia telefónicamente al Asegurado a su solicitud.
- 1.11. EVENTO.-** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador del Proveedor de Servicio de Asistencia se presente ante un Asegurado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.
- 1.12. SITUACIÓN DE ASISTENCIA.-** cuando el Asegurado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- 1.13. EMERGENCIA.-** para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del Asegurado.
- 1.14. ENFERMEDAD.-** alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- 1.15. VALOR CUBIERTO SEGÚN EVENTO.-** el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores del Proveedor de Servicio de Asistencia.

**1.16. ÁREAS DE COBERTURA.-** Servicio será brindado en el GRAN AREA METROPOLITANA, y principales cabeceras de provincias de Costa Rica.

Los servicios descritos en el presente condicionado son para uso exclusivamente del Asegurado.

**1.17. PH.-** Periodo de Hospitalización.

## **CLÁUSULA 2.- DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA**

El presente Aditamento se adiciona a esta Póliza la cual cuenta con sus Condiciones Generales y Particulares, la Solicitud de Seguro del Tomador, Solicitud de Seguro del Asegurado, Certificado de Seguro, las declaraciones individuales de salud en el caso de que sean requeridas por la Aseguradora, este Aditamento, los Endosos firmados por funcionarios autorizados de la Aseguradora (cuando apliquen) y los informes médicos adicionales, si la Aseguradora los solicitare, son los únicos documentos válidos para fijar derechos y obligaciones de las partes. La Aseguradora no es responsable de declaraciones efectuadas en otra forma.

Las Condiciones Particulares de la Póliza, prevalecerán sobre las Condiciones Generales y sobre este Aditamento, así como sobre el Certificado de Seguro, Solicitud de Seguro del Tomador y Solicitud de Seguro del Asegurado.

## **CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE COBERTURA**

### **3.1. RIESGOS CUBIERTOS**

Por medio de este Aditamento se ofrece como una cobertura adicional opcional de servicio la cobertura de Asistencia Hogar, la cual estará vigente si aparece en el Certificado de esta Póliza y Tabla de Beneficios de las Condiciones Particulares.

Las Partes entienden que el presente Aditamento es parte de la Póliza, la cual se mantendrá vigente siempre que se acredite, mediante recibo oficial de la Aseguradora el pago de la prima adicional, según la frecuencia y forma de pago que se expresa en las Condiciones Particulares de la misma y siempre

que la Suma Asegurada convenida por las Partes no se haya agotado.

### **3.1.1. NUTRICIÓN**

#### **Información y orientación nutricional telefónica**

El Proveedor de Servicio de Asistencia a través del servicio de orientación por un Profesional vía Telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas de Nutrición según el perfil del solicitante.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen por escrito.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor Este servicio es sin límite de 3 eventos y máximo 30 minutos por evento.

#### **Consejos Nutricionales**

Los Consejos Nutricionales son diseñadas de forma individual según el perfil del solicitante teniendo como referencia previa la orientación telefónica realizada.

El envío de los consejos se hará vía correo electrónico o WhatsApp del proveedor al solicitante.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio tiene un límite de 3 eventos y depende de la recomendación dada por el Profesional.

### **Guía para la preparación de dietas Saludables y Bien Balanceadas**

La guía de preparación de dietas saludables y bien balanceadas de forma individual según el perfil del solicitante teniendo como referencia previa la orientación telefónica realizada.

El envío de la información se hará vía correo electrónico o WhatsApp del proveedor al solicitante.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio tiene un límite de 3 eventos y depende de la recomendación dada por el Profesional.

### **Información sobre contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías**

La Información sobre contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías es de forma individual según el perfil del solicitante teniendo como referencia previa la orientación telefónica realizada.

El envío de la información se hará vía correo electrónico o WhatsApp del proveedor al solicitante.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio tiene un límite de 3 eventos y depende de la recomendación dada por el Profesional.

### **Recetas Especiales Diabetes, Sobrepeso o Intolerante a la Lactosa**

La Información sobre Recetas Especiales (Diabetes, Sobre Preso o Intolerante Lactosa) es individual

según el perfil del solicitante teniendo como referencia previa la orientación telefónica realizada.

El envío de la información se hará vía correo electrónico o WhatsApp del proveedor al solicitante.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio tiene un límite de 3 eventos y depende de la recomendación dada por el Profesional.

### **Referencias Especialistas en Nutrición**

A petición Asegurado, el Proveedor de Servicio de Asistencia gestionará la búsqueda de Especialistas o Clínicas cercanos a su perímetro urbano.

Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del Asegurado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

### **3.1.2. MASCOTAS**

#### **(Perros y Gatos Medianos y Pequeños menores de 15 Kilos)**

La definición de Razas Pequeñas Medianas y Grandes se hará por medio del peso del animal.

De 1 kilo a 10 Kilos / Raza Pequeña

De 10,1 a 15 Kilos / Razas Medianas

#### **Orientación Veterinaria Telefónica Diurna**

El Asegurado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto

Profesional Veterinario-Mascota. Este servicio es para perros y gatos.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

El Proveedor de Servicio de Asistencia no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

La asistencia se prestará con límite de cobertura de 2 eventos.

#### **Referencias de Clínicas Veterinarias a Nivel Nacional**

A petición del propietario de la mascota, el Proveedor de Servicio de Asistencia gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario. Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

#### **Coordinación de Grooming a Domicilio o Centro Veterinario**

A petición del propietario de la mascota, el Proveedor de Servicio de Asistencia gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario del proveedor.

Los servicios que se brindan dentro de la cobertura:

- Baño corte de pelo según la raza.

- Corte de uñas.
- Limpieza de oídos.
- Retiro de exceso de pelo y se coloca talco para eliminar humedad.
- Lavado de dientes (con pasta dental especial para perros) o aplicación de gel anti-placa).

El servicio a domicilio también este sujeto a realizarse si se tienen las condiciones de espacio y ambiente, permitan a la mascota estar tranquila y segura.

De igual forma este servicio está limitado al tamaño y peso de la mascota (Razas Pequeñas y Medianas) los costos adicionales si el servicio se brinda a razas medianas o grandes serán cubiertos por el Asegurado al proveedor al finalizar el servicio.

La asistencia se prestará con límite de cobertura de 3 eventos.

#### **Hotel para mascotas (3 noches máximo) / Razas Pequeñas y Medianas**

A través de la línea de atención al cliente del call center del Proveedor de Servicio de Asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre hoteles y veterinarios para su mascota.

Para la coordinación del servicio de hospedaje se requiera al menos 48 horas previas a la fecha para la gestión con los proveedores la disponibilidad de espacio. Este servicio se presta cuando el Asegurado realice un viaje internacional.

El Asegurado es responsable de presentar y cumplir con los requisitos de admisión que el proveedor le solicite para brindar el servicio de hospedaje.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

De no cumplir con los requerimientos de admisión solicitados por el proveedor del servicio el Proveedor de Servicio de Asistencia no tendrá forma alguna para brindar el servicio de hospedaje para mascotas (Perro o Gato) Razas Pequeñas o Razas Medianas.

La definición de Razas Pequeñas Medianas y Grandes se hará por medio del peso del animal:

- De 1 kilo a 10 Kilos / Raza Pequeña
- De 10,1 a 15 Kilos / Razas Medianas

La asistencia se prestará con límite de cobertura de 2 eventos.

### **Paseo de mascotas alrededores del hogar**

A través de la línea de atención al cliente del call center del Proveedor de Servicio de Asistencia, hará la coordinación del servicio de paseo de mascotas para lo cual se requiere al menos 48 horas previas a la fecha, sujeto a la disponibilidad de espacio y agenda del proveedor del servicio.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja expresa constancia que no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como el caso de accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control de los paseadores caninos durante la prestación del servicio.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Es una caminata de mínimo 45 minutos.

La asistencia se prestará con límite de cobertura de 1 evento.

### **Red de Proveedores de Alimentos / Accesorios para Mascotas**

A través de la línea de atención al cliente del call center del Proveedor de Servicio de Asistencia, brindaría la información relacionada a las mejores opciones para la compra de Alimentos y/o Accesorios para las mascotas.

La disponibilidad y precios de los productos no es responsabilidad del Proveedor de Servicio de Asistencia es 100% sujeta a la oferta y demanda que maneja el proveedor.

Dicha asistencia es 100% de orientación y referencia según la ubicación más conveniente para el Asegurado. El Asegurado es el responsable de cualquier costo de Alimento o accesorio.

### **Localización de Mejores Precios de Medicamentos para Mascotas**

A través de la línea de atención al cliente del call center del Proveedor de Servicio de Asistencia, brindaría la información relacionada a las mejores opciones para la compra de Medicamentos para las mascotas.

La disponibilidad y precios de los productos no es responsabilidad del Proveedor de Servicio de Asistencia es 100% sujeta a la oferta y demanda que maneja el proveedor.

Dicha asistencia es 100% de orientación y referencia según la ubicación más conveniente para el Asegurado. El Asegurado es el responsable de cualquier costo del medicamento.

### **Infovacunas**

El Proveedor de Servicio de Asistencia prestará el servicio de asistencia de vacunación al Asegurado, brindando información del cuadro de vacuna correspondiente según peso y edad del animal.

La disponibilidad y precios de los productos no es responsabilidad del Proveedor de Servicio de Asistencia es 100% sujeta a la oferta y demanda que maneja el proveedor.

Dicha asistencia es 100% de orientación y referencia según la ubicación más conveniente para el Asegurado. El Asegurado es el responsable de cualquier costo de las vacunas.

### **Traslado de Mascota Fallecida para Cremación**

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el Asegurado al Proveedor de Servicio de Asistencia ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por el Proveedor de Servicio de Asistencia.

En el desarrollo de la asistencia, pone a disposición de sus Asegurados una red de asistencia funeraria que será operada por un tercero, el cual asume la obligación en todo caso de suministrar y prestar los servicios que se describen y se definen en el servicio exequial para mascotas.

- Traslado de ubicación de la mascota (domicilio o veterinaria) a crematorio

- Servicio de Cremación del cuerpo de la mascota.
- Entrega de cenizas en urna con placa personalizada.

La entrega de las cenizas se hará a la persona que defina el Asegurado en el momento de la coordinación del servicio.

La asistencia se prestará sin límite de 1 evento.

### 3.1.3. FITNESS

#### **Orientación Telefónica de un instructor o entrenador físico**

El Proveedor de Servicio de Asistencia a través del servicio de orientación por un(a) Instructor(a) Certificada, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas de acondicionamiento físico y rutinas de ejercicios según el perfil del solicitante.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen por escrito.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor. Este servicio es sin límite de eventos y máximo 30 minutos por evento.

#### **Diseño de Rutinas Ejercicios en el Hogar o Centro de Entrenamiento**

Este servicio de Diseño de Ejercicios en el Hogar o Centro de Entrenamiento orientación por un(a) Instructor(a) Certificada, se brinda como complemento al servicio de Orientación telefónica, Las rutinas de ejercicio en el hogar o centro de entrenamiento son diseñadas de forma individual según el perfil del solicitante teniendo como referencia previa la orientación telefónica realizada.

El envío de las rutinas se hará vía correo electrónico o WhatsApp del proveedor al solicitante.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor. Este servicio es sin límite de eventos y depende de la recomendación dada por el instructor en la Orientación.

#### **Clases programadas de Yoga en Vivo**

El Asegurado solicitaría la inscripción de las clases programadas por el proveedor (según cronograma enviado para el mes, según la fecha y hora).

El servicio se limita a la coordinación telefónica con el proveedor, el acceso a la clase o sesión, corre por cuenta del proveedor.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio es sin límite de 10 eventos y máximo 60 minutos por evento.

#### **Clases programadas Funcionales en vivo sin maquinas**

El Asegurado solicitaría la inscripción de las clases programadas por el proveedor (según cronograma enviado para el mes, según la fecha y hora).

El servicio se limita a la coordinación telefónica con el proveedor, el acceso a la clase o sesión, corre por cuenta del proveedor.

El Proveedor de Servicio de Asistencia deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Asegurado acepta que el Proveedor de Servicio de Asistencia no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio es sin límite de 4 eventos y máximo 60 minutos por evento.

### 3.1.4. ASISTENCIA HOGAR

#### **Servicio de Asistencia en Fontanería (Plomería)**

Por previa solicitud del Asegurado, y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio, y mientras sea tubería PVC, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, el Proveedor de Servicio de Asistencia se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. En todo momento el Asegurado debe de supervisar la ejecución del servicio.

El Proveedor de Servicio de Asistencia, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Asegurado el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Asegurado con sus propios recursos.

#### **Servicio de Asistencia en Cerrajería**

Por previa solicitud del Asegurado, y cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo o hurto de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio, el Proveedor de Servicio de Asistencia enviará a la mayor brevedad un técnico especializado que superará la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta principal el domicilio. En todo momento el Asegurado debe de supervisar la ejecución del servicio.

El Proveedor de Servicio de Asistencia, se compromete a que antes de enviar el servicio,

en caso de haber un excedente le comunicará al Asegurado el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Asegurado con sus propios recursos.

#### **Servicio de Asistencia en Electricidad**

Por previa solicitud del Asegurado, y cuando a consecuencia de una avería e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial derivado de un corto circuito, el Proveedor de Servicio de Asistencia se contactará a la mayor brevedad posible con 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 permitan.

Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del domicilio. En todo momento el Asegurado debe de supervisar la ejecución del servicio.

El Proveedor de Servicio de Asistencia, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Asegurado el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Asegurado con sus propios recursos.

#### **Servicio de Asistencia en Rotura de Vidrios Exteriores (Cerramiento)**

Por previa solicitud del Asegurado, y 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 que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros, el Proveedor de Servicio de Asistencia enviará un técnico especializado que superará la emergencia. En todo momento el Asegurado debe de supervisar la ejecución del servicio.

El Proveedor de Servicio de Asistencia, se compromete a que antes de enviar el servicio,

en caso de haber un excedente le comunicará al Asegurado el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Asegurado con sus propios recursos.

### **Servicio de Asistencia y Reparación de PC's y Portátiles en el Hogar**

Por previa solicitud del Asegurado, el Proveedor de Servicio de Asistencia podrá comunicarlo con un profesional en tecnología para que, vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del Asegurado con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el Asegurado y autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para este fin. El soporte técnico se dará para:

- Soporte tecnológico en línea para la instalación y desinstalación de softwares licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus services packs.
- Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba) como paso previo a la compra de licencia definitiva, que deberá ser pagado por el Asegurado de sus propios recursos, y de software abierto o propiedad del Asegurado.
- Soporte tecnológico en línea para solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Gmail, Yahoo, etc.).
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (AD WARE).
- Soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión. Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso de internet para los niños.
- el Proveedor de Servicio de Asistencia quedará excluida de responsabilidad de

cualquier determinación que adopte el Asegurado por la asistencia tecnológica en línea.

El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el Asegurado con sus propios recursos.

Este servicio se prestará con un límite máximo de cobertura de ₡40 000 por evento y con límite de 2 eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra.

### **3.1.5. ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACION**

#### **Dotación de artículos de aseo personal hasta el lugar de internación hospitalaria**

Por previa solicitud y cuando el Asegurado sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) el Proveedor de Servicio de Asistencia gestionará y cubrirá, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el Asegurado, 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 del Proveedor de Servicio de Asistencia, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional.

#### **Coordinación de movilidad del Asegurado o de familiares (Hasta 4 personas, desde un mismo destino, durante el periodo de internamiento del Asegurado, un solo traslado por día)**

El Proveedor de Servicio de Asistencia a solicitud del Asegurado, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del Asegurado 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 hábil, terrestre

seleccionado a criterio del Proveedor de Servicio de Asistencia cuando el Asegurado se encuentre internado en un hospital público o privado. El Proveedor de Servicio de Asistencia 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.

Máximo de 3 eventos limitado a 1 por periodo de PH.

### **Servicios de movilidad de documentos y paquetes pequeños, trámites laborales o administrativos**

El Proveedor de Servicio de Asistencia a solicitud del Asegurado, cubrirá los gastos de envío por medio de servicios de mensajería, de documentos y paquetes pequeños, tramites laborales o administrativos.

Este servicio está diseñado para trasladar paquetería y/o sobre pequeños (Ropa, incapacidades, cargador telefónico, artículos personales, documentos laborales) en un radio de cobertura de 25KM.

Máximo de 3 eventos limitado a 1 por periodo de PH.

### **Transporte del Asegurado para regreso al hogar (Movilidad o ambulancia, según la necesidad, basado en criterio médico)**

El Proveedor de Servicio de Asistencia coordina únicamente el traslado del Asegurado, 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.

Máximo de 3 eventos limitado a 1 por periodo de PH.

### **Control de agenda y avisos, para la ingesta puntual de medicamentos**

Por solicitud del Asegurado, el Proveedor de Servicio de Asistencia enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del Asegurado realizando un recordatorio periódico sobre los mismos, siendo responsabilidad del Asegurado

tener el medicamento y realizar la ingesta del mismo.

### **Asistencia nutricional post hospitalización**

Por previa solicitud del Asegurado y referenciado por un profesional de la salud. El Proveedor de Servicio de Asistencia le comunicará con un profesional en el campo de la nutrición, para adultos y niños, quién le orientará telefónicamente, con el objetivo de tener una alimentación saludable. El Proveedor de Servicio de Asistencia quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Asegurado por la orientación telefónica.

## **3.2. BIENES O INTERESES CUBIERTOS**

Los Servicios prestados mediante este Aditamento quedan detallados en la Tabla de Beneficios de las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro de esta Póliza. Corresponde al Tomador de la Póliza seleccionar las coberturas de Asistencia que serán brindadas a través del Proveedor de Servicios de Asistencia.

## **3.3. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS**

- El Proveedor de Servicio de Asistencia no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Asegurado con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
- El Proveedor de Servicio de Asistencia no asumirá ninguna responsabilidad en relación con la atención prestada, mala práctica o negligencia por parte del proveedor del servicio subcontratado.
- El Proveedor de Servicio de Asistencia quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Asegurado pueda llegar a realizar.

### **Traslado de Mascota Fallecida para Cremación**

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del

fallecimiento o más de diez (10) años, al momento de ingresar a la asistencia.

- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

### **Servicio de Asistencia en Fontanería (Plomería)**

- Reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y 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.
- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar o ver las pérdidas de agua interna.
- Arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- Destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas propias de la empresa de acueducto y alcantarillado local.
- En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Asegurado.
- Tuberías de agua o propias del domicilio diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las

conducciones de agua propias de la vivienda.

- No cubre reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Este servicio se prestará con un límite máximo de cobertura de ₡40 000 por evento y con límite 2 de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra.

Este servicio se prestará con un límite máximo de cobertura de ₡40 000 por evento y con límite 2 de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra.

### **Servicio de Asistencia en Cerrajería**

- Reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- Cualquier puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- Apertura de puerta de seguridad o blindada.
- Cerraduras de seguridad.
- Cambio de combinación de la cerradura si no por indicación del proveedor enviado y cuando la misma sea obligatoria para el correcto cierre del domicilio.

Este servicio se prestará con un límite máximo de cobertura de ₡40 000 por evento y con límite 2 de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra.

### **Servicio de Asistencia en Electricidad**

- En los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la

línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Asegurado.

- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía antes del contador serán responsabilidad de la empresa de energía.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente).

Este servicio se prestará con un límite máximo de cobertura de ₡40 000 por evento y con límite 2 de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra.

#### **Servicio de Asistencia en Rotura de Vidrios Exteriores (Cerramiento)**

- Cualquier clase de espejos.
- Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- Vidrios de seguridad.
- Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados). Vidrios que excedan 4 milímetros de grosor.
- Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o que no den hacia la calle.
- Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

Este servicio se prestará con un límite máximo de cobertura de ₡40 000 por evento y con límite

2 de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra.

#### **3.4. LÍMITES**

Esta Póliza está sujeta a los siguientes límites, así como cualquier otro límite especificado en la Póliza:

##### **NUTRICIÓN**

- Información y orientación nutricional telefónica estará limitado a ₡30.000 por evento, hasta un máximo de 3 eventos.
- Consejos nutricionales estará limitado a ₡15.000, hasta un máximo de 3 eventos.
- Guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas estará limitado a ₡30.000, hasta un máximo de 3 eventos.
- Información sobre contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías estará limitado a ₡15.000, hasta un máximo de 3 eventos.
- Recetas especiales diabetes, sobrepeso o intolerantes a lactosa estará limitado a ₡15.000, hasta un máximo de 3 eventos.
- Referencias de especialistas en nutrición, sin límite de cobertura y sin límite de eventos.

##### **MASCOTAS**

- Orientación veterinaria telefónica diurna estará limitado a ₡19.000, hasta un máximo de 2 eventos.
- Referencias de clínicas veterinarias a nivel nacional, sin límite de cobertura y sin límite de eventos.
- Coordinación de grooming a domicilio o centro veterinario estará limitado a ₡15.000, hasta un máximo de 3 eventos.
- Hotel para mascotas 3 noches máximo (razas pequeñas y medianas) estará limitado a ₡36.000, hasta un máximo de 2 eventos.
- Paseo de mascotas alrededores de hogar estará limitado a ₡10.000, máximo 1 evento (un paseo de 45 minutos).
- Red de proveedores de alimentos / accesorios para mascotas, sin límite de cobertura y sin límite de eventos.

- Localización de mejores precios de medicamentos para mascotas, sin límite de cobertura y sin límite de eventos.
- Infovacunas, sin límite de cobertura y sin límite de eventos.
- Traslado de mascota fallecida para cremación (hogar o veterinaria) Cremación más entrega de cenizas en urna con plaza personalizada estará limitada a ¢110.000, máximo 1 evento.

### **FITNESS**

- Orientación telefónica de un instructor o entrenador físico estará limitado a ¢25.000, sin límite de eventos.
- Diseño de rutinas de ejercicio en el hogar o centro de entrenamiento estará limitado a ¢25.000, sin límite de eventos.
- Clases programadas en vivo de yoga estará limitado a ¢15.000, hasta un máximo de 10 eventos.
- Clases programadas funcionales en vivo sin máquinas estará limitado a ¢15.000, hasta un máximo de 4 eventos.

### **ASISTENCIA EN EL HOGAR**

#### **(Cobertura en el Territorio Nacional)**

- Servicio de Asistencia en Fontanería (plomaría) estará limitado a ¢40.000, hasta un máximo de 2 eventos.
- Servicio de Asistencia en Cerrajería estará limitado a ¢40.000, hasta un máximo de 2 eventos.
- Servicio de Asistencia en Electricidad estará limitado a ¢40.000, hasta un máximo de 2 eventos.
- Servicio de Asistencia en Rotura de Vidrios exteriores (cerramiento) estará limitado a ¢40.000, hasta un máximo de 2 eventos.
- Servicio de Asistencia y Reparación de PC's-Portátiles en el Hogar estará limitado a ¢40.000, hasta un máximo de 2 eventos.

### **ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN**

- Dotación de artículos de aseo personal hasta el lugar de internación hospitalaria (Cepillo de dientes, pasta dental, desodorante, toalla de manos, toalla de baño, alcohol en gel, toallas húmedas, jabón

- líquido y de baño, toallas sanitarias, rasuradora desechable) estará limitado a ¢30.000, hasta un máximo 3 eventos.
- Coordinación de movilidad del Asegurado o de familiares (Hasta 4 personas, hacia un mismo destino, durante los primeros 3 días de internación, un solo traslado por día) estará limitado a 25 kilómetros, hasta un máximo de 3 eventos, limitado a 1 asistencia por PH.
- Servicios de movilidad de documentos y paquetes pequeños, tramites laborales o administrativos (p. ej.: Ropa, incapacidades, cargador telefónico, artículos personales, documentos laborales, etc.) estará limitado a 25 kilómetros, hasta un máximo de 3 eventos, limitado a 1 asistencia por PH.
- Transporte del Asegurado para regreso al hogar (Movilidad o ambulancia, según la necesidad, basado en criterio médico) estará limitado a 25 kilómetros, hasta un máximo de 3 eventos, limitado a 1 asistencia por PH.
- Control de agenda y avisos para ingesta puntual de medicamentos, sin límite de cobertura y sin límite de eventos.
- Asistencia nutricional post hospitalización, sin límite de cobertura y sin límite de eventos.

### **CLÁUSULA 4.- OBLIGACIONES DEL TOMADOR Y EL ASEGURADO**

Con el fin de que el Asegurado pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con el Proveedor de Servicio de Asistencia.
- Identificarse como Asegurado ante los empleados del Proveedor de Servicio de Asistencia o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- Ser Asegurado activo de los servicios prestados y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

- Brindar la información solicitada por el personal de atención al cliente del Proveedor de Servicio de Asistencia. Para solicitar cualquiera de los servicios de Asistencia anteriormente descritos nuestra línea de atención 24/7 es: (506) 4119 0013.

El Tomador y el Asegurado, se encuentran obligados a cumplir con las disposiciones indicadas en la cláusula de “**OBLIGACIONES DEL TOMADOR Y EL ASEGURADO**” de las Condiciones Generales.

#### **CLÁUSULA 5.- PRIMA**

Este Aditamento aplicará con el pago de prima adicional.

Asimismo, lo relacionado con la prima en este Aditamento queda sujeto a lo indicado en las Condiciones Generales de la Póliza, en especial a la cláusula “**PRIMA**”.

#### **CLÁUSULA 6.- RECARGOS Y DESCUENTOS APLICABLES**

Lo relacionado con los recargos y descuentos en este Aditamento queda sujeto a lo indicado en las Condiciones Generales de la Póliza, en especial a la cláusula “**RECARGOS Y DESCUENTOS APLICABLES**”.

#### **CLÁUSULA 7.- NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN A RECLAMOS**

##### **7.1. REQUISITOS DE NOTIFICACIÓN**

El Proveedor de Servicio de Asistencia se compromete a prestar la asistencia médica o dental, siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Asegurado (COBERTURA A TITULAR, CONYUGUE Y DOS HIJOS MENORES DE 18 AÑOS) Sujeto a la disponibilidad del proveedor en los cantones centrales de las provincias de San José, Cartago, Heredia, Alajuela, Puntarenas, Guanacaste y Limón. Así como su disponibilidad de horario. No incluyen traslado ni gastos.

##### **7.2. PAGOS DE RECLAMACIONES**

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades donde no se tenga disponibilidad de proveedores, el Proveedor de Servicio de Asistencia reembolsará al Asegurado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el Asegurado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

- Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización del Proveedor de Servicio de Asistencia la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
- Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al Asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso el Proveedor de Servicio de Asistencia realizará reembolso sin que el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

El pago de cualquier indemnización, en caso de haberla, se realizará previa solicitud del Asegurado, en un plazo de treinta (30) días naturales una vez que se haya recibido toda la documentación requerida por la Aseguradora.

En caso de que la Aseguradora decline el pago de cualquier reclamación el Asegurado tendrá derecho a apelar ante la Aseguradora, e incluso demandarla ante los tribunales competentes dentro del plazo de prescripción señalado en esta póliza.

#### **CLÁUSULA 8.- VIGENCIA**

Lo relacionado con la Vigencia de este Aditamento queda sujeto a lo indicado en las



Condiciones Generales de la Póliza, en especial a la cláusula “VIGENCIA”.

### **CLÁUSULA 9.- PERÍODO DE CARENCIA**

Para este Aditamento, aplicará un periodo de carencia de un (1) mes para todos los servicios.

En todo lo no incluido en este Aditamento aplicará lo indicado en las Condiciones Generales de la Póliza.

“La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro número **P20-64-A10-660 de fecha 6 de enero de 2016**”.

“Como asegurado, usted tiene derecho a exigir en cualquier momento a la Aseguradora, copia de las condiciones generales de esta póliza colectiva, sus modificaciones y adiciones”.

