

**Anexo 1. Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFONICA DE COSTA RICA TC, S.A. (“MOVISTAR”) e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

**Programa ASISTENCIA INMEDIATA para clientes de MOVISTAR**

**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 INMEDIATA”.
2. AACR mediante el programa de asistencia “ASISTENCIA INMEDIATA”, le brinda a sus clientes (en adelante llamados Afiliados), los servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del afiliado o sus beneficiarios al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A., y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente 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 o Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede éste anexo.
- B) AFILIADO: Persona natural cliente de MOVISTAR que haya contratado el programa de asistencia “ASISTENCIA INMEDIATA”.
- C) AACR: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) AAI: GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL
- E) BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del AFILIADO su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios del “PROGRAMA ASISTENCIA INMEDIATA MOVISTAR” 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

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

territorio nacional.

- G) EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del afiliado o beneficiario, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un lapso máximo de 48 horas de haber acontecido y que se trate de un evento cubierto.
- H) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el afiliado o beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.
- I) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “ASISTENCIA INMEDIATA MOVISTAR” estén a disposición de los clientes, esto es, 72 horas después de su contratación.
- J) GRUPO FAMILIAR: El afiliado y sus beneficiarios.
- K) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el afiliado o los beneficiario 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 de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- M) ALCANCE TERRITORIA ASISTENCIA HOGAR

2 de 25

---

***Alcance territorial Asistencia HOGAR***

**País: Costa Rica**

**Provincia: San José**

**Cantón Central de San José:** Distritos Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de dos Ríos, Uruca, Mata Redonda, Pavas, Hatillo, San Sebastián

**Cantón Escazú:** Distritos Escazú, San Antonio, San Rafael

**Cantón Desamparados:** Distritos Desamparados, San Miguel, San Juan de Dios, San Rafael Arriba, San Antonio, Parrará, Rosario, Damas, Gravilias, Los Guido

**Cantón Puriscal: Distrito** Santiago

**Cantón Aserrí:** Distritos Aserrí, Tarbaca, Vuelta e Jorco, San Gabriel, Legua,

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

Monterrey, Salitrillos

**Cantón Mora:** Distritos Colón y Tabarcia

**Cantón Goicoechea:** Distritos Guadalupe, San Francisco, Calle Blancos, Mata de Plátano, Ipís, Rancho Redondo, Purral

**Cantón Santa Ana:** Distritos Santa Ana, Salitral, Pozos, Uruca, Piedades, Brasil

**Cantón Alajuelita:** Distritos Alajuelita, San Josecito, San Antonio, Concepción, San Felipe

**Cantón Vázquez de Coronado:** Distritos San Isidro, San Rafael, Dulce Nombre de Jesús, Patalillo, Cascajal

**Cantón Acosta:** Distrito San Ignacio

**Cantón Tibás:** Distritos San Juan, Cinco Esquinas, Anselmo Llorente, León XIII, Colima

**Cantón Moravia:** Distritos San Vicente, San Jerónimo, La Trinidad

**Cantón Montes de Oca:** Distritos San Pedro, Sabanilla, Mercedes, San Rafael

**Cantón Curridabat:** Distritos Curridabat, Granadilla, Sánchez, Tirrases

**Cantón Pérez Zeledón:** Distritos San Isidro de El General, Daniel Flores

**Provincia: Alajuela**

**Cantón Alajuela:** Distritos Alajuela, San José, Carrizal, San Antonio, Guácima, San Isidro, Sabanilla, San Rafael, Río Segundo, Desamparados, Turrúcares, Tambor, Garita

**Cantón San Ramón:** Distritos San Ramón, San Juan

**Cantón Grecia:** Distrito Grecia

**Cantón San Mateo:** Distrito San Mateo

**Cantón Atenas:** Distrito Atenas

**Cantón Naranjo:** Distrito Naranjo

**Cantón Palmares:** Distritos Palmares, Zaragoza, Buenos Aires

**Cantón Poás:** Distrito San Pedro

**Cantón Orotina:** Distrito Orotina

**Cantón San Carlos:** Distrito Quesada

**Cantón Zarcerero:** Distrito Zarcerero

**Cantón Valverde Vega:** Distritos Sarchí Norte y Sur

**Provincia: Cartago**

**Cantón Cartago:** Distritos Oriental, Occidental, Carmen, San Nicolás, Agua Caliente o San Francisco, Guadalupe o Arenilla, Corralillo, Tierra Blanca, Dulce Nombre, Llano Grande, Quebradilla

**Cantón Paraíso:** Distritos Paraíso, Llanos de Santa Lucía

**Cantón La Unión:** Distritos Tres Ríos, San Diego, San Juan, San Rafael, Concepción, Dulce Nombre, San Ramón, Río Azul

**Cantón Turrialba:** Distrito Turrialba

4 de 25

**Cantón Oreamuno:** Distritos San Rafael, Cot, Potrero Cerrado, Cipreses, Santa Rosa

**Cantón El Guarco:** Distritos El Tejar, San Isidro, Tobosi, Patio de Agua

**Provincia: Heredia**

**Cantón Heredia:** Distritos Heredia, Mercedes, San Francisco, Ulloa

**Cantón Barva:** Distritos Barva, San Pedro, San Pablo, San Roque, Santa Lucía, San José de la Montaña

**Cantón Santo Domingo:** Distritos Santo Domingo, San Vicente, San Miguel, Paracito, Santo Tomás, Santa Rosa, Tures, Pará

**Cantón Santa Bárbara:** Distritos Santa Bárbara, San Pedro, San Juan, Jesús, Santo Domingo, Purabá

**Cantón San Rafael:** Distritos San Rafael, San Josecito, Santiago, Ángeles,

Concepción

**Cantón San Isidro:** Distritos San Isidro, San José, Concepción, San Francisco

**Cantón Belén:** Distritos San Antonio, La Ribera, La Asunción

**Cantón Flores:** Distritos San Joaquín, Barrantes, Llorente

**Cantón San Pablo:** Distritos San Pablo, Rincón Sabanilla

**Cantón Sarapiquí:** Distritos Puerto Viejo, La Virgen, Las Horquetas

**Provincia: Guanacaste**

**Cantón Liberia:** Distrito Liberia

**Cantón Nicoya:** Distrito Nicoya

**Cantón Santa Cruz:** Distrito Santa Cruz

**Cantón Bagaces:** Distrito Bagaces

**Cantón Carrillo:** Distrito Filadelfia

**Cantón Cañas:** Distrito Cañas

**Cantón Tilarán:** Distrito Tilarán

**Provincia: Puntarenas**

**Cantón Puntarenas:** Distritos Puntarenas, Pitahaya, Chomes, Lepanto, Paquera, Barranca, Chacarita, Acapulco, El Roble, Arancibia

**Cantón Esparza:** Distrito Espíritu Santo

**Cantón Buenos Aires:** Distrito Buenos Aires

**Cantón Montes de Oro:** Distrito Miramar

**Cantón Aguirre:** Distrito Quepos

**Cantón Coto Brus:** Distritos San Vito y Sabalito

**Cantón Parrita:** Distrito Parrita

5 de 25

**Cantón Corredores:** Distrito Corredores

**Cantón Garabito:** Distrito Jacó

**Provincia: Limón**

**Cantón Limón:** Distrito Limón

**Cantón Pococí:** Distrito Guápiles

**Cantón Siquirres:** Distrito Siquirres

**Cantón Guácimo:** Distrito Guácimo

**Se excluyen en su totalidad los siguientes cantones y todos sus distritos:**

De San José: Turrubares, Dota y León Cortéz

De Alajuela: Upala, Los Chiles y Guatuso

De Cartago: Jiménez y Alvarado

De Guanacaste: Abangares, Nandayure, La Cruz y Hojancha

De Puntarenas: Osa y Golfito

De Limón: Talamanca y Matina

6 de 25

- N) TERRITORIALIDAD PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA VIAL Y OTROS DE COBERTURA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL: Todo el territorio continental del Costa Rica, con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública y privada para la prestación del servicio.

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA. En virtud de la presente cobertura de servicios de asistencia al hogar en caso de emergencia, AACR garantiza la puesta a disposición del AFILIADO 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 en el territorio nacional, en los cantones y distritos indicados en el inciso M del capítulo anterior denominado DEFINICIONES, en el domicilio habitual permanente del

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

afiliado, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio

## 1. ENVIO 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 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: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con un límite de 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, ni la sustitución de grifos).

### EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA.

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reposición de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus 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. Arreglo de canales y bajantes de lluvia, tubería galvanizada, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

7 de 25

## 2. 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: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con límite de 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

### EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, electrodomésticos tales como

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

### 3. SERVICIO DE CERRAJERÍA.

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la apertura de la puerta principal 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: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con límite de 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

#### EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA:

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

### 4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA.

8 de 25

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: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con límite de 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

#### EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA:

Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo, vidrios de grosor superior a 3 milímetros, vidrios de seguridad y todo tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

### 5. SERVICIO DE LIMPIEZA DEL INMUEBLE POR EVENTO CUBIERTO.

Por previa solicitud del afiliado y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por AACR, se enviará personal de



limpieza para asistir limpiando el local de la emergencia, el servicio se limita a la limpieza exclusiva del inmueble de forma superficial considerándose como tal la desobstrucción del área inundada hasta el punto en que se pueda circular y no mayor detalle de ese. Se encuentra excluida la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no al inmueble, cortinas, ropas, cielo raso, también se excluye la limpieza de cualquier tipo de bien mueble. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sesenta dólares americanos (US\$ 60.00) y con límite de 2 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

## 6. SERVICIO DE TRANSPORTE DE MUEBLES POR EVENTO CUBIERTO.

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

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

9 de 25

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y con límite de 1 evento por año.

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

## 7. COBERTURA DE GASTOS DE HOTEL POR INHABITABILIDAD DEL DOMICILIO.

Por previa solicitud del afiliado y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por AACR, cuando la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del DOMICILIO AACR proporcionará la estadía en un hotel de la misma ciudad del domicilio del afiliado hasta por un límite máximo de: Ciento dólares americanos (US\$ 100.00) por cuatro noches y límite de 1 evento por año.

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

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

## 8. 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 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

## 9. 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 del afiliado.

## 10. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON PERSONAL DOMÉSTICO.

Por solicitud del ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

10 de 25

## ASISTENCIA VIAL

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional 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 o alguno de sus beneficiarios 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 o el BENEFICIARIO haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 kilómetros de desplazamiento del sitio donde se brindara la asistencia y limitado a 2 eventos por año y un (1) solo traslado por evento.

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el valor del mismo para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado o beneficiario al proveedor del servicio con sus propios recursos.

En todos los casos, el afiliado o el beneficiario deberá 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, Ni traslado de taller a taller.

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 CAMBIO DE LLANTA.

11 de 25

Por previa solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiarios en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el afiliado o alguno de sus beneficiarios, se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con límite de 2 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio con sus propios recursos. El AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados.

## 3. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE.

Por previa solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiarios, en caso de necesidad de paso de corriente se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con límite de 2 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos. El AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados.: 4. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE.

Por previa solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiarios, en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el VEHICULO pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Serán llevados hasta 2 galones del combustible, son de cortesía de forma que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO no deben pagar por el líquido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con límite de 2 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos. El AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados.

12 de 25

#### 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, enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos y no está incluida la confección o copia de llaves. El servicio se destina a la apertura del vehículo. El 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y con límite de 3 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos. El AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con

carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados.

#### 6. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO.

En caso que el AFILIADO y/o beneficiario sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del 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 un límite de cien dólares americano (US\$ 100,00) y sin límite de eventos.

#### 7. TAXI HASTA EL DOMICILIO POR CAUSA DEL ROBO DEL VEHICULO.

Por previa solicitud del AFILIADO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará el transporte en taxi del afiliado hasta su domicilio, con límite máximo de 50 Kilometros y sin límite de eventos por año.

#### 8. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS.

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. AACR presta este servicio como información y no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

13 de 25

#### 9. REFERENCIAS DE CLINICAS Y HOSPITALES.

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas u hospitales en el lugar de interés del solicitante. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

#### 10. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

AACR se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el AFILIADO O BENEFICIARIO como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las

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

#### 11. DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO RECUPERADO.

En caso de robo total del vehículo, si el vehículo es recuperado después que el cliente se haya desplazado del lugar del percance, por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR gestionará y cubrirá el costo del depósito del vehículo. El excedente del monto por el evento, en caso de haberlo, será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio en el momento de la prestación de los servicios. El límite de este servicio es de hasta Cincuenta dólares americanos (US\$ 50.00) por evento y sin límite de eventos por año.

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

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

#### 1. GASTOS DE HOTEL DEL AFILIADO y BENEFICIARIOS POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO.

14 de 25

En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO DEL AFILIADO O DE UNO DE SUS BENEFICIARIOS y por previa solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIOS y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y límite de 3 eventos por año.

#### 2. PAGO DE TRASLADO EN TAXI PARA EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO.

En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el afiliado o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará traslado del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el domicilio permanente, con límite máximo de Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y límite de 3 eventos por año.

#### 3. SERVICIO DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O LA CONTINUACIÓN DE VIAJE POR AVERÍA EN EL VEHÍCULO.

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, en caso que el VEHÍCULO donde viajaba no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista cuando éste se encuentre viajando a una distancia superior a 25 kilómetros de su domicilio permanente, por previa solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIOS, se coordinará el transporte para el regreso o para la continuación de su viaje. El límite de este servicio es de hasta Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) por evento y limitado a 2 eventos por año.

#### 4. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL POR CAUSA DE ACCIDENTE GRAVE.

En caso de que durante el viaje el AFILIADO O BENEFICIARIO sufra algún accidente que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, AACR gestionará y cubrirá el pago de un chofer para que realice el traslado del vehículo junto con los ocupantes hasta la residencia habitual del AFILIADO, este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

#### 5. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.

En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de avión, AACR proveerá la información necesaria sobre el procedimiento que debe ser seguido ante las autoridades locales para obtener el reemplazo de los documentos perdidos o robados. Esta asistencia será prestada sin límite en el monto, ni en la cantidad de eventos por año.

#### 6. INFORMACION PREVIA A UN VIAJE.

15 de 25

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.

#### 7. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

Por previa solicitud del ASOCIADO, AACR se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el ASOCIADO O BENEFICIARIO como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo.

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

#### 8. GASTOS DE TRANSPORTE PARA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO.

Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR gestionará y cubrirá el traslado de ida del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO vía terrestre en clase económica hasta el lugar donde se encuentre el VEHICULO DEL ASOCIADO a efecto que realice los trámites necesarios para su recuperación después de haber quedado detenido por motivo de un

accidente automovilístico. El excedente del monto por el evento, en caso de haberlo, será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio en el momento de la prestación de los servicios.

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

## SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD

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

### 1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.

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. Este servicio no tiene límite de eventos al año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

16 de 25

### 2. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.

En caso que el AFILIADO y/o beneficiario sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD GRAVE que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. Este servicio es sin límite máximo en cobertura y límite de 2 eventos por año.

### 3. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS.

Por previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**



y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el afiliado o beneficiario incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del afiliado o beneficiario. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

#### 4. CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES Y CLÍNICAS DENTALES.

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas, hospitales, laboratorios y clínicas dentales en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

#### 5. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA.

Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, 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. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

17 de 25

#### 6. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA. FONOCHEF.

Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras, rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

#### PC ASISTENCIA

HELP DESK Y SOPORTE REMOTO: Ante una eventualidad o problema, AACR brindará, mediante su programa "COOPEALIANZA ASISTENCIA PREMIUM", asistencia técnica para la

---

**Anexo 1 "Condiciones generales del servicio "ASISTENCIA INMEDIATA", del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

computadora personal del cliente y/o beneficiario, las veinticuatro (24) horas del día durante todos los días del año, en la forma como se describe a continuación.

## 1. ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA 24/7.

Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, en caso de que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO tenga una consulta y/o problema técnico con su computadora de los que se mencionan a continuación, AACR gestionará y coordinará comunicación telefónica con un profesional en sistemas para que elimine las dudas y/o lo ayude a solventar el problema hasta donde sea posible vía telefónica.

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

18 de 25

## 2. SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA.

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

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

## ASISTENCIA LEGAL.

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

### 1. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA FAMILIAR, CIVIL, PENAL y LABORAL.

Por solicitud del ASOCIADO o beneficiario y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, laboral, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO O BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

### 2. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR.

Por previa solicitud del beneficiario, en caso de fallecimiento del TITULAR un abogado designado por AACR asistirá en las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes. Éste servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año.

### 3. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO.

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

19 de 25

## ASISTENCIA REINSERCIÓN LABORAL.

### 1. ASESORAMIENTO EN LA ELABORACIÓN DEL CURRICULUM VITAE.

American Assist guiará al AFILIADO en la confección del CURRICULUM VITAE, asesorándolo con relación a tipos de currículum y esquemas de presentación de la información. Se referirá información actualizada sobre:

Tipos de currículum: Cronológico – Funcional - Con estudios académicos o sin ellos, con experiencia laboral o sin ella.

Estructura del currículum: Cómo presentarlo, cómo redactar el encabezamiento, los datos personales, la formación académica experiencia profesional, idiomas, otros datos de interés.

Cartas de presentación: Consejos sobre cómo redactar una carta de presentación.

EL SERVICIO será proporcionado con Sin límite de eventos por año y Sin limite de cobertura.

### 2. ENVÍO DEL CURRICULUM VITAE A EMPRESAS.

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

A solicitud del AFILIADO, American Assist enviará su CURRICULUM VITAE hasta 10 empresas de rubro afín a su perfil, con el objeto de ayudarlo en la colocación de su hoja de vida y en generar potenciales entrevistas. American Assist no asumirá responsabilidad por los resultados finales de su gestión, entendiéndose en todo caso que se trata de una obligación de medio y no de resultado. EL SERVICIO será proporcionado con Sin límite de eventos por año y Sin limite de cobertura.

### 3. INDICACIÓN DE BOLSAS DE TRABAJO, FERIAS DE TRABAJO Y PÁGINAS WEB PARA REINSERCIÓN LABORAL.

Por previa solicitud del AFILIADO, American Assist le brindará información sobre bolsas de trabajo, ferias de trabajo y páginas web para la reinserción laboral, en todos los casos American Assist no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. EL SERVICIO será proporcionado con Sin límite de eventos por año y Sin limite de cobertura.

### ASISTENCIA A MASCOTAS.

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

20 de 25

### 1. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional veterinario para que le brinde una orientación ante dudas que tenga en el área de la salud de los animales de estimación del hogar. La orientación visa minimizar riesgos a la salud del animal, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO entregando soluciones a dudas cotidianas, no se trata de una consulta médica veterinaria, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límite de eventos al año.

### 2. INFOVACUNAS.

Por previa solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará vía telefónica información sobre las vacunas que se recomienda aplicar a los animales de estimación según el peso, raza y edad del animal. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios veterinarios o la atención del profesional. En todo caso y previo a la aplicación de cualquier vacuna al animal, es necesario consultar un veterinario. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

### 3. INDICACIÓN, CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS.

Por previa solicitud del AFILIADO, AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las VETERINARIAS cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información. 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, transporte o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir a la VETERINARIA 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.

### 5. REFERENCIA O INDICACIÓN DE CLINICAS VETERINARIAS.

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas VETERINARIAS en el lugar de interés del solicitante. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico VETERINARIO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### 6. INDICACIÓN DE CENTROS ESTÉTICOS PARA ANIMALES DE ESTIMACIÓN.

21 de 25

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre centros de estética y aseo para animales de estimación en el lugar de interés del solicitante. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del centro de estética animal. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### 7. INDICACIÓN DE HOTELES PARA ANIMALES DE ESTIMACIÓN.

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre hoteles para animales de estimación en el lugar de interés del solicitante. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del hotel. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### 8. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA.

Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación telefónica en asuntos relacionados con la responsabilidad civil producto de acontecimientos que envuelvan uno de los animales de estimación del AFILIADO, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, responsabilidad civil relacionada con mascotas sobre el ingreso de animales de estimación a otros países y del traslado de los mismo en transporte aéreo, 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, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

#### 9. COORDINACIÓN DE GROOMING A DOMICILIO.

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en Grooming con al finalidad de coordinar una visita a la casa del afiliado, el costo de la visita la asume el afiliado. AACR efectua únicamente la coordinación del servicio. Este servicio no tiene límite de eventos al año.

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

##### 1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

22 de 25

#### IV. 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.

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

5. Los causados por mala fe del AFILIADO o BENEFICIARIO.
6. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
7. 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.
8. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
10. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
11. Servicios solicitados 48 horas después de ocurrida la emergencia.

23 de 25

## V. OTRAS CONSIDERACIONES

### 1. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO:

En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo 1, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO DEBERÁN SOLICITAR SIEMPRE LA ASISTENCIA POR TELÉFONO, A CUALQUIERA DE LOS NÚMEROS DEFINIDOS PARA TAL FIN, DEBIENDO INDICAR EL NOMBRE DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, DESTINATARIO DE LA PRESTACIÓN, NÚMERO DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA O CÉDULA DE RESIDENCIA O EXTRANJERÍA, LA DIRECCIÓN DONDE SOLICITA EL SERVICIO, EL NÚMERO DE TELÉFONO Y TIPO DE ASISTENCIA QUE PRECISA. NO SERÁN ATENDIDAS SOLICITUDES DE REEMBOLSOS POR SERVICIOS QUE HAYAN SIDO CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR EL AFILIADO.

### 2. RESPONSABILIDAD:

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

AACR a través del programa ASISTENCIA INMEDIATA MOVISTAR quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO 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 días una vez finalizado el servicio.

24 de 25

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.

## VI. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

## VII. EXCEDENTES

---

**Anexo 1 “Condiciones generales del servicio “ASISTENCIA INMEDIATA”, del contrato de prestación de servicios ASISTENCIA INMEDIATA entre TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**



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

#### VIII. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El Afiliado podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, MOVISTAR, o del AFILIADO.

Si el Afiliado cancela su servicio con MOVISTAR, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.