

SUPER BATERÍAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES SUPER ASISTENCIA HOGAR

PRIMERA. OBJETO.

Mediante la creación del programa SUPER ASISTENCIA HOGAR, se brindará los servicios que más adelante se señalan en el cuadro de coberturas de este documento ante cualquier eventualidad hasta las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, dependiendo las condiciones estipuladas para cada servicio.

Con tan sólo una llamada a la línea exclusiva 2105-5454, el afiliado dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de los “AFILIADOS” en cualquier problema, sujetándose para ello a los términos y condiciones del programa de Asistencia que más adelante se precisan.

SEGUNDA. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

DEFINICIONES:

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

AFILIADO: Es la persona física que haya contratado los SERVICIOS de asistencia y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos.

BENEFICIARIO: dentro de este rubro se entenderán como beneficiarios del afiliado al cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene derecho el afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el AFILIADO de acuerdo a lo estipulado en la tabla de prestaciones a continuación descritas.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un AFILIADO Y/O BENEFICIARIO ocurrido en los términos, con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

VEHÍCULO DEL AFILIADO: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular que conduce el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO al momento de la solicitud del SERVICIO y hasta la conclusión de la prestación del mismo, con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los SERVICIOS. Se deja constancia que en ningún caso el VEHÍCULO podrán ser destinado al transporte público de mercancías o personas; motocicletas o similares, de alquiler; que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a 20 (veinte) años. Se excluyen así mismo los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación, Revisión Técnica Vehicular). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo. El personal no prestará el servicio cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no esté presente en el lugar de la emergencia, exceptuando el caso de que por alguna situación de fuerza mayor (emergencia médica, laboral o familiar) se le haya autorizado a retirarse dejando su documento de identidad con algún familiar o compañero de viaje.

ACCESIBILIDAD: Los casos serán analizados particularmente y el servicio de asistencia se dará; siempre y cuando sea posible brindarlo, se considerarán aquellas situaciones que sin ser desastres impidan brindar físicamente los servicios, tales como deslizamientos o terraplenes en carretera, ruptura o eliminación de puentes por fuertes lluvias, etc., que dependan de la reparación y remoción de desechos para restablecer las comunicaciones en vías y carreteras.

EVENTO: es una situación de asistencia solicitada por un afiliado que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: los servicios a que se alude en este anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en la tabla de prestaciones a continuación descritas.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece el PROVEEDOR estarán a disposición de los afiliados. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el afiliado celebró el contrato correspondiente.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio permanente que manifieste tener un AFILIADO Y/O BENEFICIARIO al momento de la contratación, este domicilio será considerado como el del AFILIADO para todos los efectos de la prestación de los SERVICIOS materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EMERGENCIA: Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente.

ACCIDENTE: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado y/o beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un afiliado y/o beneficiario durante la vigencia del presente documento.

PROVEEDOR: Es el personal (MÉDICO Y/O TÉCNICO) y demás equipo asistencia, o subcontratado, apropiado para prestar los SERVICIOS a un AFILIADO, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

VIAJE: Traslado que se hace de una parte a otra por tierra.

OMT: Orientación Médica Telefónica; atención por parte del profesional de salud que recibirá el AFILIADO y/o BENEFICIARIO en la llamada para conocer la situación actual del paciente, con el objetivo coordinar el servicio requerido bajo el nivel de urgencia y guiar al AFILIADO y/o BENEFICIARIO en la atención de la situación, de acuerdo a la información brindada.

TERCERA. CUADRO DE COBERTURAS.

Tal como lo establece la Cláusula Primera de EL CONTRATO, el PROVEEDOR se obliga, bajo los términos y condiciones del mismo, a prestar los servicios de asistencia que de acuerdo a la Tabla intitulada CUADRO DE COBERTURAS que se señala a continuación:

CUADRO DE COBERURAS

| Detalle de Coberturas | Máximo eventos por año | Monto máximo por evento | Tiempo de espera |
|--|------------------------|-------------------------|------------------|
| Orientación médica virtual E Doctor | Sin límite | Sin límite | - |
| Visita médica al domicilio del afiliado previa OMT | 2 | \$75.00 | - |
| Traslado en ambulancia por accidente o emergencia | 1 | \$100.00 | - |
| Servicios en Clínica Humana Electrocardiograma | 2 | \$50.00 | - |
| Servicios en Clínica Humana Nebulizaciones y oxigenación | | \$50.00 | - |
| Servicios en Clínica Humana Aplicación suero e inyecciones | | \$50.00 | - |
| Servicios en Clínica Humana Toma de signos vitales | | \$50.00 | - |
| Consulta médica con examen físico | 2 | \$75.00 | - |
| Examen de Papanicolaou con referencia médica | | \$25.00 | 30 días |
| Examen de antígeno prostático con referencia médica | 1 | \$25.00 | 30 días |
| Laboratorio de Hemograma completo con referencia médica | | \$25.00 | 30 días |
| Consulta presencial con nutrición con referencia | | \$50.00 | 60 días |
| Consulta presencial con fisioterapia con referencia | 2 | \$50.00 | 60 días |
| Consulta presencial con psicología con referencia | | \$50.00 | 60 días |
| Consulta odontológica diagnóstica | 2 | \$50.00 | - |
| Orientación dental telefónica | Sin límite | Sin límite | - |

CUARTA. CONDICIONES GENERALES.

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestara única y exclusivamente dentro de Costa Rica. En virtud del presente anexo, el PROVEEDOR garantiza la puesta a disposición del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de una ayuda material inmediata por medio de la coordinación de SERVICIOS con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la RESIDENCIA PERMANENTE reportada en el primer servicio solicitado, y única y exclusivamente a consecuencia de un evento fortuito. En virtud del presente anexo y para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación fortuita que deteriore el inmueble (por ejemplo una fuga de agua en tuberías de abastecimiento propias del inmueble), o que no permita su utilización normal y cotidiana (por ejemplo un corto circuito), o que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes, (un cristal exterior roto). Sin perjuicio de los anteriores ejemplos, cada situación será catalogada y analizada por los representantes, a fin de evitar que reparaciones. Toda situación que amerite el uso de estos SERVICIOS deberá ser reportada en el momento en que ocurra la EMERGENCIA. En caso de ser reportada posteriormente, la situación de EMERGENCIA no será catalogada como tal y el PROVEEDOR no estará en la obligación de brindar la asistencia.

A. ESPECIALISTA POR EMERGENCIA: PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y fortuita no existente anteriormente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua propia del inmueble donde se halle el domicilio reportado como VIVIENDA AFILIADA DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro de agua en la tubería principal a la RESIDENCIA PERMANENTE, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Para la asistencia de emergencia se gestiona un apoyo económico para la mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, únicamente fugas en tuberías de abastecimiento propias del inmueble).

Exclusiones del servicio de Plomería: No están incluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cacheras, empaques 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, arreglo de canales y bajantes, 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. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Si los SERVICIOS excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de SERVICIOS por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el CUADRO DE COBERTURAS. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir entre los servicios de Especialista por emergencia: Plomería, Especialista por emergencia: Cerrajería, Especialista por emergencia: Vidriería, Especialista por emergencia: Electricista y Limpieza de inmueble caso de evento de inundación o incendio.

B. ESPECIALISTA POR EMERGENCIA: CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, que impida el ingreso a la VIVIENDA AFILIADA (se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), a solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el acceso al inmueble. Cubre la apertura de puertas principales para dar acceso a la vivienda al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre y cuando no tenga acceso por otra vía.

Exclusiones del servicio de Cerrajería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, la compra de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá acreditar que la VIVIENDA AFILIADA en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada

por él; y además, supervisar la prestación de los SERVICIOS. Si los SERVICIOS excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de SERVICIOS por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir entre los servicios de Especialista por emergencia: Plomería, Especialista por emergencia: Cerrajería, Especialista por emergencia: Vidriería, Especialista por emergencia: Electricista y Limpieza de inmueble caso de evento de inundación o incendio.

C. ESPECIALISTA POR EMERGENCIA: VIDRIERIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la VIVIENDA AFILIADA que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el apoyo económico para materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería: Quedan excluidas del presente servicio: Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, 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. Roturas de vidrios por fenómenos naturales. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá acreditar que la VIVIENDA AFILIADA en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; y además, supervisar la prestación de los SERVICIOS. Si los SERVICIOS excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de SERVICIOS por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los

montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir entre los servicios de Especialista por emergencia: Plomería, Especialista por emergencia: Cerrajería, Especialista por emergencia: Vidriería, Especialista por emergencia: Electricista y Limpieza de inmueble caso de evento de inundación o incendio.

D. ESPECIALISTA POR EMERGENCIA: ELECTRICISTA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de tableros eléctricos, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.

Exclusiones del servicio de Electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Si los SERVICIOS excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de SERVICIOS por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el

servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir entre los servicios de Especialista por emergencia: Plomería, Especialista por emergencia: Cerrajería, Especialista por emergencia: Vidriería, Especialista por emergencia: Electricista y Limpieza de inmueble caso de evento de inundación o incendio.

E. LIMPIEZA DEL INMUEBLE CASO DE EVENTO DE INUNDACIÓN O INCENDIO:

Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO 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, el PROVEEDOR le proporcionara al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO la ayuda económica para las labores domésticas de limpieza de la vivienda, durante 1 día y 4 horas cada día.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir entre los servicios de Especialista por emergencia: Plomería, Especialista por emergencia: Cerrajería, Especialista por emergencia: Vidriería, Especialista por emergencia: Electricista y Limpieza de inmueble caso de evento de inundación o incendio.

F. DESCUENTO EN NUEVOS SERVICIOS ADT, PAQUETE DE SEGURIDAD E INSTALACIÓN (10%):

Cuando el AFILIADO requiera adquirir un nuevo servicio de ADT seguridad, previa solicitud vía telefónica, EL PROVEEDOR pondrá a su disposición un descuento de hasta un 10% según lo acordado con ADT Seguridad, para que el AFILIADO reciba un rebajo en el costo de adquisición del nuevo servicio. La responsabilidad del SERVICIO brindado, será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el AFILIADO. Esto quiere

decir, que el AFILIADO exonera de toda responsabilidad al PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a EL PROVEEDOR, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS”.

G. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTOS GENERALES EN EL HOGAR:

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requieran de referencias de técnicos especializados en el hogar, el PROVEEDOR podrá dar referencias de técnicos especializados en destaqueos de tuberías, pinturas, jardinería, colocación de cuadros, armado de menaje, limpieza de canoas, reparación de electrodomésticos, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos SERVICIOS correrá por cuenta del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Los SERVICIOS por conexión serán: plomería, carpintería, fontanería, ebanistería y lavado de tanques. Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de EMERGENCIA. Los SERVICIOS de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros. El PROVEEDOR coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y al servicio de hogar el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO decida en definitiva. Una vez que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros). Durante la ejecución de los trabajos, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO podrá dirigirse al PROVEEDOR, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los SERVICIOS prestados. Estos SERVICIOS se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse SERVICIOS de emergencia. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS”.

H. REVISIÓN DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA: CAMBIO DE TOMAS E INTERRUPTORES, ÚNICAMENTE MANO DE OBRA Y LIMITADO A 5 UNIDADES

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO previa solicitud telefónica al PROVEEDOR requiera el envío de un técnico para la revisión de la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO únicamente su lugar de residencia

habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) El PROVEEDOR coordinará el envío de un técnico que revise las instalaciones eléctricas, de ser requerido tras la evaluación realizará el cambio de tomas e interruptores, cubriendo únicamente mano de obra y limitado a 5 unidades. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. La cobertura del evento solo incluye la revisión de la instalación eléctrica, cualquier reparación o trabajo será pagado por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de su propio peculio. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS”. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir, después de 60 días activo en el plan, entre los servicios de: Revisión de instalación eléctrica: Cambio de tomas e interruptores, únicamente mano de obra y limitado a 5 unidades, Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto, desde que estén en un lugar visible y accesible, Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmontaje de las mismas, Limpieza de canoas (10mts lineales, primer piso) y Limpieza de trampas de grasa.

I. VERIFICACIÓN DE POSIBLES FUGAS DE AGUA EN REGISTROS, INODOROS, GRIFOS, SIFONES Y MANGUERAS DE ABASTO, DESDE QUE ESTÉN EN UN LUGAR VISIBLE Y ACCESIBLE

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO previa solicitud telefónica al PROVEEDOR requiera el envío de un técnico para la revisión de fugas en inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) El PROVEEDOR coordinará el envío de un técnico que verifique la existencia de fugas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. La cobertura del evento solo incluye la revisión de fugas, cualquier reparación o trabajo será pagado por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de su propio peculio. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de

doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS”. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir, después de 60 días activo en el plan, entre los servicios de: Revisión de instalación eléctrica: Cambio de tomas e interruptores, únicamente mano de obra y limitado a 5 unidades, Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto, desde que estén en un lugar visible y accesible, Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmontaje de las mismas, Limpieza de canoas (10mts lineales, primer piso) y Limpieza de trampas de grasa.

J. LUBRICACIÓN DE BISAGRAS DE PUERTAS O VENTANAS SIEMPRE QUE NO IMPLIQUE DESMONTAJE DE LAS MISMAS

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO previa solicitud telefónica al PROVEEDOR requiera el envío de un técnico para la lubricación de bisagras de puertas y ventanas del interior del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) El PROVEEDOR coordinara el envío de un técnico que lubrique las bisagras de puertas y ventanas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. La cobertura del evento solo incluye la mano de obra para lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique el desmontaje de las mismas, cualquier reparación o trabajo adicional será pagado por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de su propio peculio. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir, después de 60 días activo en el plan, entre los servicios de: Revisión de instalación eléctrica: Cambio de tomas e interruptores, únicamente mano de obra y limitado a 5 unidades, Verificación de posibles fugas

de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto, desde que estén en un lugar visible y accesible, Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmontaje de las mismas, Limpieza de canoas (10mts lineales, primer piso) y Limpieza de trampas de grasa.

K. LIMPIEZA DE CANOAS (10 METROS LINEALES EN PRIMER PISO):

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera del servicio de Limpieza de Canoas, el PROVEEDOR coordinará el envío de un técnico de la red de proveedores y especialista en limpieza de canoas para que atienda el servicio solicitado. El SERVICIO descrito no cubrirá la limpieza de bajantes de agua. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación del SERVICIO. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir, después de 60 días activo en el plan, entre los servicios de: Revisión de instalación eléctrica: Cambio de tomas e interruptores, únicamente mano de obra y limitado a 5 unidades, Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto, desde que estén en un lugar visible y accesible, Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmontaje de las mismas, Limpieza de canoas (10mts lineales, primer piso) y Limpieza de trampas de grasa.

L. LIMPIEZA DE TRAMPAS DE GRASA:

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO previa solicitud telefónica al PROVEEDOR requiera el envío de un técnico para la limpieza de trampa de grasa en la cocina del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) El PROVEEDOR coordinara el envío de un técnico que realice la limpieza de la trampa de grasa siempre y cuando se cuente con la accesibilidad en

la vivienda para realizar la limpieza. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación del SERVICIO. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces el PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “. Este servicio se brindará en límite único combinado de 2 eventos a consumir, después de 60 días activo en el plan, entre los servicios de: Revisión de instalación eléctrica: Cambio de tomas e interruptores, únicamente mano de obra y limitado a 5 unidades, Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto, desde que estén en un lugar visible y accesible, Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmontaje de las mismas, Limpieza de canoas (10mts lineales, primer piso) y Limpieza de trampas de grasa.

M. SERVICIO DE CHECK UP HOGAR PARA CONVERSIÓN A SMART HOME:

Tras previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el PROVEEDOR coordinará el envío de un técnico especialista al domicilio permanente del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, para realizar una revisión básica de los alcances o requerimientos del hogar para la correcta conversión a Smart Home, entorno a la conversión, instalación, programación o mantenimiento de sus dispositivos inteligentes. Los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO por la prestación de los servicios profesionales del referido por el PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos. El PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Esto quiere decir, que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO exonera de toda responsabilidad al PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca al PROVEEDOR, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “.

N. ASESORÍA TELEFÓNICA CON TÉCNICO DE DISPOSITIVOS SMART HOME (CONFIGURACIONES):

Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el PROVEEDOR le comunicará vía telefónica con un técnico de dispositivos Smart Home, para atender las consultas o asesoría requerida por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, entorno a la conversión, instalación, programación o mantenimiento de sus dispositivos inteligentes para el hogar. Los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO por la prestación de los servicios profesionales del referido por el PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos. El PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Esto quiere decir, que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO exonera de toda responsabilidad al PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca al PROVEEDOR, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS “.

O. SOPORTE TELEFÓNICO PARA CONEXIÓN DISPOSITIVOS A RED WI-FI Y LA PLATAFORMA DE CONTROL CENTRAL:

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para la conexión de dispositivos a red WI-FI y la plataforma de control central, el PROVEEDOR pondrá al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. El PROVEEDOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. Los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO por la prestación de los servicios profesionales del referido por el PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos. El PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Esto quiere decir, que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO exonera de toda responsabilidad al PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca al PROVEEDOR, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados. El servicio aquí establecido

se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS”.

P. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL HOGAR:

Previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO vía telefónica al PROVEEDOR brindará el servicio de orientación legal telefónica en caso de robo del hogar con un profesional de la Red de Proveedores; no se brindarán consultas en materia comercial, administrativo ni las que resulten sumamente especializadas. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. El PROVEEDOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO exonera y renuncia a demandar al PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. El PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al Colegio Profesional y nunca al PROVEEDOR, que solo se limita a brindar la información. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS”.

A. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA PARA RELACIONES CON PERSONAL DOMÉSTICO

Previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO vía telefónica el PROVEEDOR brindará el servicio de orientación legal telefónica en aspectos de relaciones con personal doméstico con un profesional de la Red de Proveedores; no se brindarán consultas en materia comercial, administrativo ni las que resulten sumamente especializadas. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. El PROVEEDOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO exonera y renuncia a demandar al PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. El PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y

experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al Colegio Profesional y nunca al PROVEEDOR, que solo se limita a brindar la información. El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “CUADRO COBERTURAS”.

QUINTA. LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

A estas Condiciones Generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los SERVICIOS. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

- Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el VEHICULO que conduce el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya sido introducido ilegalmente al país.
- Los resultantes de los servicios que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya contratado sin el previo consentimiento del PROVEEDOR.
- La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio del PROVEEDOR no se prestarán los SERVICIOS materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción del PROVEEDOR su comprobación:
 - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico o que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
 - Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
 - Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
 - En todos los casos, corresponde al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO comprobar la no preexistencia.
 - Mala fe del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, comprobada por el personal del PROVEEDOR o si en la petición mediare mala fe.

- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones. terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad. Energía nuclear.

- Cuando el AFILIADO no se identifique como AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de los SERVICIOS.

SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO.

Con el fin de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con el PROVEEDOR e identificarse como AFILIADO Y/O BENEFICIARIO ante los funcionarios del PROVEEDOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los SERVICIOS contemplados en el presente documento.

b) En caso de que un AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera de los SERVICIOS a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará a la línea de emergencia especificado para tal efecto y le suministrará al funcionario del PROVEEDOR que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.

c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el PROVEEDOR le prestará al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no cumpla con los requisitos indicados, el PROVEEDOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los SERVICIOS relacionados con el presente contrato ni frente a SUPER BATERÍAS ni frente al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.