

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

**Servicios del programa CS APOYO FUNERARIO para Asociados de la COOPERATIVA.**

**I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:**

1. El presente ANEXO 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa CS APOYO FUNERARIO.
2. COOPESERVIDORES mediante el programa de CS APOYO FUNERARIO, le brinda a sus clientes en adelante llamados ASOCIADOS, servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del ASOCIADO o su beneficiario 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) ASOCIADO: Persona natural cliente de COOPESERVIDORES que haya contratado el programa de CS APOYO FUNERARIO.
- B) AACR: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.
- C) AAI: GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL
- D) BENEFICIARIO(S): Es beneficiario del ASOCIADO, la persona con primer grado de consanguinidad que se elija como **ADICIONAL** y que esté debidamente inscrita ante Coopeservidores y American Assist, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de CS APOYO FUNERARIO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo contractual.
- E) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del ASOCIADO dentro del territorio nacional.
- F) 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. La emergencia médica para efectos de

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del afiliado.

G) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de la CS APOYO FUNERARIO estén a disposición del ASOCIADO o BENEFICIARIO, esto es, 72 horas después de la contratación de los servicios por parte del ASOCIADO de COOPESERVIDORES y desde que haya sido comunicado a AMERICAN ASSIST por parte de COOPESERVIDORES.

H) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el ASOCIADO o BENEFICIARIO tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

I) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al ASOCIADO o BENEFICIARIO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

J) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.

K) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 horas.

L) EL PRESTADOR: Es el personal contratado por AACR para la atención de los servicios que solicite el ASOCIADO o BENEFICIARIO a la línea de asistencia, también llamado proveedor de AMERICAN ASSIST.

M) CADAVER: Cuerpo muerto. Restos mortales, tratándose del cuerpo humano.

N) CAMPOSANTO: Cementerio, parque destinado al sepultamiento de CADÁVERES y restos humanos.

O) CEMENTERIO: Es un CAMPOSANTO.

P) CENIZARIO: Urna de madera donde se depositan las cenizas, luego de CREMACIÓN.

Q) COFRE MORTUORIO: Féretro tipo metálico, acolchonado, forrado en tela, con vidrio en la parte superior frontal, tamaño estándar, con formas lineales.

R) CREMACIÓN: Es el proceso de incineración de un CADAVER, por medio de calor en hornos.

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

S) DEFUNCIÓN: Desaparición permanente de todo signo de vida, cualquiera que sea el tiempo transcurrido desde el nacimiento con vida.

T) ENFERMEDADES PREEXISTENTES: Son enfermedades, padecimientos, complicaciones, secuelas, consecuencias, conocidas o no por el ASOCIADO o BENEFICIARIO, que hayan sido o no diagnosticadas por un médico, previamente a la contratación del programa.

U) FALLECIDO: Dejar de vivir, morir.

V) FORMOLIZACIÓN: Es la aplicación de formol a un cadáver para retrasar la descomposición final del cuerpo.

W) FUNERARIA: Agencia de entierros, encargada de la conducción y entierro de difuntos.

X) INHUMACIÓN: Acción de enterrar un CADAVER o cenizas resultado de una CREMACIÓN.

Y) ESPACIO EN EL CAMPO SANTO: Comprende el espacio físico o NICHOS, que se prestará por 5 años, de acuerdo a las condiciones generales de “CS APOYO FUNERARIO” Los servicios serán prestados en el Cementerio Municipal de la localidad desde que cuente con disponibilidad de espacio. En ningún caso se hará devoluciones de dinero o reembolsos por servicios FUNERARIOS contratados directamente por el PARIENTE, ASOCIADO o BENEFICIARIO.

Z) TANATOPRAXIA: Es el conjunto de prácticas que se realizan sobre un cadáver desarrollando y aplicando métodos tanto para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver, como para el soporte de su presentación, así como el arreglo y vestimenta del mismo.

AACR por medio del PRESTADOR, proporcionara el servicio de CS APOYO FUNERARIO al ASOCIADO y BENEFICIARIO siempre y cuando haya adquirido la asistencia y se encuentre al día con el pago de la misma y que se haya registrado e identificado a COOPESERVIDORES como ASOCIADO y/o BENEFICIARIO (ADICIONAL) con nombre completo, número de cédula y otras calidades indispensables para su reconocimiento.

El SERVICIO de CS APOYO FUNERARIO se otorgará a consecuencia del fallecimiento del ASOCIADO O EL BENEFICIARIO PREVIAMENTE REGISTRADO, ya sea por muerte accidental o natural, siempre y cuando ocurra dentro de la vigencia del servicio y al ASOCIADO o BENEFICIARIO, no se le haya diagnosticado antes de haber contratado el servicio, las siguientes enfermedades: trastornos cardiovasculares,

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

renales, hipertensión arterial, derrame cerebral, cáncer, tumores, diabetes, epilepsia y sida.

**III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES:**

Por previa solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algunos de sus familiares legítimos, LOS PRESTADORES organizaran y cubrirá los servicios que se describen a continuación:

- a) Asesoría para Formalidades Administrativas o Servicios Legales: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional, para la asesoría de formalidades administrativas o servicios legales. Este servicio no tiene límite de eventos al año, ni costo.
- b) Coordinación del Servicio Religioso o culto solicitado: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR Realizará la coordinación del servicio religioso o culto solicitado. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).
- c) Preparación del cuerpo (arreglo y maquillaje): Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR Realizara la coordinación para la preparación del cuerpo, limpieza, vestido (Con ropa de la persona que ha fallecido) y maquillaje facial no reconstructivo. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).
- d) Sala de Velación o Capilla Domiciliar (24 horas): Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR Realizara la coordinación para la sala de velación por 24 horas o capilla domiciliar. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).
- e) Decoración floral - Tres arreglos florales: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR Realizara la coordinación y decoración incluyendo tres (3) arreglos forales. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Setenta y cinco mil colones (¢75.000) y limitado a una única vez (1 evento).
- f) Un libro de presencia: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR tendrá a la disposición un libro de presencia. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).
- g) Tarjetas de recordatorio (150 tarjetas): Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR tendrá a la disposición hasta

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

150 tarjetas de recordatorio. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).

- h) Servicio Funeral: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR organizara el traslado terrestre del cuerpo a la funeraria y cementerio dentro del territorio nacional, préstamo del equipo para velación. (Mesa pedestal, (4) Candeleros y Cristo hasta 24 horas). Servicio Funeral con Ataúd de corte lineal, tamaño estándar en cumplimiento con los parámetros establecidos por la ley. Espacio en Cementerio Municipal prestado durante 5 años.  
En caso de cremación, el servicio incluye la renta del ataúd para la velación, traslado del cuerpo al crematorio, cremación y urna de madera estándar seleccionada a criterio de AACR. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Dos Millones de Colones (¢2.000.000) y limitado a una única vez (1 evento).
- i) Trámites legales para la inhumación o cremación: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional Legal para la asesoría y dirección de trámites correspondientes. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).
- j) Transporte de un familiar para la liberación del cuerpo dentro del territorio nacional: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR gestionará y cubrirá el traslado de ida de un familiar para la liberación del cuerpo. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).
- k) Traslado terrestre de cuerpo a la funeraria o cementerio: Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR gestionará y cubrirá el traslado del cuerpo a la funeraria y al cementerio. Este servicio no tiene límite de costo, limitado a una única vez (1 evento).
- l) Gastos de hotel para familiares en caso de necesidad (Máximo dos (2) personas): Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR coordinada y cubrirá la estadía de hasta dos familiares en un hotel en la localidad del evento funerario durante la siguiente noche al deceso. El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: Cincuenta Mil Colones (¢50.000) y limitado a una única vez (1 evento).
- a) Transporte de familiares (Máximo dos (2) personas): Por solicitud del ASOCIADO o BENEFICIARIO o algún familiar legítimo, AACR coordinara el transporte y traslado de hasta dos familiares desde cualquier parte

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

del territorio nacional hasta el lugar del evento funerario. El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: Cincuenta Mil Colones (¢50.000) y limitado a una única vez (1 evento).

Los servicios deben ser solicitados por parte del ASOCIADO, BENEFICIARIO o familiar legitimado directamente a AMERICAN ASSIST, en todo momento debe abstenerse de realizar gastos pues ningún caso y para ninguno de los servicios aplicará reembolso.

EL PRESTADOR, quedara eximido del cumplimiento de sus obligaciones derivadas del CS APOYO FUNERARIO cuando:

1. El fallecimiento ocurra fuera Del territorio de Costa Rica.
2. No haya sido reportado de inmediato.
3. El deceso haya ocurrido como consecuencia de la ingesta de drogas, sustancias toxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción.
4. Si el deceso es por una enfermedad preexistente, tales como SIDA, cáncer, enfermedades cerebrales, vasculares, renales, pulmonares, cardiovasculares y en general cualquier tipo de enfermedad o patología preexistente a la fecha de inicio del amparo, o cualquier enfermedad grave.
5. Se trate de suicidio.
6. El deceso sea ocasionado por hechos y actos derivados de terrorismo, motín, tumulto, delincuencia organizada, actos de fuerza armadas.
7. Accidente de transito por estado etílico, según la legislación costarricense.

El servicio de CS APOYO FUNERARIO no incluye los siguientes conceptos:

1. Gastos médicos u hospitalarios.
2. Servicios o implementos no incluidos en esta cobertura, los cuales estarán a cargo del beneficiario responsable de ejecutar el servicio asistencial funerario.

La cobertura del servicio de CS APOYO FUNERARIO es de: Hasta dos millones de colones (2.000.000) por evento ASOCIADO y BENEFICIARIO. **Este servicio no es reembolsable.**

#### **IV. EXCLUSIONES GENERALES**

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

1. Los servicios que el ASOCIADO o BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de AACR.

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

2. Los servicios adicionales que el ASOCIADO o BENEFICIARIO 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 ASOCIADO o BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
4. Se excluyen servicios de patología.
5. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
6. 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.
7. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
8. 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.
9. No proceden los reembolsos de gastos realizados por servicios funerarios cuando el ASOCIADO o BENEFICIARIOS los contrate de forma directa y no hubiese solicitado el servicio funerario a la línea asistencial 2243-9500 al momento del fallecimiento del ASOCIADO o BENEFICIARIO. Todo servicio se debe coordinar por medio de este canal de comunicación.
10. Cuando se evidencie un abuso, uso inusual o mal uso de los servicios de parte del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO.
11. Se excluyen servicios solicitados para personas menores de 3 años.

**V. OTRAS CONSIDERACIONES**

1. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo 1, el ASOCIADO y/o

**Anexo 1. Condiciones Generales del Servicio “CS APOYO FUNERARIO”, del Contrato de prestación de servicios de Asistencia entre COOPESERVIDORES. e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA, S. A.**

---

BENEFICIARIO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del ASOCIADO o BENEFICIARIO, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y asistencia que requiere.

2. RESPONSABILIDAD: AACR a través del programa CS APOYO FUNERARIO quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del ASOCIADO o BENEFICIARIO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el ASOCIADO o BENEFICIARIO hayan contratado sin previo consentimiento de AACR.

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.

## **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**

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas del anexo 2 del presente Contrato, deberá ser pagado por parte del ASOCIADO y/o Beneficiario con sus propios recursos antes de la prestación del servicio. Todo excedente sobre la cobertura del plan asistencial contratado será cancelado de forma directa por el ASOCIADO o BENEFICIARIO al prestador final de la asistencia. (Proveedor).

## **VIII. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

El ASOCIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, COOPESERVIDORES o del ASOCIADO. Si el ASOCIADO cancela su ligamen o servicio COOPESERVIDORES también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.