

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES**

El presente ANEXO Nº 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “CS TARJETA SEGURA”.

1. COOPESERVIDORES mediante el programa de asistencia “CS TARJETA SEGURA”, les brinda a sus AFILIADOS en adelante así llamados para efectos de este contrato, los servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
2. Por solicitud telefónica del AFILIADO al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A., y/o ADDIUVA, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

**2. 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, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad pre-existente), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.
- B) AFILIADO: Persona natural AFILIADO de COOPESERVIDORES que esté activo en el programa de asistencia “CS TARJETA SEGURA”.
- C) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) BENEFICIARIO(S): Titular que esté activo en el programa de asistencia “CS TARJETA SEGURA”
- E) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional continental.
- 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 prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligró la vida o integridad física del AFILIADO.
- G) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUVA puesto en contacto con el AFILIADO, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

- H) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “CS TARJETA SEGURA” estén a disposición del AFILIADO: 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “CS TARJETA SEGURA”.
- I) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- J) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- K) ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- L) GRAN ÁREA METROPOLITANA: Cantones principales de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago y/o lo así determinado por el plan de ordenamiento nacional de Costa Rica.
- M) HORARIO HÁBIL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, sábados de 8:00 am a 3:00 pm.
- N) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (VEINTICUATRO) horas.
- O) COBERTURA DE KILOMETROS ASISTENCIA VIAL, VIAJES: Kilometraje aplica desde la base del proveedor hasta el lugar de asistencia y destino, siempre se enviará el más cercano a la localidad del incidente.

**3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES**

**ASISTENCIA ODONTOLÓGICA**

**VALORACIÓN DENTAL EN CLÍNICA DE LA RED PARA DIAGNÓSTICO Y/O CONTROL:** ADDIUVA coordinará la cita de valoración de una revisión clínica de la RED de proveedores de ADDIUVA calificados en odontología. Los servicios en cobertura se otorgarán previo Examen Clínico y Diagnóstico autorizado por ADDIUVA. El trabajo para realizarse quedará a criterio del profesional Odontológico. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos. Este servicio se prestará en horario hábil y se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista.

**CONSULTA Y DIAGNÓSTICO CON LIMPIEZA DENTAL SIMPLE:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le coordinará la cita para consulta y/o diagnóstico en caso de emergencia, si el profesional determina necesario se realizará el procedimiento de limpieza dental simple, que evita la presencia de sarro, cálculo o futuros problemas de encías de ser identificado por el profesional. En caso de

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

que se presente un problema dental fuera de esta cobertura se le comunicará al AFILIADO el excedente del monto por evento, el cual debe de ser pagado de forma directa al proveedor. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y con un límite de 2 (dos) eventos por año. Este servicio se prestará en horario hábil y se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista.

**ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE URGENCIAS:** Para efectos de asistencia odontológica, se considera la atención de una urgencia dental al conjunto de acciones practicadas al AFILIADO, con el fin de identificar el origen de la dolencia y controlar el dolor. La atención de la emergencia corresponde a la consulta del paciente para diagnosticar y atender la causa del dolor que genera la emergencia, no considerando el tratamiento posterior. El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos. Este servicio se prestará en horario hábil y se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista.

**EXTRACCIÓN SIMPLE:** Por solicitud telefónica y en caso de emergencia, el AFILIADO tendrá derecho al procedimiento de extracción simple, si así lo determina el profesional en odontología de ADDIUVA. El presente servicio se prestará 3 (tres) eventos por año y un límite en el costo de ₡20.000 (veinte mil colones). Si el profesional determina un problema dental fuera de esta cobertura se le comunicará al AFILIADO el excedente del monto por evento, el cual debe de ser pagado de forma directa al proveedor. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio se prestará en horario hábil y se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista.

**APLICACIÓN DE FLÚOR PARA PREVENCIÓN DE CARIES PARA NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará una cita con las CLINICAS DENTALES de la red para la aplicación del flúor para la prevención de caries a niños menores de 12 (doce) años, el cual ayuda a la renovación del esmalte dental y previene las caries. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 2 (dos) eventos por año, no hay restricción en el monto o costo de la visita. La visita con el odontólogo se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista. Este servicio se prestará en horario hábil.

**CONEXIÓN DE CLÍNICAS DENTALES:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre CLINICAS DENTALES en el lugar de interés del solicitante. Si el afiliado o beneficiario lo solicita, ADDIUVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUVA 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. Este servicio se prestará en horario hábil.

**EXCLUSIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA ODONTOLÓGICA:**

a) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

- b) Cuando el afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d) Los tratamientos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico previo.
- e) Procedimientos odontológicos que requieran hospitalización o atención dental domiciliaria.
- f) Procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones u odontólogos no adscritos a la RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de ADDIUVA.
- g) No aplica la extracción de terceros molares retenidos.
- h) No aplica para cambio de calzas.
- i) No aplica para tratamiento o procedimiento que exceda más de una pieza dental.
- j) No se realiza procedimientos de extracciones por medio de cirugías.
- j) No aplica para extracción y/o cirugía de cordales.
- k) Quedará excluido a su vez el recambio de amalgamas por resinas.
- l) Calzas necesarias para complementar el tratamiento de endodoncia.
- m) Las extracciones y endodoncias necesarias para tratamientos estéticos.
- n) Todo tratamiento odontológico con fines estéticos incluyendo el blanqueamiento o carillas de porcelana.
- o) Prótesis fijas, removibles, coronas, puentes, carillas, tratamientos de ortodoncia y ortopedia o cirugía maxilofacial.
- p) Las radiografías en general.

**ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KILÓMETRO “0” (sin restricción de antigüedad del vehículo)**

**REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA MECÁNICA:** En caso de que el vehículo en el que viaja el AFILIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería mecánica súbita e imprevista, a solicitud del AFILIADO, ADDIUVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el AFILIADO elijan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡75.000,00 (setenta y cinco mil colones) en el límite de costo y limitado a 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al AFILIADO el valor del mismo para su autorización. El excedente será pagado en forma inmediata al proveedor del servicio con recursos propios del AFILIADO. En todos los casos, el deberán acompañar la grúa durante el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica médica.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE REMOLQUE VIAL**

El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, vehículos de transporte público colectivo de personas, vehículos con carga, vehículos con placa AGV que el modelo no sea el del año en curso, vehículos porteadores, aquellos vehículos que hayan sido

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

inmovilizados por la autoridad, vehículos rentados o de alquiler, vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular o marchamo al día, microbuses con capacidad para más de doce personas, vehículos que se utilicen para fines de lucro. No se trasladan vehículos que se encuentre dentro talleres mecánicos o de enderezado y pintura, ni se da traslado de taller a taller o de taller a casa. Rescates: 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 y este deberá ser asumido por el AFILIADO en el momento del evento pagado directamente al proveedor. No aplica el servicio de grúa en casos de bloqueo de alarma, dispositivos de seguridad o pérdida de llaves. El kilometraje de desplazamiento inicia desde la base de donde sale el proveedor del servicio asignado.

**MOVILIDAD PARA EL TITULAR Y ACOMPAÑANTES LIGADO AL SERVICIO DE GRÚA:** Por solicitud del AFILIADO, derivado de un evento procedente de remolque por accidente o avería mecánica, se coordinará la movilidad para el titular y acompañantes, hasta un máximo de 4 (cuatro) personas, hacia el mismo destino. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) en el límite de costo y limitado a 3 (tres) eventos por año, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al AFILIADO el valor del mismo para su autorización. El excedente será pagado en forma inmediata al proveedor del servicio con recursos propios del AFILIADO.

**TRANSPORTE POR ASALTO Y/O ROBO PERSONAL:** Por previa solicitud del AFILIADO, derivado de un asalto, robo y/o fraude que haya sufrido, ADDIUVA coordinará el transporte para el traslado de del AFILIADO a los entes competentes para presentar la denuncia, solicitar la reposición de los documentos de identidad (cédula, licencia de conducir) y las tarjetas bancarias. Este servicio se prestará con un traslado máximo en cobertura de hasta ₡30.000,00 (treinta mil colones) y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

**AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por previa solicitud del AFILIADO, 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 condicionado a un costo de servicio de ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) no limitado a eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por con sus propios recursos al proveedor del servicio. El AFILIADO en todo momento deberán supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Por previa solicitud del AFILIADO, 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 un máximo de 2 (dos) galones del combustible según la necesidad para traslado hasta la estación de suministro más cercana. El presente servicio se prestará limitado a un costo de ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata al proveedor del servicio en el momento de la asistencia. El AFILIADO en todo momento deberán supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA POR APERTURA DE VEHÍCULO:** Por previa solicitud del AFILIADO en caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO, o cuando estas se extravíen no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIUVA enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio se prestará limitado en costo hasta ₡50.000, 00 (cincuenta mil colones) no limitado a eventos por año. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos y no está incluida la confección o copia de llaves, ni para aperturas de cajuelas, ni aplica para arrancar el vehículo, ni apertura de cajones de motocicleta.

**AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por previa solicitud del AFILIADO, en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo, en el cual se traslade al 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 con un límite de ₡50.000, 00 (cincuenta mil colones) y sin límite de eventos por año. El AFILIADO en todo momento deberán supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**EXCLUSIONES ESPECÍFICAS A LOS SERVICIOS DE AUXILIOS EN CARRETERA**

El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, vehículos de transporte público colectivo de personas, vehículos con carga, vehículos con placa AGV, vehículos porteadores, aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, vehículos rentados o de alquiler, vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular o marchamo al día, microbuses con capacidad para más de doce personas, vehículos que se utilicen para fines de lucro, ni a motocicletas.

**TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** En caso de que el AFILIADO sufra una lesión súbita e imprevista a consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO. Este servicio no tiene límite en el costo por traslado ni está limitado por número de eventos por año. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA coordinará el traslado por medio de servicios de emergencia de la localidad.

**INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL ASOCIADO:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. ADDIUVA presta este servicio como información y no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. El presente servicio se brinda sin límite en el costo y sin límite de eventos por año.

**SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO “20” DEL DOMICILIO**

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en este 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 con sus propios recursos.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**GASTOS DE ALOJAMIENTO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por previa solicitud del AFILIADO y debido a una emergencia, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de ₡140.000,00 (ciento cuarenta mil) colones y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO. Debe presentar la denuncia respectiva.

**SERVICIO DE COORDINACIÓN PARA ALQUILER DE UN VEHÍCULO A NOMBRE DEL AFILIADO EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera el servicio de coordinación de AUTO RENTADOPOR ROBO TOTAL DEL VEHICULO ADDIUVA brindara el servicio de auto rentado por un máximo de un día, para el regreso al domicilio o continuación del viaje, ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con un límite de ₡140.000,00 (ciento cuarenta mil) colones y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica o domicilio o continuación del viaje. Debe presentar la denuncia respectiva.

**SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL:** En caso de que durante el viaje el AFILIADO sufra algún accidente (emergencia) que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago de un chofer para que realice el traslado del vehículo junto con los ocupantes hasta la residencia habitual del AFILIADO. El presente servicio se prestará con un límite de ₡140.000,00 (ciento cuarenta mil) colones y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

**ASISTENCIA LEGAL EN CARRETERA**

**ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO:** Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna asistencia legal para resolver inquietudes en materia de robo de vehículo, ADDIUVA lo pondrá en contacto para coordinar la asistencia presencial con un profesional en derecho con el fin de brindarle el servicio de asesoría relacionada al robo de su vehículo. Esa asesoría inicial está cubierta por ADDIUVA quedando al margen de responsabilidad por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar relacionada al proceso judicial por denuncia y del trámite ante la institución AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año limitado a horario hábil.

**ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE PROCESO PENAL POR UN ACCIDENTE:** Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna asistencia legal para resolver inquietudes en materia penal derivado de un accidente automovilístico, ADDIUVA lo pondrá en contacto para coordinar la asistencia presencial con un profesional en derecho con el fin de brindarle el servicio de asesoría. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año limitado a horario hábil.

**ASISTENCIA PSICOLÓGICA**

**ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA EN EL TRATAMIENTO DEL ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO A CAUSA DE ROBO O FRAUDE:** Por solicitud del AFILIADO derivado de un robo o fraude, que genere un trastorno emocional, ADDIUVA coordinará una cita con un especialista, esto ligado a la utilización del seguro. Este servicio cubre el costo de la orientación psicológica. El presente servicio se prestará con las

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) visitas, limitado a una hora (60 minutos) de atención. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO. La visita al especialista en psicología se deberá coordinar 24 (veinticuatro) horas antes de su atención y se prestará en horario de hábil, con las limitaciones territoriales que este documento establece y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PRELIMINAR EN RELACIÓN CON TRASTORNOS DEL SUEÑO:** Por solicitud del AFILIADO derivado de un robo o fraude, que genere un trastorno emocional y este provocando trastorno para conciliar el sueño, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dicha situación, esto ligado a la utilización del seguro. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y por hasta por 60 (sesenta) minutos cada consulta y será proporcionado en horario hábil.

**SPA EN CASA**

**MASAJE RELAJANTE CON UN ESPECIALISTA EN FISIOTERAPIA (NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PREVIA):** A solicitud del AFILIADO derivado de un robo y fraude, ADDIUVA brindará el servicio de Spa en Casa que consiste en la visita de un profesional en fisioterapia con el fin de que le brinde al AFILIADO un masaje relajante completo de hombros, piernas, espalda y facial, esto ligado a la utilización del seguro. El presente servicio incluye el traslado y pago del profesional por espacio de hasta 1 (una) hora y está limitado a 3 eventos sin límite en su costo.

**ASISTENCIA LEGAL POR ROBO**

**ORIENTACIÓN LEGAL EN CASO DE ROBO:** Por solicitud del AFILIADO, siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de robo o fraude, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año limitado a horario hábil.

<b>1. EXCLUSIONES GENERALES</b>
---------------------------------

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 ADDIUVA.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

2. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
3. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
4. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
5. 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.
6. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
7. 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.
8. Cualquier solicitud para reparaciones en el hogar que se derive a causa de una falla persistente, falta de mantenimiento del hogar o daños causados por reparaciones o remodelaciones de terceras personas y no siendo proveedores de ADDIUVA.
9. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
10. Los vehículos en cobertura son los de uso particular exclusivamente, no los que sean utilizados para fines de lucro o que pertenezcan a una flota de empresa.
11. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.
12. No se prestará el servicio de grúa ni cerrajería por activación de dispositivos de seguridad (alarmas, llaves, claves de chips).
13. Cuando los vehículos se encuentren en alguna actividad deportiva, de competencia, o masiva como: competencias rally, piques, actividades de moto cros, o cualquier actividad relacionada con estas disciplinas.
14. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos, enfermedades preexistentes o embarazos.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

15. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
16. Se excluyen de atención las zonas del país catalogadas, como de alto riesgo (zonas rojas, conflictivas, alto peligro delictivo) en donde el prestador del servicio (PROVEEDOR DE ADDIUVA) se encuentre en riesgo para la prestación del servicio.
17. Cuando se evidencie un abuso, uso inusual o mal uso de los servicios de parte del AFILIADO.
18. Lo relativo y derivado de prótesis, lentes de contacto, anteojos.
19. En los casos de grúa o asistencias viales, no se cubrirá un segundo traslado de grúa por un mismo evento o una misma emergencia.

## **2. OTRAS CONSIDERACIONES**

### **OBLIGACIONES DEL AFILIADO:**

En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO 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, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio y destino (en los casos de grúa) el número de teléfono y tipo de asistencia que requiere.

## **3. RESPONSABILIDAD**

ADDIUVA a través del programa “CS TARJETA SEGURA” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO, 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 ADDIUVA, 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 ADDIUVA, 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 ADDIUVA.

ADDIUVA 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

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS TARJETA SEGURA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

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 ADDIUVA cuentan con garantía de servicio por un plazo de 30 (treinta) días una vez finalizado el servicio.

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de ADDIUVA, sin embargo, ADDIUVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

En los casos donde se genere un daño ocasionado por un accidente en el proceso de maniobra del proveedor y que esto ocasione un daño al inmueble o en otro activo del afiliado o beneficiario, ADDIUVA se hará responsable o hará responsable al proveedor del servicio después del seguimiento pertinente y evaluó de autoridades encargadas en el momento por ADDIUVA o inspectores de seguros según pólizas del proveedor prestador del servicio según sea el caso y su reporte se haga dentro de las 24 (veinticuatro) horas máximo después de finalizar el servicio.

**4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

ADDIUVA 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.

**5. EXCEDENTES**

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

**6. TERMINACIÓN 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 ADDIUVA, INTERAMERICAN ASSIST o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su servicio con: COOPESERVIDORES también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.