

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES**

El presente ANEXO N° 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “CS MULTIASISTENCIA”.

1. CS AHORRO Y CRÉDITO mediante el programa de asistencia “CS MULTIASISTENCIA”, 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 y/o sus BENEFICIARIOS al centro de atención telefónica de 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 y/o sus BENEFICIARIOS, 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 CS AHORRO Y CRÉDITO que esté activo en el programa de asistencia “CS MULTIASISTENCIA”.
- C) ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del AFILIADO, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de 18 (dieciocho) años, a excepción de los hijos con capacidades limitadas que serán cubiertos sin límite de edad, que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de “CS MULTIASISTENCIA” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.
- E) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS 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

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS.

G) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUVA puesto en contacto con el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.

H) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “CS MULTIASISTENCIA” estén a disposición de los AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS: 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “CS MULTIASISTENCIA”.

I) GRUPO FAMILIAR: AFILIADO y/o BENEFICIARIOS.

J) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

K) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

L) 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 y/o sus BENEFICIARIOS siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

M) 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.

N) 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.

O) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (VEINTICUATRO) horas.

P) 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 AL HOGAR (Cobertura en todo el territorio nacional)**

**ENVÍO Y PAGO DE TECNICO PARA DESTAQUEOS (material y mano de obra):** Cuando a consecuencia de una avería imprevista y fortuita no preexistente en las tuberías de desagüe del inmueble de domicilio permanente del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS se presente una obstrucción que imposibilite la evacuación de las aguas servidas incluyendo tuberías de lavatorio, lavadero, lavatrastos, ADDIUIVA coordinará el envío de un técnico para que restablezca el flujo normal de desagüede las aguas servidas del inmueble, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El presenteservicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) y sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra. Este servicio no incluye limpieza de cajas de registro, tanques sépticos o cualquier tipo de destaqueo en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa servicios según corresponda. El servicio incluye el proceso de destaqueo con sonda manual por lo que se excluyen aquellos trabajos que requieran el uso de sondas eléctricas.

**ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO AL HOGAR:** Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO y a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del domicilio del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

#### **EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA**

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

**ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO AL HOGAR:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, por previa solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de EMERGENCIA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA**

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

**ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA AL HOGAR:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas las reparaciones en áreas comunes no privativas de la vivienda del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS. El presente servicio se prestará con límite de ₡50.000,00 (cincuenta mil colones) sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía que suministra el servicio y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial, quedando claro que la cobertura de cambio de fusible o breaker, para abastecimiento de electricidad propia del domicilio, queda sujeta al diagnóstico del técnico enviado por ADDIIVA y que su falla sea únicamente por corto circuito para abastecimiento de electricidad propia del domicilio.

**ENVÍO Y PAGO DE TÉCNICO PARA REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS: TERRITORIALIDAD DEL SERVICIO DE REPARACIÓN DE EMERGENCIA DEL PORTÓN ELÉCTRICO DE GARAJE DEL DOMICILIO:**

Específicamente para el servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio, el mismo se prestará exclusivamente en horario hábil y única y exclusivamente en el gran área metropolitana de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, según se muestra en el apartado II de definiciones, Inciso M, con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

Quando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del DOMICILIO permanente del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, que imposibilite la apertura o el correcto cierre de este, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al domicilio permanente del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡35.000,00 (treinta y cinco mil colones) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. No está incluido el costo de refacciones o piezas de repuesto. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO con sus propios recursos.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE REPARACIÓN DE PORTONES**

Quedan excluidas del presente servicio el cambio de tarjeta lógica, la reparación y/o reposición de cerraduras comunes o eléctricas, reparación de motores de portón eléctrico, salvo lo mencionado en el párrafo anterior, también está excluida la reposición de motores de portón eléctrico, la reparación, configuración y/o reposición de controles remotos, reparaciones en puertas accesorias e/o independientes al portón eléctrico o que no tengan relación con el restablecimiento del funcionamiento del portón eléctrico, se excluye reparaciones y/o reposiciones de dispositivos de seguridad como alarmas, portones internos o que den acceso entre partes interiores del inmueble, fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble que aun afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA LA VISITA DE TÉCNICO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del DOMICILIO permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del AFILIADO o de alguno de los beneficiarios nombrado por el afiliado, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al domicilio permanente del afiliado y/o BENEFICIARIOS, ADDIUVA dará referencia de los proveedores de este tipo de eventos para coordinar la visita de reparación a la vivienda del AFILIADO. Este servicio es de mera referencia por lo que ADDIUVA no cancelará ningún costo del servicio suministrado al afiliado quien se hará responsable de cancelar en el momento de recibir el servicio el precio pactado con el proveedor. Este servicio se brindará sin límite de costo por eventos y sin límite de eventos por año.

**ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, ADDIUVA enviará personal especializado para el traslado de muebles entre ambiente del mismo hogar, hasta el sitio designado por el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS dentro de la misma vivienda. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: ₡35.000,00 (treinta y cinco mil colones) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra.

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES**

Quedan excluidas de la presente cobertura muebles empotrados en paredes, suelo u otra superficie del inmueble, todo traslado de muebles superiores a un peso de 100 (cien) Kg, traslados entre planta alta y baja de la vivienda, en donde no se puede trasladar el mueble por medio de una zonacomún interna de acceso (área de escaleras), no se efectúan modificaciones del mueble (desarmar) con la finalidad de efectuar el traslado, ni igual caso contrario no se arman muebles. En todo momento el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS debe (n) supervisar la ejecución del servicio. Este servicio se deberá coordinar únicamente en horario hábil y se brindará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

**ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIAL LABORAL:** Por previa solicitud del AFILIADO y cuando sea necesaria y a solicitud del AFILIADO ADDIIVA coordinará la asesoría legal telefónica con un profesional en derecho relacionado con temas de laborales vinculados al personal doméstico. Esta asesoría se brinda en horario hábil, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm, se brinda por espacio de 1 (una) hora de asesoría legal telefónica como máximo, sin límite en el costo del servicio y sin límite de eventos por año, ADDIIVA no se hace responsable en caso de un excedente por el seguimiento de un proceso legal, documentación o representación del proceso legal posterior sugerido por el profesional o bien por el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS.

**SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL EN EL HOGAR:** Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de técnicos para reparaciones en el hogar, ADDIIVA por previa solicitud podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de inmuebles para servicios fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta y riesgo del afiliado. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, cerrajería, vidriería en casos no cubiertos, así como carpintería, fontanería, lavado de tanques y limpieza de alfombras. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos.

**CHECK UP HOGAR (cobertura en todo el territorio nacional)**

El servicio de CHECK UP HOGAR se prestará cuando sea necesaria la mano de obra y por previa solicitud del AFILIADO, para la revisión de la instalación eléctrica, cambio de tomas e interruptores limitado a 5 (cinco) unidades, verificación de posibles fugas de agua en registro, inodoros, grifos, sifones, mangueras de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no incluye detección de fugas), lubricación de bisagras, de puertas y ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de estas, instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia, limpieza de canoas de hasta una altura de 15 (QUINCE) metros, únicamente en edificaciones de una planta, ADDIIVA enviará personal especializado para realizar dichas labores al domicilio del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS. Este servicio facilita el servicio de mano de obra, todos los materiales o accesorios que sean necesarios utilizar para la debida instalación de cada parte indicada correrán por cuenta del AFILIADO. El presente servicio se prestará con límite por eventos de: ₡35.000,00 (treinta y cinco mil colones) y limitado a 1 (un) evento por año. Es posible utilizar hasta 3 (tres) solicitudes simultáneas en el evento disponible. Este servicio se deberá coordinar únicamente en horario hábil y se brindará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

**Anexo Nº 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**INSTALADOR A DOMICILIO**

**INSTALACIÓN DE EQUIPO ELECTRÓNICO:** Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA enviará a domicilio del solicitante un técnico instalador capacitado para la fijación de equipos de: equipo eléctrico, equipos de cómputo fijos, impresoras, multifuncionales, equipo de fax, proyectores o vídeo vin, línea marrón (electrodomésticos, equipos de vídeo y audio), televisores de tipo plasma y o LSD, además de reproductores de audio, reproductores de vídeo, reproductores de DVD, Home Cinema (home theater), así como consolas de vídeo juegos. Cualquier repuesto, accesorio de fijación o elementos para esta labor que se ameriten deberán ser cubiertos por el afiliado, este servicio incluye la mano de obra únicamente del técnico instalador. El presente servicio se prestará con un límite de: ₡40.000 (cuarenta mil colones) por evento, y con un límite de 3 (tres) evento por año. Este servicio se deberá coordinar únicamente en horario hábil y se brindará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

**PC ASISTENCIA: SOPORTE TECNOLÓGICO EN LÍNEA Y TELEFÓNICA 24/7**

**PC ASISTENCIA - HELP DESK Y SOPORTE REMOTO:** Ante una eventualidad o problema, ADDIUVA brindará, mediante su programa “CS MULTIASISTENCIA”, asistencia de orientación técnica telefónica para la computadora de uso personal o de uso doméstico del AFILIADO, las 24 (veinticuatro) horas del día durante todos los días del año, en la forma como se describe a continuación, con una duración máxima de 60 (sesenta) minutos continuos en línea:

**SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA:** Por previa solicitud del AFILIADO, cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, ADDIUVA con previa autorización del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a su computadora de usopersonal o bien doméstico con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS autoricen el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesariapara este fin. Este servicio no tiene un límite máximo en el costo y ni eventos por año. El soporte remoto se dará para: a) la instalación y desinstalación de software licenciados o abiertos que posean documentación descriptiva del proceso de instalación, tales como y sin limitación: Office, Windows, internet, antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación y sus servicios packs; b) instalación de antivirus por período restringido o limitado y de software abierto o de propiedad del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS; c) soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware(AD WARE); d) soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión; e) guía rápida para el acceso y navegación en internet (Ubicación de funciones); f) guía para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel intermedio o básico (Ubicación de funciones);y g) soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para niños. h) Orientación telefónica para la solución de problemas con la instalación de redes inalámbricas, i) Guía sobre el uso del internet y acceso a páginas web j) Pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional, todo lo anterior se brindará sin límite en elcosto del evento y sin limitación en el número de eventos.

**ASISTENCIA LEGAL**

**ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA FAMILIAR, CIVIL, PENAL Y LABORAL:**

Por solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, laboral, ADDIUVA lo pondrá en

## **Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el usuario del servicio, 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 en horario establecido como horario hábil.

### **SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS A LA FAMILIA**

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

### **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 y/o sus BENEFICIARIOS no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería mecánica súbita e imprevista, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, ADDIUVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS elijan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 50 (cincuenta) kilómetros 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 y/o sus BENEFICIARIOS el valor del mismo para su autorización. El excedente será pagado en forma inmediata al proveedor del servicio con recursos propios del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS. En todos los casos, el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS 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 portadores, aquellos vehículos que hayan sido 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 encuentren dentro de 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 y/o sus BENEFICIARIOS 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.

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

**AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, en caso de necesidad de paso de corriente se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará condicionado a un costo de servicio de ₡35.000,00 (treinta y cinco mil colones) no limitado a eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS 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 y/o sus BENEFICIARIOS en todo momento deberán supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el VEHICULO pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Serán llevados hasta 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 ₡35.000,00 (treinta y cinco 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 y/o sus BENEFICIARIOS 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 y/o sus BENEFICIARIOS en todo momento deberán supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA POR APERTURA DE VEHÍCULO:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS en caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, o cuando estas se extravíen no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIIVA enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio se prestará limitado en costo hasta ₡35.000, 00 (treinta y cinco 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 o alguno de sus beneficiarios, 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 ₡35.000, 00 (treinta y cinco mil colones) y sin límite de eventos por año. El AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS en todo momento deberán supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

**TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 y/o BENEFICIARIO, ADDIIVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. Este servicio no tiene límite en el costo por traslado ni está limitado por número de eventos por año. ADDIIVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA coordinará el traslado por medio de servicios de emergencia de la localidad.

**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.

**INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL ASOCIADO:**

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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.

**ASISTENCIA LEGAL EN CARRETERA**

**ORIENTACIÓN LEGAL EN CASO DE COLISION:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS ADDIUVA le brindará los servicios profesionales de un abogado para su orientación telefónica para evacuar consultas relacionadas al proceso de acción en caso de colisión del vehículo en el que se transporta el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, ADDIUVA se hace cargo del costo de los loshonorarios del abogado para esa asistencia preliminar telefónica únicamente. ADDIUVA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS relacionadas al evento de colisión. El límite de este servicio se brindará sin límite en el costo y sin límite de eventos durante el año limitado a horario hábil.

**ORIENTACIÓN LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO:** Por solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de robo de vehículo, 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 y/o sus BENEFICIARIOS, siendo éste el único responsable por cualquier acción quedecida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO:** Por solicitud del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS 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 y/o sus BENEFICIARIOS, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar relacionada al proceso judicial por denuncia y

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

del trámite ante la institución aseguradora. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, en caso de fallecimiento de algún miembro que compone este grupo familiar un abogado designado por ADDIUVA asistirá en las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL VEHÍCULO**

Por solicitud del AFILIADO , ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres mecánicos y de enderezado y pintura, podrá realizar localización de repuestos y su importación, sepondrá en contacto con un profesional quien realizara el cálculo en caso de traspaso de un vehículo(costos de impuesto de transferencia, timbres registrales, honorarios notariales.), denuncia ante compañía de seguros y en caso de ser necesario se coordinará cita para RTV, localización y referenciade mejores precios en repuestos mecánicos en el territorio nacional además de orientación telefónica para la importación de repuestos, en las cuales el AFILIADO debe aportar la información necesaria para dicho fin, ADDIUVA no será responsable de la disponibilidad de horario y sucursal disponible para este fin. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá,ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. El presente servicio se brindará sin límite en el costo y sin límite de eventos por año.

**ASISTENCIA A LA MASCOTA**

**HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y en caso de ser hospitalizado, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre hoteles para animales de estimación en el lugar de interés del solicitante y coordinará el hospedaje para la mascota del afiliado, siempre que se trate de animales caninos. ADDIUVA no asumiráninguna responsabilidad sobre los servicios o la atención del hotel. El presente servicio se prestará con un límite de: ₡40.000 (cuarenta mil colones) por noche, con un máximo de 3 (tres) noches y conun límite de 1 (un) evento por año. El servicio queda limitado al cumplimiento de los requisitos delhotel, de parte del afiliado y/o beneficiario para el hospedaje de la mascota. El servicio se deberá coordinar 6 (seis) horas antes y se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

**ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional veterinario para que le brinde una orientación ante dudas que tenga en el área de la salud de los animales de estimación del hogar. La orientación busca minimizar riesgos a la salud del animal, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) entregando soluciones a dudas cotidianas, no se trata de una consulta médica veterinaria, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**GROOMING Y BIENESTAR DE LA MASCOTA AL DOMICILIO:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en Grooming con la finalidad de coordinar una visita a la casa del afiliado para el aseo de la mascota Baño, corte de pelo

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

(según la raza), corte de uñas, limpieza de oídos (se retira pelo en exceso y se coloca talco para eliminar humedad) Lavado de dientes (con pasta dental especial para perros) o aplicación de gel anti placa. El costo final para el AFILIADO y/o BENEFICIARIO será de ₡7.000 (siete mil colones). ADDIUVA efectúa la coordinación del servicio. El presente servicio se prestará con un total de 3 eventos por año como límite, para una única mascota del titular y entre cada servicio debe de haber una carencia de 60 días.

**INFOVACUNAS:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA le comunicará con un profesional veterinario quien le proporcionará vía telefónica información sobre las vacunas que se recomienda aplicar a los animales de estimación según el peso, raza y edad del animal. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los medicamentos recomendados, servicios veterinarios o la atención del profesional. En todo caso y previo a la aplicación de cualquier vacuna al animal, es necesario consultar un veterinario. El presente servicio se brinda sin límite en el costo o monto y sin límite en la cantidad de eventos por año.

**REFERENCIA O INDICACIÓN DE CLINICAS VETERINARIAS:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas VETERINARIAS en el lugar de interés del solicitante. 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 VETERINARIO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**INDICACIÓN, CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS:** Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las VETERINARIAS cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos, transporte o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir a la VETERINARIA indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera alguna orientación telefónica en asuntos relacionados con la responsabilidad civil producto de acontecimientos que envuelvan uno de los animales de estimación del AFILIADO, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, sobre el ingreso de animales o mascotas a otros países y del traslado de los mismo en transporte aéreo, 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.

## **1. EXCLUSIONES GENERALES**

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

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
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 y/o sus BENEFICIARIOS, comprobada por el personal de la Empresa American Asisst CR 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).

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

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.
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 y/o de sus BENEFICIARIOS.
18. Lo relativo y derivado de prótesis, lentes de contacto, anteojos.
19. Los casos de ambulancia por emergencia o accidente, no se brindará el servicio de hospital a casa ni de hospital a hospital.
20. En los casos de grúa o asistencias viales, no se cubrirá un segundo traslado de grúa por un mismo evento o una misma emergencia.
21. Cualquier solicitud médica o traslado de ambulancia para por labor de parto, etapa final del Embarazo.

**2. OTRAS CONSIDERACIONES**

**OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO:**

En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO o BENEFICIARIO, destinatario de la prestación, 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 MULTIASISTENCIA” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS 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 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

**Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio “CS MULTIASISTENCIA”, del Contrato de Prestación de Servicios entre CS AHORRO Y CRÉDITO E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**

---

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 y/o sus BENEFICIARIOS 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, ADDIUVA o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su servicio con: CS AHORRO Y CRÉDITO también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.