

# SOS COOPEMEP

## Programa de asistencia



### DEFINICIONES

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

- A) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede éste anexo.
- B) AFILIADO: Persona natural asociada a COOPEMEP que haya contratado el programa de asistencia "SOS COOPEMEP".
- C) AACR: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) AAI: GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNACIONAL
- E) BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del AFILIADO su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios del PROGRAMA SOS COOPEMEP de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo.
- F) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional y habitual del Afiliado dentro del territorio nacio-

---

nal el cual ha registrado en la base de datos de COOPEMEP.

- G) EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del afiliado o beneficiario, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un lapso máximo de 48 horas de haber acontecido y que se trate de un evento cubierto.
- H) ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y severo de alteración del estado de salud del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- I) ENFERMEDAD CRÓNICA: Todo proceso patológico persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.
- J) ENFERMEDAD PREEXISTENTE: Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de Inicio de la vigencia del programa de asistencia SOS COOPEMEP y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a: doppler, resonancia nuclear magnética, cateterismo, etc.).
- K) ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA: Enfermedad impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de Inicio de la vigencia del programa de asistencia SOS COOPEMEP
- L) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el afiliado o beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.
- M) EMERGENCIA ODONTOLÓGICA: Todo suceso inesperado o repentino que amerite atención odontológica paliativa urgente o apremiante y que origine procedimientos o servicios amparados por este anexo y que sean indicados para tratar el dolor originado por las siguientes causas: infecciones, abscesos, caries, pulpitis, inflamación o hemorragia.

- N) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de SOS COOPEMEP estén a disposición de sus asociados.
- O) GRUPO FAMILIAR: El afiliado y sus beneficiarios.
- P) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el afiliado o los beneficiario tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- Q) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- R) WEBSERVICE: Aplicativo Web que permite el intercambio de diferentes tipos de información para activación, cancelación, consulta y facturación de servicios del programa de asistencia.

## **DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES**

### **SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA.**

En virtud de la presente cobertura de servicios de asistencia al hogar en caso de emergencia, AACR garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de minimizar, limitar y/o controlar los daños materiales presentados en el DOMICILIO PERMANENTE DEL AFILIADO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo.

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el en el territorio nacional en el domicilio habitual permanente del AFILIADO, dentro del perímetro urbano de las ciudades cabeceras de provincia, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**1. ENVIO Y PAGO DE SERVICIOS DE PLOMERÍA:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abaste-

cimiento y/o sanitarias propias de EL DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, ni la sustitución de grifos).

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

**2. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del DOMICILIO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO 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. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del DOMICILIO, no están incluidas reparaciones

en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:** Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

**3. SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO, y a solicitud del AFILIADO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de EMERGENCIA necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del DOMICILIO del AFILIADO en lo que al llavín respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reposición de cualquier tipo de cerradura, la confección de copias de las llaves, la reparación de cerraduras eléctricas, la reparación de dispositivos de seguridad como alarmas, la reparación de puertas exteriores, cualquier tipo de trabajo en puertas o ventanas y sus llavines que impidan el acceso entre partes internas del inmueble, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble, así como los cambios en combinaciones de llavines o candados.

4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA: 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, es decir, que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, por previa solicitud del AFILIADO, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de EMERGENCIA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA: Quedan excluidas del presente servicio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad y tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros o las roturas de vidrios por fenómenos naturales.

5. SERVICIO DE LIMPIEZA DEL INMUEBLE POR EVENTO CUBIERTO: Por previa solicitud del AFILIADO y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del DOMICILIO y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por AACR, se enviará personal de limpieza para asistir limpiando el local de la emergencia, el servicio se limita a la limpieza exclusiva del inmueble de forma superficial considerándose como tal la desobstrucción del área inundada hasta el punto en que se pueda circular. Se encuentra excluida la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no al inmueble, cortinas, ropas, cielo raso, también se excluye la limpieza de cualquier tipo de bien mueble. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 1 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

6. SERVICIO DE TRANSPORTE DE MUEBLES POR EVENTO CUBIERTO: Por previa solicitud del AFILIADO

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

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

Quedan excluidos de la presente cobertura, los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 200.00 (Doscientos dólares americanos) y limitado a 1 evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. En caso que el afiliado no tenga un lugar donde guarda los muebles, AACR proveerá dicho lugar para la guarda de muebles hasta un máximo de 8 días o límite de US\$ 200.00 (Doscientos dólares americanos) y limitado a 1 evento por año.

**7. COBERTURA DE GASTOS DE HOTEL POR INHABITABILIDAD DEL DOMICILIO:** Por previa solicitud del AFILIADO y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del DOMICILIO y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por AACR, cuando la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del DOMICILIO AACR proporcionará la estadía en un hotel de la misma ciudad del DOMICILIO del AFILIADO hasta por un máximo cinco (5) días y la suma de US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) por día, sin límite de eventos por año.

8. COBERTURA PROVISIONAL DE TECHOS: Por previa solicitud del AFILIADO cuando a consecuencia de cualquier acontecimiento de la naturaleza, súbito, fortuito e imprevisto se vea afectada la cobertura del techo del DOMICILIO del AFILIADO de forma que quede expuesto sin protección el interior del mismo hacia el exterior, se contactará a la brevedad posible a un técnico que colocará una cobertura provisional de lona para cubrir el orificio de forma temporal y de esta forma el AFILIADO pueda realizar los reparos definitivos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 1 evento por año.

9. SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR: Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de técnicos para reparaciones en el hogar, AACR a solicitud del AFILIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de inmuebles para servicios fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, cerrajería, vidriería, carpintería, fontanería, lavado de tanques y limpieza de alfombras

10. SERVICIOS DE INDICACIÓN Y CONEXIÓN CON EMPRESAS DE FUMIGACIÓN: Cuando el AFILIADO requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de empresas que se dedican a la fumigación domiciliar, AACR a solicitud del AFILIADO podrá referenciarle una empresa para que pueda realizar la cotización de trabajos de fumigación del domicilio. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO.

11. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON PERSONAL DOMÉSTICO: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que

tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

## ASISTENCIA VIAL

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

1. REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA. En caso que el VEHÍCULO AFILIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del AFILIADO AACR coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller en la ciudad más cercana que el AFILIADO O BENEFICIARIO haya elegido, hasta por la suma de US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) por evento y limitado a 2 eventos por año y un (1) solo traslado por evento.

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

En todos los casos, el AFILIADO y/o BENEFICIARIO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO AFILIADO hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica.

El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

Este servicio no incluye la organización ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el AFILIADO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada.

2. AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA: Por previa solicitud del AFILIADO en caso pinchazo en una de las llantas del VEHÍCULO AFILIADO se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del AFILIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con límite de 2 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio con sus propios recursos. El AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

3. 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 hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con límite de 2 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos. El AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento de-

berá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

4. 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. (El costo del combustible correrá por cuenta del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y serán llevados hasta un máximo de 2 galones). El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con límite de eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos. El AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

5. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA: En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO AFILIADO o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, AACR por PREVIA solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, se enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos y no está incluida la confección o copia de llaves. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

## 6. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

AACR se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el AFILIADO O BENEFICIARIO como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y en la cantidad de eventos.

## 7. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS

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

## 8. REFERENCIAS DE CLINICAS Y HOSPITALES

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

## 9. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA

En caso que el AFILIADO y/o beneficiario sufra lesiones súbitas e imprevistas como consecuencia de un ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. Dependiendo del criterio del médico tratante, el traslado puede realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

Traslado básico: Cuando la situación clínica presentada por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, AACR pondrá a su disposición un vehículo para que lo traslade hasta el centro hospitalario

más cercano. El vehículo podrá ser un taxi o una ambulancia de transporte asistencial básico.

Traslado médico en ambulancia: Una vez calificada y clasificada la situación médica del AFILIADO o BENEFICIARIO, AACR coordinará, contactará y hará seguimiento del arribo de una ambulancia para transportar al AFILIADO o BENEFICIARIO hasta el centro médico asistencial más cercano.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos.

### **SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 50 DEL DOMICILIO**

1. GASTOS DE HOTEL DEL AFILIADO y BENEFICIARIOS POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO. En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO DEL AFILIADO y por previa solicitud del AFILIADO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y sin límite de eventos por año.

2. GASTOS DE AUTO RENTADO O TAXI PARA EL AFILIADO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO DEL AFILIADO. En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO AFILIADO y por previa solicitud del AFILIADO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará el alquiler de un vehículo rentado durante un día, con límite máximo de US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y sin límite de eventos por año. Aún así, el AFILIADO deberá cumplir con los requisitos solicitados por la empresa de alquiler del vehículo, tales como ser mayor de 21 años, garantía, otros.

3. SERVICIO DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O LA CONTINUACIÓN DE VIAJE POR AVERÍA EN EL VEHÍCULO CUANDO EL TIEMPO DE REPARACIÓN SEA SUPERIOR A 24 HORAS. Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, en caso que el VEHÍCULO AFILIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista cuando éste se encuentre viajando a una distancia superior a 50 kilómetros de su DOMICILIO permanente y la reparación no pueda ser realizada dentro de 24 horas siguientes al momen-

to del evento AACR proveerá el transporte para el regreso o para la continuación de su viaje hasta un monto máximo de USD\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y sin límite de eventos por año.

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

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

6. INFORMACION PREVIA A UN VIAJE. Por previa solicitud del AFILIADO, AACR proporcionará información sobre hoteles, restaurantes, tours y actividades de turismo dentro del territorio nacional. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

7. TRASLADO DEL CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR. Por previa solicitud de los beneficiarios, sí el AFILIADO llegase a fallecer durante un viaje dentro del territorio nacional, AACR coordinará, siempre dentro del territorio nacional, el traslado del cuerpo del TITULAR fallecido, por vía terrestre, hasta el lugar de residencia permanente o habitual. Éste servicio no tiene límite de costo.

8. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES. Por previa solicitud del AFILIADO, AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

## SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD

TERRITORIALIDAD: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen

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

**1. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** En caso que el AFILIADO y/o beneficiario sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD GRAVE que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. Dependiendo del criterio del médico tratante, el traslado puede realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

**Traslado básico:** Cuando la situación clínica presentada por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, AACR pondrá a su disposición un vehículo para que lo traslade hasta el centro hospitalario más cercano. El vehículo podrá ser un taxi o una ambulancia de transporte asistencial básico.

**Traslado médico en ambulancia:** Una vez calificada y clasificada la situación médica del AFILIADO o BENEFICIARIO, AACR coordinará, contactará y hará seguimiento del arribo de una ambulancia para transportar al AFILIADO o BENEFICIARIO hasta el centro médico asistencial más cercano. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**2. ENVIO DE MEDICAMENTOS DE EMERGENCIA:** Por previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, cuando sean necesarios medicamentos de emergencia considerados como tales aquellos que de no ser suministrados en poco tiempo se coloca en riesgo la salud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR contactará un proveedor que llevará hasta el AFILIADO los medicamentos necesarios. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO. AACR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en la ciudad cabecera de cada provincia. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### 3. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA

Por previa solicitud Del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y consejos de salud asociados al consumo de alimentos.. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

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

### 5. REFERENCIAS DE CLINICAS Y HOSPITALES

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

## **ASISTENCIA LEGAL.**

1. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA FAMILIAR, CIVIL, PENAL, LABORAL, POR ROBO EN EL DOMICILIO: Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en ma-

teria familiar, civil, penal, laboral, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el 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.

2. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR. Por previa solicitud del beneficiario, en caso de fallecimiento del TITULAR un abogado designado por AACR asistirá en las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes. Este servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año. Para algunos trámites es necesario que el afiliado o beneficiario nombre como su abogado a aquel asignado por AACR. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

3. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO. Por previa solicitud del AFILIADO, en caso de robo total del vehículo de su propiedad, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal telefónica para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. Si el vehículo está asegurado contra robo, de ser necesario y por previa solicitud del afiliado se gestionará la copia certificada de la denuncia para la empresa de seguros. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

4. ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRANSITO: En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del AFILIADO AACR por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO brindará los servicios profesionales de un abogado designado por dicha compañía para su asistencia y defensa legal derivada de la responsabilidad penal a consecuencia de la comisión culposa y nunca dolosa de delitos de tránsito de vehículos. No incluye procesos civiles. AACR no será responsable del resultado de las gestiones realizadas por el abogado designado para la asistencia. Este servicio se prestará sin límite de eventos por año.

## ASISTENTE PERSONAL VIRTUAL PARA EVENTOS ESPECIALES

### 1. SERVICIOS DE ASISTENCIA PERSONAL VIRTUAL PARA EVENTOS ESPECIALES:

Por previa solicitud del AFILIADO cuando se presente un evento especial en el cual requiera asistencia en el proceso de organización. AACR prestará los siguientes servicios: a. Servicio de recepción y filtro de correos, mediante la creación de una dirección de correo electrónico y siguiendo el filtro que sea definido por el AFILIADO, máximo 5 días. b. Servicio de telefonista virtual para recepción de mensajes, se dispone de un número telefónico para recepción de mensajes por un máximo de 3 días antes del evento c. Servicio de recepción de fax, se dispone de un número de fax para la recepción de documentos que son enviados al AFILIADO diariamente vía mensajería, máximo 5 días d. Indicación de servicios de curier, catering service, floristerías y restaurantes, AACR presta este servicio de indicación como mera información y no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. El presente servicio de asistencia personal virtual para eventos especiales tendrá un límite de uso de 2 eventos al año.

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

3. REFERENCIA TELEFÓNICA DE HOSPITALES Y FARMACIAS: A solicitud del Afiliado o Beneficiario, AACR le proporcionará información actualizada sobre farmacias, médicos especialistas, clínicas u hospitales cercanos al lugar que solicite el Afiliado o Beneficiario. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los profesionales,

no está incluido ningún tipo de gastos referente a consultas o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir al profesional indicado, mismo que serán de entera responsabilidad del AFILIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sin límite en el monto y sin límite de eventos.

## ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES

TERRITORIALIDAD. Los siguientes servicios serán coordinados por AACR para el AFILIADO O BENEFICIARIO única y exclusivamente durante su estancia en el extranjero, en viajes con duración no mayor a 60 días calendario y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1. DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN SUPERIOR A 5 DÍAS. AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del afiliado, en un medio de transporte comercial, terrestre o aéreo seleccionado a criterio de AACR y la estancia en el hotel seleccionado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO cuando durante un viaje en el extranjero al afiliado sufra un accidente que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de cinco días. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 1.000.00 (Mil dólares americanos), máximo 7 días y sin límite de eventos.

2. ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA EN CUALQUIER PARTE DEL MUNDO FUERA DE COSTA RICA. En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra un accidente o urgencia médica aguda repentina y cuyo tiempo transcurrido no sea superior a cuarenta y ocho (48) horas desde que se originó, durante su estancia en el extranjero, AACR por solicitud de los mismos, cubrirá los gastos médicos y de hospitalización requeridos por una situación de urgencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 3.000.00 (Tres mil dólares americanos) y sin límite de eventos.

Quedan excluidos los costos de prótesis tales como: lentes de contacto, aparatos auditivos, den-

---

taduras, cirugía plástica, tratamientos contra la obesidad o rejuvenecimiento, revisiones periódicas, check up, chequeos rutinarios, gastos médicos o de hospitalización prescritos antes del inicio del viaje, con posterioridad a 60 días de permanencia en el extranjero o aquellos ocurridos después del retorno del AFILIADO y/o BENEFICIARIO

3. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA O PRESCRIPCIÓN MÉDICA EN EL EXTRANJERO. AACR a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de estancia en el hotel seleccionado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO inmediatamente después de haber sido dado de alta de un centro hospitalario, cuando a criterio del médico sea prescrita la convalecencia hasta por un máximo siete (7) días y la suma de US\$ 100.00 (cien dólares americanos) por día, sin límite de eventos por año.

4. REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR. En el caso que el AFILIADO falleciera durante el viaje y por solicitud de cualquiera de los familiares legitimados para tal efecto, AACR coordinará el traslado de los restos mortales por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que se considere más idóneo, hasta el lugar de domicilio permanente o habitual del AFILIADO en Costa Rica, quedando incluidos los gastos de agencia aduanal o equivalente para los trámites de permisos, autenticaciones o cartas de salida del país donde se encuentre, así como costo del medio de transportación. El presente servicio se prestará hasta por la suma de US\$ 2.500.00 (Dos mil quinientos dólares americanos). Este servicio se prestará al AFILIADO y no incluye gastos funerarios.

5. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: AACR se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el AFILIADO O BENEFICIARIO como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y en la cantidad de eventos.

6. GASTOS ODONTOLÓGICOS DE EMERGENCIA EN EL EXTRANJERO. En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufran una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD que requiera manejo odontológico.

co de emergencia y cuyo tiempo transcurrido no sea superior a 48 horas, AACR cubrirá hasta suma de US\$ 300.00 (Trescientos dólares americanos). Quedan excluidos los costos de prótesis, dentaduras, cirugía plástica, chequeos rutinarios, limpiezas y similares.

7. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS. En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de avión, AACR a solicitud del AFILIADO proveerá la información necesaria referente al procedimiento a seguir con las autoridades locales con el fin que el afiliado pueda obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

8. INFORMACION PREVIA A UN VIAJE. Por previa solicitud del AFILIADO, AACR proporcionará información sobre requerimiento de visas y vacunas, direcciones y teléfonos de consulados y embajadas en el país de destino del viaje internacional.

## I. EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de AACR
2. Los servicios adicionales que el AFILIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
4. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
5. 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.

6. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO o BENEFICIARIO.
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
10. 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.
11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
13. Para los planes de asistencia con servicio de segunda opinión médica, se excluyen las patologías que no estén contempladas en el grupo de cobertura especificado en el numeral SEIS (6).
14. 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.
15. Servicios solicitados 48 horas después de ocurrida la emergencia.

## II. OTRAS CONSIDERACIONES

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

En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo A, 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, el número de tarjeta de crédito, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de AACR.

## 2. REEMBOLSOS:

AACR a través del programa SOS COOPEMEP, reembolsará al AFILIADO el valor que hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el AFILIADO cumpla con las obligaciones y procedimientos indicados a continuación:

- a. Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización a AACR a través del programa SOS COOPEMEP, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar la misma información necesaria a la hora de solicitar un servicio.
- b. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al AFILIADO o BENEFICIARIO un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados a la dirección que le será informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso AACR a través del programa SOS COOPEMEP, realizará un reembolso sin que el AFILIADO o BENEFICIARIO haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- c. De cualquier manera AACR a través del Programa SOS COOPEMEP, se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellos casos en que a su propio juicio lo estime conveniente.

## 3. RESPONSABILIDAD:

AACR a través del programa SOS COOPEMEP quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autó-

---

noma del AFILIADO o sus BENEFICIARIOS, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de AACR, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de AACR, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por AACR.

AACR no será responsable en ningún caso y bajo ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, dictámenes y conceptos médicos derivados del servicio de traslado médico terrestre, segunda opinión médica, orientación médica telefónica y médico a domicilio, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los médicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales acreditados para ejercer esa función.

Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de AACR cuentan con garantía de servicio por un plazo de 60 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 AACR, sin embargo AACR será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.