

Servicios del programa COPEMEMP ASISTENCIA PREMIUM para clientes de COPEMEMP

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

1. El presente ANEXO N° 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “S.O.S COPEMEMP PREMIUM”.
2. COPEMEMP mediante el programa de asistencia “COPEMEMP ASISTENCIA PREMIUM”, le brinda a sus clientes en adelante llamados ASOCIADOS y/o BENEFICIARIO(S), servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A., y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

II. DEFINICIONES

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

- A) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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) ASOCIADO: Persona natural cliente de COPEMEMP que haya contratado el programa de asistencia “COPEMEMP ASISTENCIA PREMIUM”.
- C) AACR: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) AAI: GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL.
- E) BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del ASOCIADO su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de 18 (dieciocho) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del ASOCIADO, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de “COPEMEMP ASISTENCIA PREMIUM” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.

- F) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del ASOCIADO dentro del territorio nacional.
- G) EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un lapso máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas de haber acontecido y que se trate de un evento cubierto.
- H) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.
- I) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de “COPEMPEM ASISTENCIA PREMIUM” estén a disposición de los clientes, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa “COPEMPEM ASISTENCIA PREMIUM”.
- J) GRUPO FAMILIAR: ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S).
- K) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- L) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al ASOCIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- M) GRAN ÁREA METROPOLITANA: El gran área metropolitana, abreviado como GAM. Incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, cantones centrales, Alajuela, Grecia, Atenas, Palmares, Poás, San Ramón, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, Belén, Flores, San Pablo.
- N) ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del ASOCIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- O) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.

P) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.

III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

1. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM “0” (SIN RESTRICCIÓN EN LA ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO).

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

1. SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA: En caso que el vehículo en el cual viaja el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), que vivan en el mismo domicilio del ASOCIADO, no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del ASOCIADO, AACR coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 60 (sesenta) 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), el valor o costo del servicio con excedente en la cobertura del mismo para su autorización del ASOCIADO, el excedente será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), al proveedor del servicio con sus propios recursos, mediante la forma de pago indicada por el proveedor y el costo comunicado con anterioridad.

En todos los casos, el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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.

El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas (salvo que contractualmente se estipule servicio para camiones), ni vehículos de transporte colectivo público de personas (salvo que contractualmente se estipule transporte de buses, microbuses o taxis), ni a vehículos con carga (deberán ser previamente descargados para proteger las mercancías), ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas, ni traslados entre talleres mecánicos o de enderezado y pintura. En caso de cualquier vehículo con carga, el asociado debe de descargar la misma, AMERICAN ASSIST no se hace responsable de pérdida o daños a la misma (No se sacan vehículo de talleres, ni se da traslado de taller a taller).

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 ASOCIADO 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de llanta de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) al proveedor del servicio con sus propios recursos. El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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, ni motocicletas. AACR no incluye la llanta o repuesto nueva o usada, el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) debe de aportarla para su cambio respectivo.

3. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE: Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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, ni motocicletas.

4. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE: Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 2 (dos) galones del combustible, son de cortesía de forma que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) no deben pagar por el líquido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de

haber un excedente se le comunicará al ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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, ni motocicletas.

5. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA: En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, AACR por PREVIA solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 se destina a la apertura del vehículo. 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, ni motocicletas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

6. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO: En caso que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S). El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite de eventos.

7. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL ASOCIADO: Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. AACR 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.

8. REFERENCIAS DE CLINICAS Y HOSPITALES: Por solicitud del ASOCIADO 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. PAGO DE TRASLADO EN TAXI PARA EL ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO, se coordinará previamente, con límite máximo de 50 kilómetros y sin límite de eventos por año.

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

2. ASISTENCIA LEGAL.

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. Todo excedente por evento será pagado por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA DE COLISIÓN Y ROBO TOTAL DEL VEHICULO: Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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.

3. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERES PARA EL VEHICULO.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERES PARA EL VEHICULO: Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR proporcionará información general vía telefónica sobre talleres mecánicos, enderezado y pintura, coordinación de cita para RTV en la cual el cliente debe aportar la información necesaria para dicho fin, denuncia ante compañía de seguros, localización de repuestos, importación de repuestos y calculo de traspaso del vehículo (impuesto de transferencia, timbres registrales, honorarios notariales). 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. El presente servicio se brindará sin límite en el costo y sin límite de eventos por año.

SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 25 DEL DOMICILIO.

1. GASTOS DE HOTEL DEL ASOCIADO y BENEFICIARIOS POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO DEL ASOCIADO O DE UNO DE SUS BENEFICIARIOS y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIOS y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y límite de 2 eventos por año.

2. PAGO DE TRASLADO EN TAXI PARA EL ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del ASOCIADO O BENEFICIARIO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará traslado del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el domicilio permanente, con límite máximo de Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) y límite de 3 eventos por año.

3. 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 ASOCIADO O BENEFICIARIO 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 ASOCIADO, este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

6. INFORMACION PREVIA A UN VIAJE: Por previa solicitud del ASOCIADO, 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. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del ASOCIADO, AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

8. GASTOS DE TRANSPORTE PARA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO: Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR gestionará y cubrirá el traslado de ida del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO vía terrestre en clase económica hasta el lugar donde se encuentre el VEHICULO DEL ASOCIADO a efecto que realice los trámites necesarios para su recuperación después de haber quedado detenido por motivo de un

accidente automovilístico. El excedente del monto por el evento, en caso de haberlo, será pagado en forma inmediata por el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO al proveedor del servicio en el momento de la prestación de los servicios. El límite de este servicio es de hasta Ochenta dólares americanos (US\$ 80.00) por evento y limitado a 3 eventos por año.

9. GASTOS DE HOTEL O SERVICIO DE TRANSPORTE EN TAXI PARA EL REGRESO O LA CONTINUACIÓN DE VIAJE: Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, en caso que el vehículo del ASOCIADO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista cuando éste se encuentre viajando a una distancia superior a 25 kilómetros de su DOMICILIO permanente, se coordinará y pagará una noche de hotel o bien a elección del ASOCIADO AACR proveerá el transporte para el regreso o para la continuación de su viaje hasta un monto máximo de USD\$ 80.00 (Ochenta dólares americanos) y límite de dos eventos por año.

4. ASISTENCIA AL HOGAR.

TERRITORIALIDAD: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica, conforme 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.

Este servicio se prestará únicamente en el **DOMICILIO** habitual permanente del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1. ENVÍO Y PAGO DE FONTANERO y/o PLOMERO AL HOGAR: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias dentro del domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro **o evacuación normal de las aguas**, y que provoque daños en el inmueble dentro del hogar; a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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\$ 100.00 (cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA: Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, sustitución de grifos, ni destaqueos que requieran sonda eléctrica. Quedan excluidas del presente servicio: la reposición o reparación de grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, aparatos electrodomésticos, 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. Se excluyen los arreglos de: Canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada, reparación de goteras, filtraciones debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, averías que se deriven de humedad o filtraciones de cualquier tipo (detección de fugas), sean de agua de lluvia, potable o de desecho, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados (AYA).

2. 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 reparaciones en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) 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. Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial.

3. 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 ASOCIADO en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) 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.

4. 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

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.

5. SERVICIO DE REPARACIÓN DE EMERGENCIA DEL PORTÓN ELÉCTRICO DE GARAJE DEL DOMICILIO.

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 de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm 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. 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 ASOCIADO o de alguno de los beneficiarios nombrado por el asociado, 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. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico 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: US\$ 100.00 (cien dólares) 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) 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 aún afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

6. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE: Cuando el ASOCIADO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, AACR por previa solicitud del ASOCIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del ASOCIADO.

6. ENVIO Y PAGO DE SERVICIOS DE FIJACIÓN CLAVO Y MARTILLO: Cuando sea necesaria mano de obra para la fijación de cuadros, instalación de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera o traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro de los ambientes del domicilio, por previa solicitud del ASOCIADO o de alguno de los beneficiarios nombrados por el asociado, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado para la ejecución (Mano de obra) de la asistencia indicada, 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 un evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE FIJACIÓN: Quedan excluidas de la presente cobertura la instalación de equipos electrónicos, equipos de línea blanca o café, audio y video. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

7. SERVICIO DE LIMPIEZA DEL INMUEBLE POR EVENTO CUBIERTO: Por previa solicitud del ASOCIADO 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 DOMICILIO 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 y no mayor detalle de ese. 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: Sesenta dólares americanos (US\$ 60.00) y con límite de dos eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

8. SERVICIO DE TRANSPORTE DE MUEBLES POR EVENTO CUBIERTO: Por previa solicitud del ASOCIADO 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 ASOCIADO 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y con límite de un evento por año. En caso que el ASOCIADO no tenga un lugar donde guardar los muebles, AACR proveerá dicho lugar para la guarda de muebles hasta el siguiente límite máximo: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y con límite de un evento por año.

9. COBERTURA DE GASTOS DE HOTEL POR INHABITABILIDAD DEL DOMICILIO: Por previa solicitud del ASOCIADO 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 ASOCIADO hasta por un límite máximo de: Cien dólares americanos (US\$ 100.00) por cinco noches y límite de 1 eventos por año.

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 inhabitable.

10. SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR: Cuando el ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de técnicos para reparaciones en el hogar, AACR 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 del ASOCIADO. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, cerrajería, vidriería en casos no cubiertos, así como carpintería, fontanería, lavado de tanques y limpieza de alfombras

11. SERVICIOS DE INDICACIÓN Y CONEXIÓN CON EMPRESAS DE FUMIGACIÓN: Cuando el ASOCIADO requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de empresas que se dedican a la fumigación domiciliar, AACR a solicitud del ASOCIADO 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 ASOCIADO.

12. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON PERSONAL DOMÉSTICO: Por solicitud del ASOCIADO o alguno de sus beneficiarios 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 ASOCIADO, 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.

5. CHECK UP HOGAR.

El servicio de CHECK UP HOGAR se prestara cuando sea necesaria mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 (cinco) unidades, verificación de posibles fugas de agua en registros, grifos sifones, mangueras de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas), lubricación de bisagras, de puertas y ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de las mismas, instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia, o limpieza de canoas de hasta una distancia de 10 (diez) metros, únicamente en edificaciones no mayores a dos pisos, AACR enviará personal especializado para realizar dichas labores al domicilio del ASOCIADO. Lo anterior incluye la mano de obra, los materiales son por cuenta del ASOCIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra, no aplica los materiales.

6. PC ASISTENCIA: SOPORTE TECNOLOGICO EN LÌNEA.

PC ASISTENCIA - HELP DESK Y SOPORTE REMOTO. Ante una eventualidad o problema, AACR brindará, mediante su programa “COPEMEP ASISTENCIA PREMIUM”, asistencia técnica para la computadora personal del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, AACR con previa autorización del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para 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 services packs; b) instalación de antivirus por período restringido o limitado y de software abierto o de propiedad del ASOCIADO; 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.

7. ASISTENCIA MÉDICA.

1. VISITA MÉDICA DOMICILIAR. La visita médica domiciliar se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR enviará un médico general hasta el domicilio del ASOCIADO para su revisión, previa autorización del médico que brindó la orientación médica telefónica. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) eventos por año por ASOCIADO, no acumulables pero no hay restricción en el monto o costo de la visita. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el ASOCIADO.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO: Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del

ASOCIADO. Donde no exista infraestructura adecuada AACR coordinará dicha la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. No se presta el servicio de visita médica domiciliar para personas menores de 2 (dos) años. El costo de los exámenes que deba realizarse el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO.

2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HORAS. Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, 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.

3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA: En caso que el ASOCIADO 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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S). Este servicio no tiene límite o restricción en el costo pero si un límite de 3 (tres) eventos por año. AACR gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, AACR coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.

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

5. REFERENCIA CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, CLÍNICAS DENTALES Y NUTRICIONISTAS: Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo

especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales, laboratorios y clínicas dentales en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. 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.

8. ASISTENCIA PSICOLÓGICA.

1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFONICA: Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) e entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límites de eventos al año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y 6 (seis) eventos por año.

2. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICOLOGOS: Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en psicología en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacios. AACR presta este servicio como información o mera referencia no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del profesional. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

9. ASISTENCIA NUTRICIONAL.

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN y REFERENCIA NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA. Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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, referencia sobre preparación de recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa. AACR brindará el servicio de referencia en especialistas en nutrición, AACR brinda este servicio como mera información, no se hace responsable de la elección del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S). Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

10. ASISTENCIA CULINARIA.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA INFOCHEF. Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras, rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana, referencias en servicios de catering service. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este presente servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

11. ASISTENCIA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN.

1. ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN: Por previa solicitud telefónica, cuando el ASOCIADO sea hospitalizado por más de 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) AACR gestionará y cubrirá, por una única vez, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Los artículos de aseo personal que se enviarán son: Un cepillo de dientes, crema dental, jabón de tocador, una toalla de baño, cepillo o peine de cabello, champú y acondicionador para cabello. Se enviarán para una única persona. La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica, es exclusiva de AACR, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de U\$ 50,00 (cincuenta dólares) se limita a 1 (un) evento por año por ASOCIADO y 1 (un) traslado por periodo de hospitalización (PH).

2. TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN: AACR a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) para ingreso inicial, hasta el lugar de la internación hospitalaria, el día de la internación, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de 24 horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros y límite de 1 (un) evento al año, limitado a 1 (un) traslado por periodo de hospitalización AACR coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso del mismo al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

3. TRANSPORTE DE FAMILIARES O AMIGOS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITA DURANTE EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: AACR a solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), hasta 4 (cuatro) personas, desde un

mismo destino, durante los primeros 3 (tres) días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR cuando el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización. AACR coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

4. Si el ASOCIADO así lo solicita, AACR coordinará y cubrirá los gastos del regreso de dichas personas a su domicilio, el presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros límite de 1 (un) evento al año y 3 (tres) eventos por periodo de hospitalización.

5. SERVICIO DE MENSAJERIA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: AACR a solicitud del ASOCIADO, posterior a una hospitalización superior a 24 (veinticuatro) horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) AACR gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el ASOCIADO necesite enviar o recibir. Incluye el traslado de artículos personales, documentos, cargadores telefónicos; hasta y desde el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el ASOCIADO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de AACR. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: 25 (veinticinco) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año y limitado a 3 (tres) envíos por el periodo de hospitalización.

6. TRANSPORTE DEL TITULAR PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA: AACR a solicitud del ASOCIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento del cliente, desde el centro médico donde se encontraba internado, hasta su domicilio permanente y habitual, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de AACR. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 (cuarenta) kilómetros con límite de 1 (un) evento al año. AACR coordina únicamente el traslado del titular, por medio de taxi o ambulancia, según la necesidad y criterio médico, es responsabilidad del titular obtener los permisos de salida del centro médico y que los riesgos del traslado son absolutamente tomados por él.

7. AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA: Por solicitud del ASOCIADO, AACR enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), realizando un recordatorio periódico sobre los mismos El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.

8. ASISTENCIA NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA: Por solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), siempre que requiera alguna orientación

nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, AACR lo pondrá en contacto con un profesional con el fin de brindarle consejos nutricionales, orientación para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre el contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, alimentos que deben incluir y excluir de las comidas para personas diabéticas, con sobrepeso o intolerantes a lactosa. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

9. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo. Cuando el ASOCIADO tenga conocimiento previo que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, el ASOCIADO deberá llamar a la línea de asistencia AACR, para indicar el nombre, número de teléfono de la persona que el call center debe localizar para brindar el mensaje urgente, según lo indicado por el ASOCIADO, el medio de contacto es únicamente telefónico, no se envían correos electrónicos o mensajes en redes sociales. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

10. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS. Por previa solicitud del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del ASOCIADO y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S). 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 y LABORAL: Por solicitud del ASOCIADO o beneficiario y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia 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 ASOCIADO O BENEFICIARIO, 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. 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 ASOCIADO o beneficiario, 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 ASOCIADO 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.

12. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERES PARA LA FAMILIA.

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

IV. EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Los servicios que el ASOCIADO haya contratado sin previo consentimiento de AACR.
2. Los servicios adicionales que el ASOCIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el ASOCIADO 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, lentes de contacto.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del tomador, ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S).

9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
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. 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.
14. Servicios solicitados 48 (cuarenta y ocho) horas después de ocurrida la emergencia.
15. Traslado en ambulancia por labor de parto (embarazo).
16. La vista medica se brinda con especialidad en medicina general, por este motivo no aplica para niños menores y de dos años.
17. No se dará cobertura a vehículos con PLACA AGV o traslado por BLOQUEO POR ACTIVACION DE ALARMA.
18. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.

V. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S): En caso de evento precedente según lo indicado en el presente anexo, el ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S), 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 ASOCIADO sin previa autorización de AACR.

VI. RESPONSABILIDAD

AACR a través del programa COPEMEEP ASISTENCIA PREMIUM quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO(S), no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el ASOCIADO

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 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 AACR, sin embargo AACR será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

VII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

AACR podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

VIII. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del ASOCIADO y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

IX. TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El ASOCIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, COOPEMOP, o del ASOCIADO.

Si el ASOCIADO cancela su servicio con COOPEMOP, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.