

Condiciones generales del servicio BCT ASISTENCIA PREMIUM, del contrato de prestación de servicios entre BANCO BCT e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente documento establece las características generales, límites y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de **BCT ASISTENCIA PREMIUM**.
2. **BANCO BCT** mediante el programa de Asistencia **BCT ASISTENCIA PREMIUM** le brinda a sus **CLIENTES** en adelante llamados **AFILIADOS** servicios de asistencia que se indican en el presente documento contractual.
3. Por solicitud telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** al centro de atención telefónica de **ADDIUVA**, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente documento contractual.

2. DEFINICIONES:

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

- I. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO** causados 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 este documento .
- II. **AFILIADO:** Persona natural cliente de **BCT** y que haya contratado el programa de **BCT ASISTENCIA PREMIUM**.
- III. **BENEFICIARIOS:** Titular, Cónyuge e hijos menores de 21 años.
- IV. **ADDIUVA:** **INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.**
- V. **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitual permanente del **AFILIADO** dentro del territorio nacional.
- VI. **EMERGENCIA:** Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del **AFILIADO**.
- VII. **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de **A BCT ASISTENCIA PREMIUM** estén a disposición de los **AFILIADO**, 72 (setenta y dos) horas hábiles después de la afiliación al Programa **BCT ASISTENCIA PREMIUM**.
- VIII. **BCT ASISTENCIA PREMIUM:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el **AFILIADO** tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- IX. **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento .
- X. **ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental y en el

domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

- XI. HORARIO HÁBIL O COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- XII. HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.
- XIII. GAM: El Gran Área Metropolitana abreviado cómo GAM incluye las siguientes provincias respectivamente con sus cantones: San José (San José, Escazú, Desamparados, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Aserrí, Alajuelita, Vásquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca y Curridabat), Alajuela (Alajuela, Atenas y Poás), Cartago (Cartago, Paraíso, La Unión, Alvarado, Oreamuno y El Guarco), Heredia (Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo).

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES

1. ASISTENCIA AL HOGAR

1.1. MOVILIDAD Y PAGO DE FONTANERO AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA): 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, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, 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 con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE FONTANERÍA: Las reparaciones de fontanería 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 o detección de fugas 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 y cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Acueductos y Alcantarillados. Los trabajos que requieran materiales se harán con PVC y se excluye los materiales de metal. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1.2. MOVILIDAD Y PAGO DE PLOMERÍA PARA DESTAQUEOS DE TUBERÍAS DE DESAGÜE. (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA): Cuando a consecuencia de una avería imprevista y fortuita no preexistente en las tuberías de desagüe del inmueble DEL DOMICILIO PERMANENTE DEL AFILIADO y/o BENEFICIARIO y se presente una obstrucción que imposibilite la evacuación de las aguas servidas incluyendo tuberías de lavatorio, lavadero o lavatrastos, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, para que restablezca el flujo normal de las aguas servidas del inmueble y 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 con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3

(tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA AL HOGAR: Este servicio no incluye limpieza de cajas de registro, tanques sépticos o cualquier tipo de destaqueo en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Acueductos y Alcantarillados según corresponda. Para los casos de destaqueo solo aplica el proceso con sonda manual, pero se excluyen aquellos trabajos que requieran el uso de sondas eléctricas. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería o sustitución de grifos. 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. Adicional se excluye trabajos que requieran romper alguna pared. Se excluyen los arreglos de: canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada, reparación de goteras, filtraciones o detección de fugas 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. Los trabajos que requieran materiales se harán con PVC y se excluye los materiales de metal. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1.3. ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA): Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío y/o robo de las llaves o la inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio y a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del domicilio del AFILIADO y/o BENEFICIARIO en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA AL HOGAR: Quedan excluidas del presente alcance la reposición de la cerradura o candado, 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. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1.4. SERVICIO DE VIDRIERÍA AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA): 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 de este, por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA AL HOGAR: Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo (vidrios con color o diseños), vidrios de grosor superior a 4 (cuatro) 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. Quedan excluido de este servicio, toda puerta o ventana que por sus medidas su grosor deba de ser superior a 4 (cuatro) milímetros. En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO desee otro tipo de vidrio o con un grosor diferente al estándar indicado en este condicionado será cubierto en su totalidad por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1.5. ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA): Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, 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 con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD AL HOGAR: 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, quedando claro que el alcance de cambio de fusible o breaker para abastecimiento de electricidad propia del domicilio, queda sujeta al diagnóstico del técnico enviado por ADDIUVA y que su falla sea únicamente a causa de corto circuito para abastecimiento de electricidad propia del domicilio. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1.6. MOVILIDAD Y PAGO DE TÉCNICO PARA REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE AL HOGAR (INCLUYE TRASLADO, MATERIAL Y MANO DE OBRA): Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del domicilio permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del

AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y un límite de 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra. Este servicio se prestará exclusivamente en horario comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en el Gran Área Metropolitana (GAM) de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES AL SERVICIO DE REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS: 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, configuración y/o reposición de controles remotos, reparaciones en puertas accesorias e/o independientes al portón eléctrico o que no tengan relación con el restablecimiento del funcionamiento del portón eléctrico, se excluye reparaciones y/o reposiciones de dispositivos de seguridad como alarmas, portones internos o que den acceso entre partes interiores del inmueble, fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble que aun afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

- 1.7. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE:** Cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, ADDIIVA por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera del alcance de la emergencia. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.
- 1.8. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO cuando sea necesaria mano de obra para el traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro de los ambientes del domicilio, ADDIIVA 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: El presente servicio se prestará hasta

el siguiente límite: \$75 (setenta y cinco dólares exactos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye únicamente el costo de mano de obra y traslado. En todo momento el AFILIADO y/o BENEFICIARIO debe supervisar la ejecución del servicio. Este servicio se prestará exclusivamente en horario comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. ADDIUVA agentará una visita con base y disponibilidad de la agenda del técnico en las siguientes 24 (veinticuatro) horas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES AL SERVICIO DE ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR: Quedan excluidas del presente servicio cualquier traslado de muebles en áreas comunes propiedad del condominio, casas club, apartamentos y otros que no sean exclusivos propiedad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO cómo parte de su domicilio. Únicamente aplica traslado de muebles dentro de una misma planta del domicilio, queda excluido los traslados de muebles desde una primera planta a una segunda o tercera planta o viceversa. Quedan excluidos traslados de muebles fuera del domicilio del AFILIADO y/o BENEFICIARIO tales cómo mudanzas. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1.9. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO PARA FIJACIÓN (CUADROS, CORTINAS Y OJO MÁGICO) (INCLUYE TRASLADO Y MANO DE OBRA): Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO cuando sea necesaria mano de obra para la fijación de cuadros, instalación de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera del domicilio, ADDIUVA 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: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 75 (setenta y cinco dólares exactos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye únicamente el costo de mano de obra y traslado. En todo momento el AFILIADO y/o BENEFICIARIO debe supervisar la ejecución del servicio. Este servicio se prestará exclusivamente en horario comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. ADDIUVA agentará una visita con base y disponibilidad de la agenda del técnico en las siguientes 24 (veinticuatro) horas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES AL SERVICIO DE ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR: Quedan excluidas de la presente asistencia el servicio de fijación en áreas comunes propiedad del condominio, casas club, apartamentos y otros que no sean exclusivos propiedad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO cómo parte de su domicilio. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1.10. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON EL PERSONAL DOMÉSTICO: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de relaciones laborales. ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier

determinación que tome el AFILIADO y/o 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.

1.11. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL EN EL HOGAR: Cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO requiera de servicios de referencia o coordinación de técnicos para mantenimiento general en el hogar, ADDIUVA por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de los trabajos que necesite. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

1.12. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN FUMIGACIÓN PARA EL HOGAR: Cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO requiera de servicios de referencia o coordinación de técnicos en fumigación para el hogar, ADDIUVA por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de los trabajos que necesite. El presente servicio informativo y de coordinación se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. En caso de concretarse alguna conexión, el costo del servicio deberá ser asumido por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO y pagarse directamente al proveedor. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar.

2. ASISTENCIA MÉDICA

2.1. VISITA MÉDICA AL DOMICILIO EN CASO DE NECESIDAD: La visita médica domiciliar y/o consultorio se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde el servicio médico. Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUVA enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO para su revisión o bien se coordinará la visita al consultorio del médico. No requiere autorización previa, este servicio cubre el costo de la visita médica. En la visita se incluye la primera dosis de medicamentos con el fin de disminuir y/o estabilizar el dolor del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. La consulta de medicina general domiciliar y/o consultorio incluye: revisión de historia clínica, examen físico, toma de signos vitales (presión arterial, temperatura, saturación de oxígeno y frecuencia cardiaca y respiratoria, muestra de glicemia, diagnostico, envío de tratamientos en caso de requerirlo el paciente, aplicación de inyecciones (inbrindarán o musculares) y revisión de tratamiento crónico, todos los procedimientos anteriormente mencionados se brindaran bajo criterio médico y en el caso de la visita a domicilio cubre el transporte del médico. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 2 (dos) visitas médicas sin límite en el costo de la visita.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES 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 AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUVA coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO , así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el servicio no opera bajo modalidad de

reembolso. ADDIUVA podrá optar entre coordinar la consulta médica a domicilio o en un consultorio de la red siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de ADDIUVA. En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO visite al consultorio este deberá cubrir el costo del transporte. No aplica visita para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente, ni para la emisión de acta de defunción. No aplica para chequeo médico general o valoraciones de seguimiento.

2.2. VIDEOLLAMADA CON MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto por medio de video llamada con un profesional de salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, 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 con un límite de 3 (tres) eventos por año, por cada evento, la videollamada será con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Es un servicio con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, y el proveedor, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. En el caso de los beneficiarios menores de 21 (veinte uno) años, deberán estar acompañados durante la conferencia, con el tutor y/o encargado mayor de edad.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VIDEOLLAMADA CON MÉDICO GENERAL: Están excluidas videollamadas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una videollamada o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, Siendo una atención de emergencia, no se coordinará en ningún caso, la videollamada con médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la videollamada, serán cubiertos directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. No aplica videollamada para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente. No aplica para chequeo médico general o valoraciones de seguimiento.

2.3. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO GENERAL: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de 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 AFILIADO Y/O BENEFICIARIO 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.

2.4. TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA EN CASO DE ACCIDENTE: En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un accidente y/o emergencia grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir esta infraestructura, ADDIUVA solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. El servicio de ambulancia incluye en caso de ser necesario: Intubación endotraqueal y/o nasofaríngea, aplicación de medicamentos, colocación de sueros y medicamentos intravenosas, suturas, electrocardiograma, desfibrilación, todo procedimiento no invasivo e interpretación de electrocardiograma, este servicio se brindará bajo criterio médico. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero sí un límite de 2 (dos) eventos por año. Se excluye de este servicio traslado de hospital a hospital, hospital a casa de habitación, ni casa de habitación ni a

lugar de preferencia del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, entendiéndose este servicio como emergencial. No opera bajo modalidad de reembolso.

- 2.5. COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS PRIVADAS (GAM):** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre red de ambulancias privadas a interés del solicitante. Si el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO lo solicita, ADDIUIVA coordinará una ambulancia para su sujeta a disponibilidad. ADDIUIVA presta este servicio como información, coordinación o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios de ambulancia. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.
- 2.6. COORDINACIÓN DE MÉDICOS A DOMICILIO:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre red de médicos a domicilio a interés del solicitante. Si el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO lo solicita, ADDIUIVA coordinará una cita para su sujeta a disponibilidad. ADDIUIVA presta este servicio como información, coordinación o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios del médico a domicilio. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.
- 2.7. COORDINACIÓN DE CITAS EN CENTROS MÉDICOS Y ESPECIALISTAS:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales y laboratorios en el lugar de interés del solicitante. Si el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO lo solicita, ADDIUIVA coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. ADDIUIVA 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.

3. ASISTENCIA CON NUTRICIÓN

- 3.1. VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN NUTRICIÓN:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUIVA lo pondrá en contacto por medio de video llamada con un profesional de nutrición para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, 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 con un límite de 3 (tres) eventos por año, por cada evento, la videollamada será con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Es un servicio con una coordinación de cita con base a la disponibilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, y el proveedor, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. En el caso de los beneficiarios menores de 21 (veinte uno) años, deberán estar acompañados durante la conferencia, con el tutor y/o encargado mayor de edad.
- EXCLUSIONES Y GENERALIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN NUTRICIÓN:** Están excluidas videollamadas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una videollamada o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, Siendo una atención de emergencia, no se coordinará en ningún caso, la videollamada con médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la videollamada, serán cubiertos directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. No aplica videollamada para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente. No aplica para chequeo médico general o valoraciones de seguimiento. En la consulta únicamente los temas a tratar son: consejos nutricionales, guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, recetas especiales diabetes, sobrepeso o intolerantes a lactosa.

3.2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL: Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO , ADDIUVA 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 AFILIADO Y/O BENEFICIARIO al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFONICA NUTRICIONAL: Están excluidas llamadas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una llamada o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, Siendo una atención de emergencia, no se coordinará en ningún caso, la llamada con médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la orientación, serán cubiertos directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. No aplica videollamada para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente. No aplica para chequeo médico general o valoraciones de seguimiento. En la consulta únicamente los temas a tratar son: consejos nutricionales, guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, recetas especiales diabetes, sobrepeso o intolerantes a lactosa.

4. ASISTENCIA CULINARIA

4.1. ASISTENCIA CULINARIA: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación telefónica para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras y rápidas, recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana y referencias de Catering Service. ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en cocina con el fin de brindarle la orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/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. Este servicio se brindará en horario hábil. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

5. ASISTENCIA EN VIAL

5.1. SERVICIO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERIA: En caso de que el vehículo en el cual viaja el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista, a solicitud AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller o población más cercana al lugar de inmovilización que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el límite de \$60 (sesenta dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y con límite de 3 (tres) eventos por año y un máximo de 60 km, el desplazamiento en kilómetros como referencia de la base del proveedor definida por ADDIUVA. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto indicado en el límite, se le comunicará al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO el valor de este 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 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 AFILIADO Y/O BENEFICIARIO tendrá un máximo de 24 horas para reportar el incidente y solicitar el servicio.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA): El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar de manera presencial la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal como buses, microbuses rotuladas o taxis), ni motocicletas, vehículos rotulados o de uso comercial, vehículos utilizados en plataformas digitales de transporte, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni bicimotos, ni vehículos con placa AGV que estén en aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos portadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. ADDIUVA no se hace responsable de pérdida o daños de la carga que contenga el vehículo. Este servicio no incluye la organización y/o logística 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, arena u otros sedimentos etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Queda excluida la utilización de eventos sobre un mismo evento. Dicha maniobra genera valor adicional que deberá ser asumido por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas será única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

5.2. SERVICIO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERIA (COBERTURA HOGAR Y ESTACIONAMIENTO): En caso de que el vehículo en el cual viaja el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista, a solicitud AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller o población más cercana al lugar de inmovilización que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el límite de \$60 (sesenta dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y con límite de 3 (tres) eventos por año y un máximo de 60 km, el desplazamiento en kilómetros como referencia de la base del proveedor definida por ADDIUVA. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto indicado en el límite, se le comunicará al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO el valor de este 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 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 AFILIADO Y/O BENEFICIARIO tendrá un máximo de 24 horas para reportar el incidente y solicitar el servicio.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA) COBERTURA HOGAR Y ESTACIONAMIENTO: El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar de manera presencial la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal como buses, microbuses rotuladas o taxis), ni motocicletas, vehículos rotulados o de uso comercial, vehículos utilizados en plataformas digitales de transporte, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni bicimotos, ni vehículos con placa AGV que estén en aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos portadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. ADDIUVA no se hace responsable de pérdida o daños de la carga que contenga el vehículo. Este servicio no incluye la organización y/o logística 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, arena u otros sedimentos etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Queda excluida la utilización de eventos sobre un mismo evento. Dicha maniobra genera valor adicional que deberá ser asumido por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas será única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

5.3. ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE: Previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO 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 con un límite en el costo de \$75 (setenta y cinco dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y sin límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO Y/O en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, ni a vehículos rentados o de alquiler y/o motocicletas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PASO DE CORRIENTE: EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de paso de corriente no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal como buses, microbuses rotuladas o taxis), ni motocicletas, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos con placa AGV que estén en aduanas, ni vehículos porteadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. Queda excluida la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el BENEFICIARIO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

5.4. ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE: Previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, 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 de la de gasolina o diésel será asumido por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$75 (setenta y cinco dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, ni a vehículos rentados o de alquiler y/o motocicletas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE: EL AFILIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de envío de combustible no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal como buses, microbuses rotuladas o taxis), ni motocicletas, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas, ni bicimotos, ni vehículos porteadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. Queda excluida la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas será única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

5.5. ASISTENCIA VIAL DE CERRAJERÍA PARA APERTURA (POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES): En caso de

quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el AFILIADO y/o BENEFICIARIO o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, ADDIUVA previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, 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 presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$75 (setenta y cinco dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y con límite de 3 (tres) eventos por año. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, ni a vehículos rentados o de alquiler y/o motocicletas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA: El AFILIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de cerrajería no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal como buses, microbuses rotuladas o taxis), ni motocicletas, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas, ni vehículos portadores, ni bicimotos, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. Queda excluida la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas será única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

5.6. ASISTENCIA VIAL DE CAMBIO DE LLANTA: Previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO en caso de pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de \$75 (setenta y cinco dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y con límite de 3(tres) eventos por año. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, ni a vehículos rentados o de alquiler y/o motocicletas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CAMBIO DE LLANTA: El AFILIADO y/o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de cambio de llanta no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni bicimotos, ni vehículos de transporte colectivo público de personas (tal como buses, microbuses rotuladas o taxis), ni motocicletas, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas, ni vehículos portadores, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni a microbuses con capacidad para más de 12 (doce) personas. Queda excluida la utilización de eventos sobre un mismo evento. Se excluye la reparación de la llanta. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas será única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

5.7. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO (AMBULANCIA): En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro

hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones sin límite en el costo pero si límite de 3 (tres) eventos por año.

5.8. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL ASEGURADO. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. ADDIUVA presta este servicio como información y no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. Únicamente enlazará al AFILIADO y/o BENEFICIARIO en el entendido que los gastos de reparación y/o piezas serán por cuenta y riesgo del propio AFILIADO y/o BENEFICIARIO. El presente servicio de referencia se brinda sin límite de eventos al año en el uso de este servicio.

6. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

6.1. GASTOS DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO (MÁXIMO 1 NOCHE): Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y debido a una emergencia en carretera o ciudad distinta a la residencia habitual del beneficiario, derivada de una avería, accidente o robo del vehículo y una vez que el beneficiario haya cumplido con los trámites de denuncia a las autoridades competentes cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de \$ 250 (doscientos cincuenta dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y con límite de (3) eventos por año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. Debe presentar la denuncia respectiva en caso de robo. Quedan excluidos los eventos por una misma emergencia.

6.2. AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL VEHICULO (MÁXIMO 1 DIA): Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y debido a una emergencia en carretera o ciudad distinta a la residencia habitual del beneficiario, derivada de una avería, accidente o robo del vehículo y una vez que el beneficiario haya cumplido con los trámites de denuncia a las autoridades competentes cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, se coordinará y pagará el alquiler de un vehículo hasta un máximo de \$ 250 (doscientos cincuenta dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y con límite de (3) eventos por año. El presente servicio incluye a los 4 (cuatro) acompañantes del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. Debe presentar la denuncia respectiva en caso de robo. Quedan excluidos los eventos por una misma emergencia.

6.3. TAXI PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE (EN CASO DE ACCIDENTE, AVERÍA O ROBO DEL VEHÍCULO): Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi para el regreso al domicilio o continuación del viaje en caso de: avería, accidente o robo total del vehículo, ADDIUVA trasladará al beneficiario a su domicilio o bien a su lugar de destino dentro del perímetro de su ciudad de residencia. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará con límite en el costo de \$100 (cien dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) y sin límite de 2 (dos) eventos al año. El presente servicio incluye a los acompañantes del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar, ya sea clínica o domicilio. El Asegurado debe presentar la denuncia respectiva en caso de robo del vehículo.

6.4. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL: Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y debido a una emergencia médica, impedimento físico temporal, o situación extraordinaria que le impida conducir, se coordinará y pagará el servicio de un chofer profesional para conducir el vehículo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS hasta su lugar de destino, su domicilio o un taller mecánico, según sea necesario y factible para la seguridad del vehículo y sus ocupantes. El servicio estará limitado a un máximo de \$250 (doscientos cincuenta dólares exactos al tipo de cambio del día del servicio) por evento, con un límite de hasta (3) tres eventos por año calendario. El

presente servicio incluye el traslado de hasta 4 (cuatro) acompañantes junto con el vehículo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. Quedan excluidos los casos en que el impedimento derive de consumo de alcohol, sustancias ilícitas, o abandono del vehículo.

6.5. INFORMACIONES TURISTICAS PREVIAS AL VIAJE: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, se proporcionará sin costo adicional y sin límite de eventos un servicio de asistencia informativa previo a viajes dentro o fuera del país. Este servicio incluirá orientación general sobre:

- a. Requisitos migratorios y sanitarios (visas, vacunas obligatorias, entre otros).
- b. Información turística del destino (clima, moneda, idioma, zonas de interés, cultura local, horarios comerciales).
- c. Recomendaciones de seguridad y documentación necesaria para el viaje.
- d. Sugerencias sobre medios de transporte, alojamiento, restaurantes, y actividades turísticas.

La información será brindada por vía telefónica, correo electrónico o canales digitales autorizados por la empresa, y tiene carácter exclusivamente informativo, sin implicar responsabilidad alguna sobre decisiones tomadas por el usuario con base en dichos datos. Este servicio no incluye reservas, compras, ni gestiones administrativas ante embajadas, aerolíneas, hoteles o terceros. El presente servicio se brindará sin límite en el costo ni límite de eventos.

6.6. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, ADDIUVA transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

7. PC ASISTENCIA – TEL

7.1. PC ASISTENCIA: ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA EN LÍNEA Y TELEFÓNICA 24/7: Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, cuando este tenga una consulta o problema técnico con su computadora de los que se mencionan a continuación, ADDIUVA gestionará y coordinará comunicación telefónica con un profesional en sistemas para que elimine las dudas y/o lo ayude a solventar el problema hasta donde sea posible vía telefónica. ADDIUVA brindará esta asistencia técnica para la computadora personal del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, sin límite en el costo y sin límite de eventos en el año con máximo 60 (sesenta) minutos en línea.

7.2. La orientación telefónica se dará para:

- a. Orientación para el diagnóstico y manutención del sistema operativo Windows;
- b. Orientación para la instalación y configuración de los siguientes periféricos: cámaras digitales, impresoras, audios portátiles y discos duros externos.
- c. Orientación para instalación de computadoras. Instalación física del equipo para funcionamiento (no es ofrecido soporte para montaje físico de componentes de los equipos)
- d. Orientación en la instalación y desinstalación de software licenciado o abierto 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;
- e. Orientación telefónica para la solución de problemas relacionados con virus, utilizando herramientas de software del usuario (Actualización de antivirus, limpieza de discos);
- f. Orientación telefónica para la solución de problemas con la instalación de redes Wireless;
- g. Orientación telefónica sobre el uso de internet y el acceso a páginas web;

h. Servicio de pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PC ASISTENCIA: ORIENTACIÓN TELEFÓNICA: ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

8. PC ASISTENCIA – ONLINE

8.1. **SOPORTE TECNOLÓGICO EN LÍNEA Y TELEFÓNICA 24/7:** Por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, ADDIUVA con previa autorización del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, , coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para este fin. Ante una eventualidad o problema, ADDIUVA brindará asistencia técnica para la computadora personal del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, sin límite en el costo y sin límite de eventos en el año con máximo 60 (sesenta) minutos en línea.

El soporte remoto se dará para:

- La instalación y desinstalación de software licenciado o abierto 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.
- Instalación de antivirus por período restringido o limitado y de software abierto o de propiedad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (AD WARE).
- Soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión;
- Guía rápida para el acceso y navegación en internet (Ubicación de funciones).
- Guía para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel intermedio o básico (Ubicación de funciones).
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para niños.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PC ASISTENCIA: SOPORTE TELEFÓNICO: ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

9. ASISTENCIA LEGAL

9.1. **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia civil, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o 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. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.

- 9.2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA FAMILIAR:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o 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. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.
- 9.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA PENAL:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia penal, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o 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. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.
- 9.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o 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. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.
- 9.5. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia de accidentes automovilísticos, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO con sus propios recursos directamente al proveedor.
- 9.6. ORIENTACION LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:** Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO y/o 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

10. ASISTENCIA A LA MASCOTA

10.1. VISITA POR EMERGENCIA EN UN ESPECIALISTA EN VETERINARIA (INCLUYE LA PRIMERA DOSIS DE MEDICAMENTO): Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y cuando se requiera el traslado de la mascota por emergencia a un centro médico veterinario previo autorización del especialista en veterinaria de la red de proveedores de ADDIUVA, se gestionará y cubrirá el pago de la cita mascota de estimación del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en el centro veterinario más cercano a la ubicación del domicilio del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS siempre y cuando la infraestructura suficiente privada lo permita. Este servicio no se brinda para traslado del centro veterinario al domicilio ni para citas de control y seguimiento con el médico veterinario, únicamente para emergencias. El presente servicio se prestará con un límite de 30.000 (treinta mil colones) en el costo y con un límite de 2 (dos) eventos por año. Incluye la primera dosis de medicamentos para alivio del dolor en el descuento correspondiente.

10.2. MOVILIDAD DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y cuando se requiera el traslado de la mascota por emergencia a un centro médico veterinario previo autorización del especialista en veterinaria de la red de proveedores de ADDIUVA, se gestionará y cubrirá el pago del traslado de la mascota de estimación del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en el centro veterinario más cercano a la ubicación del domicilio del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS siempre y cuando la infraestructura suficiente privada lo permita. Este servicio no se brinda para traslado del centro veterinario al domicilio ni para citas de control y seguimiento con el médico veterinario, únicamente para emergencias. El presente servicio se prestará con un límite de 50% en el costo (cincuenta mil colones) y con un límite de 2 (dos) eventos.

10.3. ALOJAMIENTO PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN Y/O VACACIONES DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS (GRAN AREA METROPOLITANA): Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS y en caso de ser hospitalizado y/o salir de vacaciones, ADDIUVA coordinará el hospedaje para la mascota del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, siempre que se trate de animales caninos y felinos de razas menores y domésticos. ADDIUVA no asumirá ninguna responsabilidad sobre los servicios o la atención del hotel. El servicio queda limitado al cumplimiento de los requisitos del hotel, de parte del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS para el hospedaje de la mascota. El servicio se deberá coordinar con al menos 12 (doce) horas antes del ingreso de la mascota al hotel para su hospedaje y se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona. Este servicio se brinda limitado a 3 (tres) eventos anuales con costo de hospedaje de 30.000 (treinta mil colones) por noche y por hasta 3 (tres) noches por evento como máximo. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS debe proporcionar un documento formal del centro médico donde será hospitalizado.

EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA POR ALOJAMIENTO: Los servicios se coordinarán por medio de la red veterinaria de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 72 (setenta y dos) horas posteriores a la solicitud. El presente servicio se prestará en horario hábil. No aplica la modalidad de reembolso. Se requiere presentar el comprobante de hospitalización para poder utilizar este servicio.

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

- 10.5. **COORDINACIÓN VISITA A DOMICILIO O CENTRO VETERINARIO PARA REALIZAR EL GROOMING:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en la técnica de grooming para mascotas con la finalidad de coordinar una visita a la casa del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO para dar el servicio de aseo de la mascota, baño, corte de pelo (según la raza), corte de uñas, limpieza de oídos (se retira pelo en exceso y se coloca talco para eliminar humedad), lavado de dientes (con pasta dental especial para perros), o aplicación de gel anti-placa. El presente servicio se prestará limitado a 3 (tres) evento por año con un costo del servicio para el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de ₡7.500,00 (siete mil quinientos colones), el servicio se brinda en horario comercial y con la coordinación de agenda del proveedor del servicio. ADDIUVA no se hace responsable de la calidad del servicio brindado por el proveedor o de otros procedimientos que se realicen a solicitud del usuario. El pago del servicio lo deberá realizar el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de forma directa con sus medios al especialista que brinde el servicio.
- 10.6. **COORDINACIÓN DE MOVILIDAD PARA MEDICAMENTOS EN CASO DE URGENCIA:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA a solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, derivado de una urgencia presentada con su mascota por motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica veterinaria) gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería los medicamentos necesarios previo a solicitud en la clínica veterinaria. El presente servicio se prestará con una cobertura de ₡30.000 (treinta mil colones) y 1 (un) evento al año. El pago de los medicamentos a los que se incurra será de entera responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.
- 10.7. **CREACIÓN DE MATERIAL POP PARA LA BUSQUEDA DE LA MASCOTA EN CASO DE PÉRDIDA:** En caso de pérdida o robo de la mascota y por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA le brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de la residencia del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO propietario de la mascota. ADDIUVA ayudará e incluirá la creación de material POP (incluye: folletos, afiches y fotografías) de la mascota extraviada del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará con una cobertura de 20.000 (veinte mil colones) y 2 (dos) eventos al año. Es responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO Y, brindar la información y fotos necesarias para la creación del material POP en cobertura. ADDIUVA brindará respuesta en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas.
- 10.8. **IMPRESIÓN DE MATERIAL POP (INCLUYE LOS MATERIALES):** En caso de pérdida o robo de la mascota y posterior a la solicitud y visto bueno del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en la creación de material POP, ADDIUVA le brindará asistencia en la impresión del material (incluye: folletos, afiches y fotografías) en un solo color. El presente servicio se prestará con una cobertura de un máximo de 20.000 (veinte mil colones) en volantes impresos y 2 (dos) eventos al año. Es responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, brindar la información y fotos necesarias para la impresión del material POP en cobertura. ADDIUVA brindará respuesta en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas.
- 10.9. **VOLANTEO EN LA ZONA CERCANA DEL DOMICILIO DEL TITULAR:** En caso de pérdida o robo de la mascota y por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO propietario de la mascota. ADDIUVA ayudará en la búsqueda y localización de mascota perdida a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública. El presente servicio se prestará con una cobertura de 20.000 (veinte mil colones) y 2 (dos) eventos al año.

Los siguientes servicios se brindarán sin límite en el costo, pero si un límite de uso de 3 (tres) eventos compartidos entre las siguientes opciones: Infovacunas, Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional, Localización de mejores precios de medicamentos para mascotas, Orientación legal telefónica - Responsabilidad civil relacionada con mascotas, Paseo de la mascota por el cuadrante del domicilio del titular y Tarifas preferenciales.

- 10.10. **INFOVACUNAS:** Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA le comunicará con un profesional veterinario quien le proporcionará vía telefónica información sobre las vacunas que se recomienda aplicar a los animales de estimación según el peso, raza y edad del animal. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los medicamentos recomendados, servicios veterinarios o la atención del profesional. En todo caso y previo a la aplicación de cualquier vacuna al animal, es necesario consultar un médico veterinario.
- 10.11. **REFERENCIA O INDICACIÓN DE CLINICAS VETERINARIAS:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas VETERINARIAS en el lugar de interés del solicitante. ADDIUVA brinda este servicio únicamente como conexión con el proveedor del servicio por lo que no se hace responsable de asumir el costo ni de la calidad del servicio brindado por el proveedor o de otros procedimientos que se realicen a solicitud del usuario.
- 10.12. **LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS:** Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las VETERINARIAS cercanas a la localización del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO y le transmitirá esta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos, transporte o tratamientos en que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO incurra al acudir a la VETERINARIA indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.
- 10.13. **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA - RESPONSABILIDAD CIVIL RELACIONADA CON MASCOTAS:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación telefónica en asuntos relacionados con la responsabilidad civil producto de acontecimientos que envuelvan uno de los animales de estimación, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, sobre el ingreso de animales o mascotas a otros países y del traslado de los mismo en transporte aéreo, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el usuario del servicio, siendo éste el único responsable por cualquier acción o decisión relacionada o no a la recomendación dada por el proveedor del servicio o bien que decida adoptar en su calidad de propietario de la mascota.
- 10.14. **PASEO DE LA MASCOTA POR EL CUADRANTE DEL DOMICILIO DEL AFILIADO:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA coordinará el servicio de paseo para una (1) mascota doméstica (perro o gato) en el cuadrante inmediato al domicilio registrado del AFILIADO, entendiéndose este como un área perimetral de hasta 500 metros desde dicha dirección. El paseo tendrá una duración máxima de 30 minutos y será realizado por un proveedor autorizado por ADDIUVA. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO será responsable de garantizar que la mascota se encuentre en condiciones aptas de salud y conducta para ser paseada por un tercero, y que cuente con correa, collar, bozal si aplica, y cualquier otro accesorio que garantice el manejo seguro del animal. ADDIUVA no se hace responsable por cualquier situación que derive de condiciones preexistentes de salud o comportamiento de la mascota, ni por incidentes ocurridos fuera del alcance razonable del proveedor del servicio durante el paseo, tales como fugas, ataques de otros animales o accidentes imprevistos. El servicio de paseo no incluye transporte vehicular de la mascota, baño, alimentación, atención veterinaria ni actividades distintas al paseo a pie dentro del perímetro establecido. La solicitud del servicio implica la aceptación de estas condiciones y la comprensión de que el mismo es prestado exclusivamente como un beneficio de asistencia, sin que exista relación directa de subordinación o representación entre el proveedor del servicio y el AFILIADO Y/O

BENEFICIARIO.

10.15. TARIFAS PREFERENCIALES PARA MASCOTAS EN: El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO tendrá acceso a descuentos preferenciales para sus mascotas en la Red de Proveedores de ADDIUVA, específicamente en:

- Paseo para las mascotas por el cuadrante del domicilio del titular.
- En caso de hospitalización por emergencia.
- Red de proveedores de alimentos y productos para la mascota.
- Adiestramiento para la mascota.

Los porcentajes de descuentos vigentes al momento de requerir el servicio deberán ser consultados o confirmados por medio de ADDIUVA. 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 cada servicio.

Los siguientes servicios se brindarán sin límite en el costo ni límite de eventos: Información de adiestramiento para la mascota y Red de proveedores de alimentos y productos para la mascota.

10.16. INFORMACIÓN DE ADIESTRAMIENTO PARA LA MASCOTA: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA brindará orientación telefónica relacionada con técnicas básicas de adiestramiento de mascotas domésticas, enfocadas en mejorar la obediencia, comportamiento y convivencia del animal con su entorno familiar. Esta orientación será proporcionada a través de profesionales calificados en conducta y entrenamiento animal. El servicio tiene un carácter estrictamente informativo y no reemplaza un proceso formal de adiestramiento presencial, ni constituye diagnóstico de problemas de conducta. La orientación se limitará a brindar sugerencias generales, consejos prácticos y lineamientos básicos de entrenamiento, los cuales deberán ser aplicados bajo responsabilidad exclusiva del propietario de la mascota. ADDIUVA no garantiza resultados específicos derivados de la aplicación de la información proporcionada, ni será responsable por acciones, omisiones o decisiones adoptadas por el usuario del servicio en relación con la conducta de la mascota, incluyendo incidentes derivados del comportamiento del animal. La atención será telefónica y no incluye visitas al domicilio, entrenamiento presencial, suministro de material físico ni seguimiento continuo del proceso de adiestramiento. La solicitud del servicio implica la aceptación de estas condiciones y la comprensión de que ADDIUVA actúa únicamente como facilitador del contacto con el especialista para fines orientativos.

10.17. RED DE PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS PARA LA MASCOTA: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA proporcionará información de contacto y referencias sobre establecimientos o comercios que formen parte de su red de proveedores de alimentos, accesorios, productos de higiene, juguetes y demás artículos para mascotas domésticas. Esta información será brindada de acuerdo con la ubicación del domicilio registrado del AFILIADO o conforme a zonas de cobertura disponibles. El servicio tiene carácter meramente informativo y no implica responsabilidad alguna por parte de ADDIUVA sobre la calidad, disponibilidad, precios, tiempos de entrega ni condiciones de venta de los productos ofrecidos por dichos proveedores. Las transacciones realizadas entre el AFILIADO y los comercios referidos serán gestionadas de manera directa por las partes, sin que ADDIUVA intervenga en el proceso de compra, entrega, garantía o reclamo de los productos adquiridos. ADDIUVA no asume responsabilidad por cambios en la disponibilidad de los proveedores, cierre de establecimientos, modificaciones en los catálogos de productos, ni por cualquier conflicto comercial entre el usuario del servicio y el proveedor. La solicitud de este servicio implica la aceptación de estas condiciones y el reconocimiento de que la red de proveedores referidos puede estar sujeta a cambios sin previo aviso.

11. ASESORIA LEGAL PARA LA MASCOTA:

11.1. ASESORIA EN TRAMITE DE SALIDA DEL PAÍS DE LA MASCOTA: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional para brindarle información necesaria para el envío de mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota. ADDIUVA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta, ni por aquellas empresas donde se le referencie al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO su consulta. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

11.2. ASESORÍA EN DEMANDAS SOBRE EL ASEGURADO POR LA MASCOTA: A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA le proporcionará telefónicamente asistencia legal en caso de daños a terceros ocasionados por la mascota. ADDIUVA sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

11.3. RESPONSABILIDAD CIVIL RELACIONADA CON LA MASCOTA: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación telefónica en asuntos relacionados con la responsabilidad civil producto de acontecimientos que envuelvan uno de los animales de estimación del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, sobre el ingreso de animales o mascotas a otros países y de traslado de los mismo en transporte aéreo, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO Y/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.

12. ASISTENCIA FUNERARIA PARA MASCOTAS Los servicios mencionados a continuación (Servicio de Cremación, urna con placa personalizada, traslado de la mascota hasta el centro de cremación) se prestarán con un límite de 1 (un) vento al año por cada servicio y por animal doméstico del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con un límite máximo de ₡100 000,00 (cien mil colones exactos) por servicio.

12.1. SERVICIO DE CREMACIÓN: Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, ADDIUVA prestará el servicio de cremación. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO ha solicitado y obtenido el visto bueno a través de la central telefónica de ADDIUVA. Se deja establecido que el servicio lo prestará por ADDIUVA a través de su red de proveedores.

12.2. URNA CON PLACA PERSONALIZADA: Es el elemento para contener los restos cremados (cenizas) de la mascota, cuyo suministro dependerá de la disponibilidad en el lugar que se lleve a cabo el servicio de Cremación. Se otorgará al AFILIADO una Urna de madera estándar y seleccionada a criterio de ADDIUVA o con base a la disponibilidad en inventario del proveedor del servicio. ADDIUVA gestionara por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, una placa no mayor a 20 centímetros, personalizada con el nombre de la mascota y/o pequeña dedicatoria.

12.3. TRASLADO DE LA MASCOTA HASTA EL CENTRO DE CREMACIÓN: Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO llámese dueño de la mascota, ADDIUVA gestionará y cubrirá el traslado del cuerpo de la mascota, desde la vivienda y/o veterinaria hasta el centro de cremación.

Quedan excluidas de los límites establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y vulnerabilidad y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
3. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.
4. 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.
5. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
6. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
7. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
8. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en vulnerabilidad la integridad física del prestador del servicio.
9. Los servicios se prestarán en todo el territorio nacional continental.
10. Mala fe del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.
11. Eventos a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente documento, 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 Y/O BENEFICIARIO destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO sin previa autorización de ADDIUVA.

6. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa **BCT ASISTENCIA PREMIUM** quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento. Así mismo los servicios que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios. La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de los límites descritos en el presente documento, no implica aceptación de responsabilidad por parte de ADDIUVA, respecto de los amparos básicos

legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por ADDIUVA. ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los técnicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales. La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de ADDIUVA; sin embargo, ADDIUVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

8. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en los límites de este documento, deberá ser pagado por parte del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

9. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de ADDIUVA, BCT, o del AFILIADO. Si el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO cancela su servicio con BCT, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.