

CONDICIONES GENERALES SEGURO COLECTIVO PROTECCIÓN DE SUELDO



Índice

Condiciones Generales

ACUERDO DE ASEGURAMIENTO	4
CONDICIONES GENERALES	4
CONDICIONES GENERALES	5
ARTÍCULO 1. DEFINICIONES	5
ARTÍCULO 2. DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	6
CAPÍTULO 1 - AMBITO DE COBERTURA Y BENEFICIARIOS	6
ARTÍCULO 3. COBERTURA ÚNICA – PROTECCIÓN SUELDO	6
A. PROTECCIÓN DE PAGOS	6
B. MARIDO SUSTITUTO	7
C. ASISTENCIA FUNERARIA	8
D. ENVÍO DE AMBULANCIA POR EMERGENCIA	8
E. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA (MEDIPHONE)	9
F. SERVICIO DE ASISTENCIA A LA FAMILIA (FUNERARIO)	10
ARTÍCULO 4. EXCLUSIONES GENERALES	10
ARTÍCULO 5. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD Y SUMA ASEGURADA	10
ARTÍCULO 6. PERÍODO DE COBERTURA	11
ARTÍCULO 7. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA	11
CAPÍTULO 2 OBLIGACIONES DEL TOMADOR, ASEGURADO Y BENEFICIARIOS	11
ARTÍCULO 8. OBLIGACIONES DEL TOMADOR	11
ARTÍCULO 9. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO O BENEFICIARIOS	12
ARTÍCULO 10. DECLARACIONES INEXACTAS O FRAUDULENTAS	12
CAPÍTULO 3 PRIMA	12
ARTÍCULO 11. PRIMA A PAGAR	12
ARTÍCULO 12. PERÍODO DE GRACIA	13
ARTÍCULO 13. FORMA DE AJUSTE EN LA PRIMA	13
ARTÍCULO 14. BONIFICACIONES Y RECARGOS	13
CAPÍTULO 4 RECLAMO DE DERECHOS	14
ARTÍCULO 15. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO:	14
ARTÍCULO 16. PROCESOS ESPECIALES EN EL CASO DE DESEMPLEO:	14
ARTÍCULO 17. PLAZO PARA INDEMNIZAR	15
CAPÍTULO 5 VIGENCIA DE LA PÓLIZA	15
ARTÍCULO 18. VIGENCIA	16
ARTÍCULO 19. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA PÓLIZA	16
ARTÍCULO 20. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO	16
CAPÍTULO 6 CONDICIONES VARIAS	16
ARTÍCULO 21. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	16
ARTÍCULO 22. COMISIÓN DE COBRO	16
ARTÍCULO 23. MONEDA	17
ARTÍCULO 24. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA	17
ARTÍCULO 25. MODIFICACIONES	17
ARTÍCULO 26. INCLUSIÓN AUTOMÁTICA	17
ARTÍCULO 27. PRESCRIPCIÓN DE DERECHOS	18
ARTÍCULO 28. LEGISLACIÓN APLICABLE	18
CAPÍTULO 7 INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES	18
ARTÍCULO 29. JURISDICCIÓN	18

ARTÍCULO 30.	IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIONES _____	18
ARTÍCULO 31.	COMUNICACIONES _____	18
ARTÍCULO 32.	REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS _____	19

Acuerdo de Aseguramiento Condiciones Generales

MAPFRE | Seguros Costa Rica S.A., entidad aseguradora registrada bajo la cédula jurídica número 3-101-560179 y debidamente acreditada por la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica, en adelante conocida como **MAPFRE | COSTA RICA**, expide esta póliza de seguro, la cual se regirá por las s que adelante se detallan, o en su defecto, por las disposiciones de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y de cualquier otra legislación comercial que resultare aplicable.

La eficacia de cada una de las coberturas descritas en esta póliza, está sujeta a que se hayan incorporado a la misma, según conste en las Condiciones Particulares del contrato.

El suscrito firmante, en mi condición de Gerente General de **MAPFRE | COSTA RICA**, declaro y establezco el compromiso contractual de **MAPFRE | COSTA RICA** de cumplir con los términos y condiciones de esta póliza.



Gerente General
MAPFRE | SEGUROS COSTA RICA S.A.
Cédula Jurídica N° 3-101-560179

Condiciones Generales

Artículo 1. Definiciones

Los términos, palabras y frases, que se indican a continuación se definen tal y como deben entenderse o ser usadas en esta póliza:

1. **Accidente:** Eventos súbitos y externos, ajenos a la voluntad e intencionalidad del Asegurado, que ponga en peligro la integridad y salud del mismo, que ocurran dentro del periodo de vigencia de la póliza contratada y que ocasionen en el Asegurado una lesión corporal que puede ser determinada por un médico.
2. **Asegurado:** Persona física que contrata la cobertura de este seguro al adherirse a la póliza colectiva.
3. **Central de Asistencia o Contact Center:** Es la administradora de servicios de asistencia a la que el Asegurado debe comunicarse en caso de requerir un servicio de asistencia, según se indica en las presentes Condiciones Generales.
4. **Consulta Médica:** Toda solicitud de información sobre un problema de salud que no ponga en peligro la integridad y/o la función de un órgano, que no ponga potencialmente en peligro la vida y no requiera atención médica inmediata.
5. **Deducible:** Porción de las pérdidas amparables por esta póliza que queda a cargo del asegurado en cada reclamación y por tanto no son sujeto de indemnización.
6. **Edad:** Se refiere a la edad cumplida más trescientos sesenta y cuatro (364) días.
7. **Período de Gracia:** Es el período después de la fecha estipulada para el pago, durante la cual la prima puede ser pagada, sin recargo de intereses. Durante dicho plazo la póliza mantiene los derechos para el Asegurado.
8. **Prima:** Importe económico que debe pagarse a **MAPFRE | COSTA RICA**, como contraprestación de las coberturas otorgadas por esta póliza.
9. **Proveedores de Servicios de Asistencia:** Son los proveedores de servicios contratados por **MAPFRE** para la prestación de los servicios de la presente póliza en forma directa al Asegurado. La red de proveedores de servicios podrá ser consultada por el asegurado en la dirección web www.mapfre.cr/proveedores.
10. **Siniestro:** Manifestación del riesgo asegurado por esta póliza que produce pérdidas sujetas de indemnización de acuerdo con las condiciones estipuladas en la misma.
11. **Tomador:** Es quien contrata el presente seguro colectivo al Asegurador, y se obliga al pago de la prima.
12. **Urgencia Médica:** Cualquier condición de salud mediante la cual se ponga en riesgo la vida y que por lo tanto requiera de atención médica en el lugar más próximo y con la disponibilidad adecuada para tratar el problema por el que el paciente consulta.
13. **Urgencia Médica Real (Emergencia médica):** Por tal se entiende toda situación de urgencia médica que pone en peligro la integridad y/o función de un órgano, o que pone

potencialmente en peligro la vida y requiere atención médica inmediata en minutos o una hora inclusive.

14. **Urgencia médica relativa:** Por tal se entiende toda urgencia médica que no pone en peligro la integridad y/o función de un órgano, y que no pone potencialmente en peligro la vida y no requiere atención médica inmediata en minutos o una hora inclusive

Artículo 2. Documentación contractual

Este contrato está conformado por las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, declaradas como tales en el texto de la póliza, y por cualquier adenda que se le haya incorporado, teniendo prelación las especiales sobre las generales y ambas subordinadas a las particulares.

De igual manera, en caso de que lo hubiere, forman parte de él, la solicitud del seguro colectivo, la solicitud de inclusión y Certificado de Seguro de cada Asegurado, el cuestionario o cuestionarios que sirvieron de base para que el Tomador o el Asegurado aportara información sobre el objeto del seguro y los riesgos a que está expuesto, la documentación de soporte a las declaraciones rendidas por cualquiera de ellos, los informes técnicos sobre inspecciones o estudios de cualquier naturaleza practicados al objeto del seguro; y en general, cualquier manifestación escrita que se haya aportado por las partes en el proceso de suscripción de la póliza para que **MAPFRE | COSTA RICA** valorara y aceptara el riesgo o riesgos que fueron sometidos a su consideración y estableciera las condiciones de la cobertura otorgada.

Capítulo 1 - AMBITO DE COBERTURA Y BENEFICIARIOS

Artículo 3. COBERTURA ÚNICA – PROTECCIÓN SUELDO

MAPFRE | COSTA RICA, por si misma o a través de sus Proveedores de Servicios de Asistencia, proporcionará las siguientes coberturas como parte del plan contratado, sujeto a los límites indicados en la Solicitud de inclusión y en el Certificado de Seguro correspondiente:

A. PROTECCIÓN DE PAGOS

En caso que durante la vigencia de esta póliza, el Asegurado sufra la pérdida de su empleo con contrato laboral indefinido (relación de trabajo personal subordinado), habiendo sido despedido en forma involuntaria, sin que exista responsabilidad de su parte, y quedando sin percibir remuneración alguna como contraprestación por su trabajo personal, **MAPFRE | COSTA RICA** le girará un beneficio mensual según lo estipulado en la Condiciones Particulares y según el plan elegido, de acuerdo a la moneda elegida, mientras subsista el estado de Desempleo del Asegurado, hasta un máximo de 3 meses o hasta 6 meses, según el plan elegido.

Condiciones: Este beneficio está sujeto a las siguientes condiciones:

- Esta cobertura contiene un período de carencia de 60 días naturales, a partir de la fecha de inclusión del Asegurado, período en donde no opera esta cobertura en caso de despido involuntario, en caso de aplicar un período de carencia mayor se estipulara en las condiciones particulares y en el certificado de seguro.
- El pago de este beneficio contiene un deducible (tiempo de espera) equivalente a un (1) mes o dos (2) meses, según sea estipulado en las condiciones particulares y en el

certificado de seguro, a partir de la fecha de desempleo o de la finalización del preaviso en caso de existir, luego del cual, el Asegurado empezará a recibir la indemnización..

- El Asegurado debe haber laborado para el mismo patrono por un periodo mínimo de 6 meses de trabajo continuo con el mismo patrono, previo a su despido.
- Son elegibles Asegurados mayores a 18 años y únicamente para personas asalariadas.

Exclusiones Específicas: No son objeto de la cobertura por desempleo las situaciones siguientes:

- a. Si el Asegurado estaba al tanto de una inminente situación de desempleo antes de la fecha de inclusión a la póliza.
- b. Cualquier periodo por el que ha recibido una compensación en lugar de un periodo de aviso de despido.
- c. Situación de desempleo habitual o por temporada en su trabajo, a tratarse de contrato a plazo fijo o por temporadas.
- d. Desempleo voluntario o debido a falta o incumplimiento laboral.
- e. Despido en caso de Contrato de trabajo por tiempo definido, por temporada, o como trabajador copropietario.
- f. Quedan expresamente excluidos los despidos masivos. Para empresas con igual o menor cantidad de 300 trabajadores, se considera despido masivo el 10% del total de la planilla. Para empresas con más de 300 trabajadores, se considera despido masivo igual o mayor a 30 despidos.
- g. Queda expresamente excluido cualquier despido sin responsabilidad patronal, renuncia voluntaria, jubilación o movilidad laboral.

B. MARIDO SUSTITUTO

A solicitud del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA**, a través de sus Proveedores de Servicios de Asistencia, coordinará el envío de un operario especialista quién realizará hasta el límite de costo y servicios establecido a continuación, cualquiera de los siguientes servicios:

Servicio	Cobertura	Limites	Montos
Marido Sustituto	Instalación de Repisas y/o cuadros	Máximo 3 eventos por año	Hasta \$75 o o ₡43.125, según moneda elegida, por evento (mano de obra y materiales)
	Instalación de Lámparas		
	Instalación y Armado de Muebles, Pantallas de TV.		
	Pintado de pared en interiores en caso de incendio o daño por agua		
	Instalación de Cortinas		
	Trabajos de carpintería, plomería y electricidad entre otros		

MAPFRE | COSTA RICA supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los servicios prestados hasta por 90 días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

El servicio deberá ser necesariamente coordinado a través del Contact Center, con al menos 24 horas de antelación.

Exclusiones Específicas: No son objeto de la cobertura los servicios que sean contratados por el Asegurado directamente o por medios ajenos al Contact Center.

C. ASISTENCIA FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** cubrirá los gastos inherentes a servicios funerarios y entierro, hasta el monto máximo que indique el Plan elegido. Sujeto a dicho monto máximo, se podrá optar por la cobertura de los gastos referentes a los siguientes servicios:

1. Trámite para obtener Certificado o Acta de Defunción
2. Traslado del cuerpo del fallecido
3. Servicios funerarios que incluyen:
 - 3.1. Arreglo/preparación del cuerpo
 - 3.2. Ataúd.
 - 3.3. Capilla o sala para velación.
 - 3.4. Servicio de cafetería durante la velación
 - 3.5. Libro recordatorio o de visitas.
 - 3.6. Carroza o coche fúnebre a la Iglesia y cementerio
4. Cementerio:
 - 4.1. Lapida
 - 4.2. Carpa
 - 4.3. Arreglo floral
 - 4.4. Esquela mortuoria

El servicio deberá ser necesariamente coordinado a través del Contact Center. La coordinación del servicio podrá solicitarla cualquier familiar del Asegurado, siempre que se demuestre el fallecimiento del Asegurado.

Los gastos amparados serán únicamente por servicios que sean prestados en Costa Rica únicamente, independientemente del lugar de muerte del Asegurado.

Exclusiones Específicas: No son objeto de la cobertura los servicios que sean contratados directamente o por medios ajenos al Contact Center.

D. ENVÍO DE AMBULANCIA POR EMERGENCIA

En caso urgencia médica como consecuencia de una urgencia médica o accidente grave que comprometa la vida del Asegurado, su cónyuge, hijos o empleada doméstica que se encuentre en la residencia del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA**, a través de sus Proveedores de Servicios de Asistencia, coordinará el envío de una ambulancia para trasladarlo hasta el centro asistencial más cercano, con capacidad para atender dicha dolencia. Este servicio operará con un límite de US\$ 250 anuales o o ₡143.750 anuales, según moneda elegida, con un máximo de 3 servicios por año.

Exclusiones Específicas: No son objeto de la cobertura los servicios que sean contratados por el Asegurado directamente o por medios ajenos al Contact Center. Asimismo, no se cubrirán:

- a. Las urgencias médicas o accidentes que resulten por culpa grave del Asegurado al encontrarse bajo los efectos de drogas, narcóticos o alucinógenos no prescritos como medicamento o bajo los influjos del alcohol.

- b. **Traslados en ambulancia para la realización de Chequeos o exámenes médicos de rutina.**
- c. **Traslados para realizar tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física posterior a la primera atención de urgencia.**
- d. **Las lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.**
- e. **Las lesiones derivadas de la práctica de deportes de alto riesgo.**

Alcance territorial: El servicio se prestará a nivel nacional a través de los Proveedores de Servicios de Asistencia. En caso de no existir prestador o no haber disponibilidad por razones ajenas a **MAPFRE | COSTA RICA**, se activarán los servicios de ambulancia públicos.

E. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA (MEDIPHONE)

A solicitud del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA**, a través de sus Proveedores de Servicios de Asistencia, proporcionará al Asegurado el servicio de Orientación Médica Telefónica. Mismo que consiste en brindar de forma inmediata un equipo de profesionales médicos y técnicos calificados, para brindar orientación médica telefónica inmediata relacionada con la salud mediante una simple llamada telefónica, sea cual sea el lugar donde se encuentre. El Asegurado podrá tener una conexión rápida y permanente con el médico vía telefónica.

La prestación de servicios bajo esta cobertura, se detallan a continuación:

- Orientación médica sobre urgencias médicas y primeros auxilios
- Orientación sobre medicamentos, efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos (sin emitir recetas ni tratamiento)
- Orientación materno-infantil y para la tercera edad
- Orientación higiénico-dietéticas
- Orientación sobre efectos y evolución de distintos tratamientos que pudieran haber sido recetados por otros médicos
- Orientación sobre la necesidad de acudir a consulta médica
- Información sobre patologías
- Información sobre pruebas diagnósticas (interpretación de resultados).
- Orientación en distintas especialidades médicas
- Información de y conexión con especialistas médicos y centros hospitalarios
- Información de y conexión con servicios de asistencia sanitaria domiciliaria
- Queda expresamente entendido que, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica de manera telefónica.

Adicionalmente se ofrecerán los siguientes servicios de información:

- Información general farmacológica sobre las indicaciones, contraindicaciones e interacciones de fármacos utilizados por prescripción médica documentada; promoviendo el uso racional de los fármacos y evitando la automedicación y cuestionamiento de las prescripciones terapéuticas de otros médicos.
- Información general sobre los cuidados y atención para la promoción de la salud de lactantes e infantes, esquemas de inmunización, alimentación, higiene, estimulación temprana y desarrollo.
- Información general sobre indicaciones y condiciones preparativas de pruebas diagnósticas.
- Información general sobre los servicios de emergencia y/o consultas externas que prestan los centros asistenciales públicos y privados.

Los servicios que se prestan en esta cobertura no corresponden a una atención médica ya que la misma se limita a orientación e información. Este servicio estará habilitado a través del Contact Center las 24 horas del día durante los 365 días del año.

F. SERVICIO DE ASISTENCIA A LA FAMILIA (FUNERARIO)

En caso de fallecimiento del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** pondrá a disposición de los familiares directos del Asegurado (cónyuge o conviviente, hijos) los siguientes servicios:

- Teléfono único de atención 24/7 para reportar el caso e inicio de gestiones del servicio, así como el seguimiento hasta la conclusión del servicio.
- Orientación familiar para trámites a realizar ante la muerte del Asegurado.
- Coordinación de traslados para realización de trámites y gestiones relacionadas al evento, hasta los límites monetarios del plan elegido.
- Coordinación de hasta 20 llamados por multiconferencia a familiares, compañeros de trabajo y relaciones para informar lo sucedido dentro de la República de Costa Rica.
- Coordinación de publicación de aviso fúnebre en periódico de circulación nacional. No incluye costo del aviso, únicamente la coordinación.
- Coordinación de traslado de familia hasta sala velatoria, hasta los límites monetarios del plan elegido.

Todo servicio deberá ser necesariamente coordinado a través del Contact Center.

Exclusiones Específicas: No son objeto de la cobertura los servicios que sean contratados por directamente o por medios ajenos al Contact Center.

Artículo 4. Exclusiones Generales

No son objeto de la cobertura las prestaciones los que se ocasionen como consecuencia directa o indirecta de los siguientes:

- a. Los causados por dolo o mala fe del Asegurado.
- b. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas
- c. Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular.
- d. Hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- e. Hechos derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f. Los servicios que el Asegurado haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta, sin el previo consentimiento o autorización del Contact Center.
- g. Los gastos derivados de prácticas deportivas en competición.
- h. Hechos o actos no cubiertos de acuerdo a las estipulaciones de la cobertura.
- i. Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto

Artículo 5. Límite de Responsabilidad y Suma Asegurada

Las sumas aseguradas en la cobertura única y en cada amparo de dicha cobertura constituyen la suma máxima por la cual **MAPFRE | COSTA RICA** asume responsabilidad, conforme al plan elegido y las condiciones particulares.

Artículo 6. Período de cobertura

El seguro cubrirá únicamente reclamos por siniestros acaecidos durante el periodo de vigencia de la póliza; no obstante, el reclamo puede ser presentado después de que dicha vigencia haya llegado a su término. Lo anterior sin perjuicio de los términos de prescripción previstos en la presente póliza.

Artículo 7. Delimitación geográfica

Esta póliza cubre únicamente las consecuencias de los eventos que ocurran o servicios que se requieran en la República de Costa Rica.

Capítulo 2 OBLIGACIONES DEL TOMADOR, ASEGURADO Y BENEFICIARIOS**Artículo 8. Obligaciones del Tomador**

En adición a otras obligaciones que contemple esta póliza o la normativa vigente, el Tomador asume las siguientes obligaciones:

- A) Pago y Recaudo de Prima: El Tomador deberá pagar a **MAPFRE | COSTA RICA** la prima convenida conforme a los plazos estipulados en esta póliza. En el caso de modalidad contributiva, el Tomador realizará la gestión de recaudo respectivo de las primas correspondientes a cada Asegurado.
- B) Informes: El Tomador suministrará a **MAPFRE | COSTA RICA** con la periodicidad que sea acordada al efecto, un informe electrónico con la información detallada de cada asegurado vigente en la póliza.
- C) El Tomador deberá observar y cumplir sus obligaciones establecidas en la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y normativa conexa.
- D) Intermediación: El Tomador deberá informar a los Asegurados la participación de un intermediario de seguros o sociedad corredora cuando corresponda, así como el detalle de sus obligaciones y responsabilidades y si actúan como asesores con contraprestación de honorarios asumida por el tomador.
- E) En caso que la inclusión en la póliza colectiva ocurra con ocasión del consumo de un bien o servicio principal diferente al aseguramiento, el tomador estará obligado a indicar, de forma expresa y clara, si la contratación de la cobertura es obligatoria u opcional para el asegurado.
- F) En caso de modificación o terminación del contrato, el tomador deberá cooperar con **MAPFRE | COSTA RICA** con la información que sea requerida al efecto para comunicar la decisión a los asegurados en los plazos previstos en la normativa vigente. Cualquier decisión de terminación del Tomador deberá considerar los plazos de normativa que permitan a **MAPFRE | COSTA RICA** comunicar la decisión a los asegurados en los plazos previos aplicables.
- G) Colaborar con **MAPFRE | COSTA RICA** para informar a los Asegurados con al menos 30 días naturales de previo a la entrada en vigencia de alguna variación o modificación de la póliza, en los casos en que el Tomador y **MAPFRE | COSTA RICA** pacten modificaciones al contrato, a efectos de que sus intereses no se vean dañados.
- H) Los incumplimientos, los errores y las omisiones incurridos por el tomador, asegurador o por los intermediarios de seguros no son oponibles a la persona asegurada de buena fe. En caso de que se presente alguna de esas situaciones sin que exista claridad en cuanto al causante de la misma, la aseguradora reparará la afectación al asegurado pudiendo luego recuperar lo pagado del tomador o el intermediario según corresponda. En ese sentido, en

caso de incumplimientos del Tomador, **MAPFRE | COSTA RICA** podrá ejercer las acciones que estime convenientes para recuperar el daño o perjuicio causado.

El Tomador no es un agente para la Compañía, y ninguno de sus empleados tiene autoridad para renunciar o modificar las condiciones del Contrato del Seguro.

Artículo 9. Obligaciones del Asegurado o Beneficiarios

En adición a otras obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales o en la normativa vigente, el Asegurado tendrá las siguientes obligaciones:

- a. En el caso de la modalidad contributiva, realizar el pago oportuno de la prima convenida.
- b. El Asegurado y/o sus Beneficiarios, según corresponda, tendrán la obligación de seguir y respetar el proceso de reclamación que se detalla en las presentes Condiciones Generales, y notificar cualquier cambio en su dirección de notificaciones.
- c. El Asegurado y/o sus Beneficiarios, según corresponda, deberán demostrar la ocurrencia del evento que constituya siniestro y la cuantía aproximada de la pérdida. Asimismo, deberán colaborar con **MAPFRE | COSTA RICA** en la inspección y demás diligencias que requiera el procedimiento indemnizatorio. El incumplimiento demostrado de estas obligaciones que afecte, de forma significativa, la posibilidad de **MAPFRE | COSTA RICA** de constatar circunstancias relacionadas con el evento y estimar la pérdida liberará a este de su obligación de indemnizar. **MAPFRE | COSTA RICA** podrá demostrar la existencia de hechos o circunstancias que excluyen su responsabilidad o reducen la cuantía de la pérdida alegada por la persona asegurada o por el tomador de la póliza, según corresponda.
- d. El Asegurado deberá observar y cumplir sus obligaciones establecidas en la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y normativa conexas.

Artículo 10. Declaraciones inexactas o fraudulentas

La obligación de indemnizar que tiene **MAPFRE | COSTA RICA** se extinguirá si demuestra que la persona asegurada declaró, con dolo o culpa grave, en forma inexacta o fraudulenta hechos que de haber sido declarados correctamente podrían excluir, restringir o reducir esa obligación, lo anterior sin perjuicio de que la conducta del Asegurado configure el delito de simulación.

Capítulo 3 PRIMA

Artículo 11. Prima a pagar

La prima es debida por adelantado desde el perfeccionamiento del contrato o por extensión de la vigencia, en las fechas acordadas. Si las partes no pactan un pago fraccionado se entenderá que la prima cubre el plazo del contrato en su totalidad. No existirá recargo por fraccionamiento.

La prima deberá ser pagada en el domicilio de **MAPFRE | COSTA RICA**, en el de sus representantes o intermediarios debidamente autorizados. La prima podrá ser honrada mediante el pago directo en caja, a través de depósito o transferencia bancaria a las cuentas de **MAPFRE | COSTA RICA** o mediante cargo automático a tarjeta de crédito o débito.

Si dentro del Período de Gracia indicado sobreviniere un siniestro amparable por esta póliza y la prima no se hubiere pagado, **MAPFRE | COSTA RICA** podrá deducir de las indemnizaciones que resultaren procedentes, el importe de prima pendiente de pago.

Artículo 12. Período de Gracia

MAPFRE | COSTA RICA concederá un período de gracia de dos meses calendario a partir de la fecha estipulada de pago, sin recargo de intereses, para pagar la prima. En caso de no efectuarse el pago dentro del periodo de gracia indicado, la póliza quedará cancelada.

Si durante el período de gracia llegan a ocurrir siniestros amparados por la presente póliza, ésta se considerará en vigor y **MAPFRE | COSTA RICA** rebajará de la indemnización correspondiente la prima pendiente.

Artículo 13. Forma de Ajuste en la prima

Ajustes por Modificación: Los ajustes de prima originados en modificaciones a la póliza, deberán cancelarse en un término máximo de treinta días naturales contados a partir de la fecha en que el **MAPFRE | COSTA RICA** acepte la modificación. Si la prima de ajuste no es pagada durante el período establecido, **MAPFRE | COSTA RICA** dará por no aceptada la modificación por parte del Asegurado y dejará la póliza en el mismo estado anterior. Si la modificación a la póliza origina devolución de prima, **MAPFRE | COSTA RICA** deberá efectuarla en un plazo máximo de treinta días hábiles, contado a partir de la solicitud.

Ajustes en Renovación: De previo a la fecha de vencimiento anual de la vigencia de la póliza, **MAPFRE | COSTA RICA** podrá modificar las tarifas del seguro que consten en las Condiciones Particulares del contrato, según factores tales como la composición del grupo asegurado, inflación, siniestralidad acumulada, así como elementos estadísticos e históricos actuariales de cada subgrupo etario. Para tales efectos, **MAPFRE | COSTA RICA** dará aviso escrito al Tomador y a los Asegurados con al menos treinta (30) días naturales de antelación a la fecha de vencimiento de la Póliza. Una vez que el Tomador reciba la notificación de modificación de la tarifa, éste podrá solicitar la rectificación o terminación de la Póliza en un plazo no mayor de treinta (30) días naturales después de haber recibido la notificación de la Compañía. En caso que no solicite la rectificación o terminación de la Póliza, se considerará que el Tomador ha aceptado la modificación de la Tarifa del Seguro. Se deja expresa constancia que los ajustes respectivos serán aplicados a las tarifas colectivas del seguro y no existirán ajustes individuales con base en las condiciones individuales de un determinado asegurado.

Artículo 14. Bonificaciones y Recargos

MAPFRE|COSTA RICA analizará anualmente, la experiencia siniestral de la póliza, por lo que podrá recargar o bonificar la prima a pagar de renovación, de acuerdo a las políticas de suscripción, y se considerarán los siguientes aspectos: primas netas sin impuestos (primas brutas menos devoluciones de prima del año póliza), siniestros pagados, reservados y otros gastos derogados. La bonificación o recargo se aplicará a partir del treceavo mes de vigencia consecutiva.

En el caso de la bonificación por baja siniestralidad la prima se reducirá de acuerdo con la siguiente tabla

Factor	Descuento
De 0 hasta 50%	15%
Más de 50% hasta 80%	5%

Donde el factor se obtiene entre el mínimo de uno y de dividir la suma de todos los siniestros pagados el año previo de la renovación entre la prima neta sin impuestos, la cual corresponde a

las primas brutas menos devoluciones del año y otros gastos comerciales o administrativos durante el año.

Recargos por Siniestralidad

MAPFRE|COSTA RICA, podrá aplicar recargo en las primas de esta póliza por alta frecuencia y/o severidad recurrente (mala experiencia), a partir de la renovación de la póliza; según experiencia para ello se incrementa la prima por el factor de recargo. Este factor se calcula como el máximo entre uno y de dividir la suma de todos los siniestros pagados el año previo de la renovación entre la prima neta sin impuestos, la cual corresponde a las primas brutas menos devoluciones del año y otros gastos comerciales o administrativos durante el año.

Factor	Recargo
De 5 hasta 10%	10%
Más de 10% hasta 25%	25%
Más de 25% hasta 50%	50%
Más de 50% hasta 75%	75%
Más de 75% hasta 100%	100%
Más de 100% hasta 200%	200%
Más de 200%	300%

Capítulo 4 RECLAMO DE DERECHOS

Artículo 15. Obligaciones en caso de siniestro:

En caso de requerir un servicio cubierto por la presente póliza, el Asegurado y/o sus familiares deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono al Contact Center, a los números indicados en su Certificado de Seguro, debiendo indicar nombre del Asegurado, lugar donde se encuentra, número de teléfono y la clase de servicio que precisa. En el caso de asistencia funeraria, se deberá además aportar documentación fehaciente que demuestre la muerte del Asegurado.

Artículo 16. Procesos Especiales en el caso de Desempleo:

Para efectos de la cobertura de Protección de Pagos, el Asegurado deberá presentar el Formulario de Reclamación por Desempleo, así como:

- Copia de la cedula vigente del tamaño original del documento.
- Copia de la carta de despido, la misma debe indicar: Nombre del ex - empleado, documento de identidad, fecha de ingreso y salida de la empresa, motivo de despido (Si fue despedido (a) con o sin responsabilidad laboral), puesto desempeñado, tipo de contrato que mantenía el ex trabajador, (Definido o Indefinido, Permanente, Copropietario o de Plazo Fijo) y salarios pagados durante los últimos seis (6) meses.
 - En caso de que la carta de despido no indique alguno de los puntos anteriores, el titular debe solicitar a su ex patrono una carta de servicios y presentar las dos (Carta de despido y Carta de Servicios).
 - Si la empresa ha cambiado de razón social el asegurado debe presentar una carta emitida por la empresa firmada y sellada, indicando la continuidad laboral.
- Estudio de Salarios Reportados en Planilla emitido por la Caja del Seguro Social, que abarque un periodo total de un (1) año, y demuestre que el asegurado ha estado cotizando de manera continua para ese patrono, durante los últimos seis (6) meses.

COMPROBACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL DESEMPLEO

Si la condición de desempleo persiste una vez concluido el periodo de espera de 30 días luego del despido, el Asegurado deberá entregar, antes del pago correspondiente al primer mes, la siguiente documentación:

- a. Un certificado de la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S.), donde indique que no aparece como cotizante al seguro social, y que abarque el periodo de un (1) año hasta el mes de la solicitud. Este documento deberá ser solicitado en las oficinas de la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S.) a partir del día once (11) de cada mes.
- b. Declaración Jurada que indique la continuidad del desempleo

El Asegurado deberá continuar presentando sucesivamente dicha documentación para cada pago del beneficio mensual pactado, siempre que se mantenga su condición de desempleo. De no hacerlo, se suspenderá el pago del beneficio. **MAPFRE | COSTA RICA** tendrá la potestad de realizar las investigaciones correspondientes, que permitan comprobar fehacientemente la condición de desempleo del titular.

SUSPENSIÓN DEL PAGO DEL BENEFICIO MENSUAL

El pago del beneficio mensual se suspenderá cuando sobrevenga cualquiera de las siguientes condiciones:

- a. El día en que el Asegurado termine su condición de desempleado.
- b. Cuando el Asegurado cumpla con el número de pagos convenidos, según el plan contratado.
- c. El Asegurado no proporcione documentos demostrando que está buscando trabajo cuando **MAPFRE | COSTA RICA** así se lo solicite.
- d. Si el Asegurado durante su periodo de desempleo tiene la oportunidad de realizar un trabajo temporal.

EVENTOS RECURRENTE:

Si un Asegurado queda desempleado, es contratado por un nuevo empleador y en el transcurso de los siguientes 3 (tres) meses vuelve a quedar desempleado, **MAPFRE | COSTA RICA** considerará como parte del evento original la nueva ocurrencia para todos los efectos contractuales. Los eventos que ocurran después de finalizado dicho lapso, se tendrán, para efectos contractuales, como eventos independientes; por lo tanto, todas las condiciones del contrato, incluido el periodo mínimo de 6 meses de trabajo continuo con el mismo patrono y el Periodo de Espera, se aplicarán nuevamente.

Artículo 17. Plazo para indemnizar

MAPFRE | COSTA RICA se compromete a resolver las reclamaciones que le presenten, en un plazo no mayor a treinta (30) días naturales, contados a partir de que el Asegurado presente todos los requisitos para el pago de reclamos establecidos en estas Condiciones Generales, de conformidad con el Artículo 4 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley N° 8653.

Capítulo 5 VIGENCIA DE LA PÓLIZA

Artículo 18. Vigencia

Esta póliza tiene vigencia anual y podrá renovarse a su término por acuerdo de partes. Las fechas de inicio y fin de vigencia son las que consten en las Condiciones Particulares.

La oposición de cualquiera de las partes a la renovación de la póliza, deberá notificarse a la contraparte con al menos 30 días naturales a la fecha de vencimiento del contrato.

La eficacia de cobertura respecto de cada uno de los Asegurados que se incluyan a la póliza, correrá a partir de la fecha de inclusión que conste en las solicitudes y certificados de seguro respectivos.

En caso de modificación o terminación del contrato, el tomador deberá cooperar con **MAPFRE | COSTA RICA** con la información que sea requerida al efecto para comunicar la decisión a los asegurados en los plazos previstos en la normativa vigente. Según contempla la normativa, es obligación de la aseguradora de comunicar a los asegurados individuales la modificación y/o la terminación del contrato con al menos 30 días naturales de previo a la entrada en vigencia de la modificación o terminación de la póliza, a efectos de que sus intereses no se vean dañados. La comunicación podrá ser implementada mediante comunicación vía email, por comunicación física en domicilio o por otro medio permitido en la póliza, lo anterior con al menos 30 días naturales de antelación.

Artículo 19. Terminación anticipada de la Póliza

Durante la vigencia de esta póliza, el Tomador podrá darla por terminada en forma anticipada, sin responsabilidad, dando aviso a **MAPFRE|COSTA RICA** con al menos un mes de anticipación a la fecha de eficacia del acto. En cualquier caso, **MAPFRE|COSTA RICA** tendrá derecho a conservar la prima devengada por el plazo transcurrido y deberá reembolsar la prima no devengada.

La terminación anticipada de la póliza se efectuará sin perjuicio del derecho del Asegurado a indemnizaciones por siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de terminación anticipada.

Artículo 20. Terminación del contrato por falta de pago

La falta de pago de la prima dentro del plazo previsto, constituirá causal de terminación del contrato, cuya eficacia estará sujeta a la notificación respectiva al Tomador de la póliza en el lapso previsto en la normativa.

Capítulo 6 CONDICIONES VARIAS

Artículo 21. Modalidades de contratación

Este seguro puede ser suscrito bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

- Prima Contributiva, en la que el Grupo Asegurado contribuye en toda o parte de la prima.
- Prima No Contributiva, en la que el Tomador es quien paga la totalidad de la prima.

Artículo 22. Comisiones

Por la recaudación de las primas bajo la contratación de modalidad Contributiva **MAPFRE|COSTA RICA** podrá reconocer al Tomador el porcentaje de comisión de cobro que se

especifique en las Condiciones Particulares de este seguro. La comisión contempla el reconocimiento de todos los costos incurridos por el tomador en virtud de la gestión de la póliza, aún los indirectos como los costos que puedan generarse por los casos de personas que decidan optar por otro seguro.

De la misma manera, en caso de participar un intermediario de seguros en la contratación de la póliza, **MAPFRE | COSTA RICA** reconocerá al intermediario la comisión de intermediación que sea pactada al efecto, y que constará en las Condiciones Particulares.

Artículo 23. Moneda

Tanto el pago de la prima como la indemnización a que dé lugar esta póliza, son liquidables en dólares de los Estados Unidos de América o en colones costarricenses, según la moneda que se haya convenido a la suscripción del seguro.

No obstante, las obligaciones monetarias finales de cualquiera de las partes, podrán ser honradas por el equivalente en colones moneda costarricense, utilizando para el cálculo respectivo el tipo de cambio de referencia publicado por el Banco Central de Costa Rica, a precio de venta vigente a la fecha de pago de la obligación.

Artículo 24. Rectificación de la póliza

Si el contenido de la póliza difiere de la solicitud o propuesta de seguro, prevalecerá la póliza. No obstante, el Tomador tendrá un plazo de treinta días naturales a partir de la entrega de la póliza para solicitar la rectificación de las cláusulas respectivas. En este caso, las cláusulas sobre las que no se ha solicitado rectificación serán válidas y eficaces desde la fecha de emisión de la póliza. Transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo anterior, caducará el derecho del Tomador de solicitar la rectificación de la póliza.

Artículo 25. Modificaciones

En caso de cualquier modificación o cambio en las condiciones de la póliza por acuerdo del Tomador y **MAPFRE|COSTA RICA**, a partir de la fecha de renovación de la misma, **MAPFRE|COSTA RICA** notificará al Asegurado de las nuevas condiciones pactadas.

El Tomador deberá colaborar con **MAPFRE | COSTA RICA** para informar a los Asegurados con al menos 30 días naturales de previo a la entrada en vigencia de alguna variación o modificación de la póliza, en los casos en que el Tomador y **MAPFRE | COSTA RICA** pacten modificaciones al contrato, a efectos de que sus intereses no se vean dañados. Como mecanismo de implementación, cualquier modificación deberá ser acordada con un plazo no menor a 45 días previos a su vigencia a fin que el Tomador y **MAPFRE | COSTA RICA** puedan preparar y circular el comunicado respectivo con la antelación mínima de 30 días calendario a todos los miembros del Grupo Asegurado.

Artículo 26. Inclusión automática

Esta póliza puede operar bajo la modalidad de inclusión automática de riesgos dentro del Seguro Colectivo, si así lo conviene el Tomador del seguro y **MAPFRE|COSTA RICA** en las Condiciones Particulares del seguro. Bajo esta modalidad de inclusión en la póliza se delimita en forma clara y expresa las coberturas y sus límites de responsabilidad, por lo que el Asegurado individual queda automáticamente incluido en la póliza desde el momento de su solicitud de inclusión, siendo el documento que respalda este acto a su vez el Certificado de Seguro que acredita su inclusión a la póliza colectiva y que incluye todos los datos de su aseguramiento.

Artículo 27. Prescripción de derechos

Los derechos derivados del contrato de seguros prescriben en un plazo de 4 años contados a partir del momento en que esos derechos sean exigibles por parte de quien los invoca.

Artículo 28. Legislación aplicable

En todo lo que no esté previsto en este Contrato se aplicarán las estipulaciones contenidas en La Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653 del 07 de agosto de 2008, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956 del 12 de setiembre de 2011 y sus reformas, o de cualquier otra legislación comercial que resultara aplicable.

Capítulo 7 INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES**Artículo 29. Jurisdicción**

Serán competentes para ventilar cualquier disputa en relación con este contrato los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica. No obstante, las partes podrán, en caso de mediar acuerdo mutuo, someter la disputa a arbitraje u otro método de resolución alterna de conflictos.

Artículo 30. Impugnación de resoluciones

De conformidad con la normativa vigente, el Asegurado en caso no estar de acuerdo con la resolución de **MAPFRE|COSTA RICA**, cuenta con derecho de impugnar la resolución ante **MAPFRE|COSTA RICA**, ante la instancia interna de protección al consumidor de seguros conforme a lo estipulado en el Reglamento SUGESE 06-13, o bien acudir como consumidor interesado a la Superintendencia General de Seguros, a la Comisión Nacional de Consumidor, conforme a las competencias específicas de dichas entidades, o bien plantear su disputa en los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica.

Artículo 31. Comunicaciones

Las comunicaciones que se dirijan a **MAPFRE|COSTA RICA**, con motivo de cualquier asunto relacionado con esta póliza, deberán realizarse por escrito y recibidas en sus oficinas principales en la ciudad de San José, ubicadas en San Pedro de Montes de Oca, cincuenta metros al oeste del Supermercado Muñoz y Nanne, Torre Condal San Pedro, 1er piso, o bien al correo electrónico servicioalcliente@mapfre.cr o a través del Intermediario de Seguros, debiendo éste entregar las comunicaciones dentro del plazo de cinco días hábiles que corren a partir del recibido por su parte.

Cualquier notificación o aviso que **MAPFRE|COSTA RICA** deba hacer al Tomador del Seguro o al Asegurado, se hará por cualquier medio escrito o electrónico, tales como fax, correo electrónico, entrega personal o correo certificado, estos últimos dirigidos a la dirección física consignada en la póliza. Cualquier cambio de dirección física, de fax o de correo electrónico del Tomador o del Asegurado le deberá ser notificado por escrito a **MAPFRE|COSTA RICA**, ya que, de lo contrario, toda notificación realizada en cualquiera de las direcciones consignadas en la Solicitud de inclusión y/o Certificado del Seguro se tendrá como válida.

Los Asegurados y miembros del grupo asegurable podrán obtener información y asesoría respecto a la presente póliza colectiva en los siguientes canales: **(i)** correo electrónico servicioalcliente@mapfrecr.com, **(ii)** teléfono 4104-0200, **(iii)** pagina web www.mapfre.cr.

Artículo 32. Registro ante la Superintendencia General de Seguros

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro N° G11-15-A03-769

Por  **MAPFRE** | SEGUROS COSTA RICA S.A.



Gerente General