



SEGURO ASISTENCIA | MAPFRE

Índice

ACUERDO DE ASEGURAMIENTO	4
CONDICIONES GENERALES	4
CAPÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES	4
Artículo 1. Bases de la cobertura	4
Artículo 2. Revocación del contrato de seguro	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
Artículo 3. Definiciones	4
Artículo 4. Vigencia	5
Artículo 5. Período de cobertura	5
Artículo 6. Prima a pagar	5
Artículo 7. Fraccionamiento de la prima	5
Artículo 8. Mora en el pago	5
Artículo 9. Moneda	6
Artículo 10. Terminación anticipada de la Póliza	6
Artículo 11. Retención o falsedad en la declaración del riesgo	6
Artículo 12. Efecto de la retención o inexactitud de declaraciones sobre el siniestro	7
Artículo 13. Límite de responsabilidad de MAPFRE COSTA RICA	7
CAPÍTULO 2. DESCRIPCIÓN DE ASISTENCIAS	7
Artículo 14. PLAN DE SEGURO N° 1	7
A) ASISTENCIA EN EL HOGAR	7
B) ASISTENCIA MÉDICA	9
C) ASISTENCIA LEGAL	11
Artículo 15. PLAN DE SEGURO N° 2	12
A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO	12
B) ASISTENCIA EN EL HOGAR	13
C) ASISTENCIA MÉDICA	15
D) PROTECCIÓN PERSONAL	16
Artículo 16. PLAN DE SEGURO N° 3	17
A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO	17
B) ASISTENCIA EN EL HOGAR	19
C) ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS	21
D) ASISTENCIA MÉDICA	23
Artículo 17. PLAN DE SEGURO N° 4	25
A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO	25
B) ASISTENCIA EN EL HOGAR	27
C) ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS	28
D) ASISTENCIA MÉDICA	31
Artículo 18. PLAN DE SEGURO N° 5	33
A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO	33
B) ASISTENCIA EN EL HOGAR	34
C) ASISTENCIA MÉDICA	36
D) ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS	38
E) SERVICIOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	40
F) ASISTENCIA ADULTO MAYOR	40
CAPÍTULO 3. RECLAMOS DE DERECHOS SOBRE LA PÓLIZA	42
Artículo 19. Información Básica	42
Artículo 20. Gestión de Servicios	42
Artículo 21. Responsabilidad de MAPFRE COSTA RICA	42
Artículo 22. Declaraciones inexactas o fraudulentas sobre el siniestro	42
Artículo 23. Prescripción de derechos	42
CAPÍTULO 4. DISPOSICIONES FINALES	42
Artículo 24. Comunicaciones	42
Artículo 25. Legitimación de capitales	42

Artículo 26.	Confidencialidad de la información	43
Artículo 27.	Jurisdicción	43
Artículo 28.	Cláusula de Arbitraje	¡Error! Marcador no definido.
Artículo 29.	Delimitación geográfica	43
Artículo 30.	Impugnación de resoluciones	43
Artículo 31.	Legislación aplicable	43
Artículo 32.	Registro ante la Superintendencia General de Seguros	43

Acuerdo de Aseguramiento

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 cláusulas que adelante se detallan, o en su defecto, por las disposiciones de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y sus reformas, o de cualquier otra legislación comercial que resultara aplicable.

La eficacia de cada una de las coberturas que se describen en el Capítulo 2 de la presente póliza, está sujeta a que se hayan incorporado a la misma, según conste en las Condiciones Particulares del contrato.

Condiciones Generales

Capítulo 1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Bases de la cobertura

Esta póliza se basa en las declaraciones rendidas por el Tomador o el Asegurado en la solicitud de seguro y/o en cualquier otra declaración escrita efectuada durante el proceso de suscripción.

Artículo 2. Definiciones

Para todo efecto relacionado con esta póliza, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

i. ASADAS

Asociaciones Administradoras de Acueductos.

ii. Asegurado

Persona física que en sí misma o en sus bienes está expuesta al riesgo. Es titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del tomador, asume los derechos y las obligaciones derivadas del contrato.

iii. Asegurados Dependientes:

- El Cónyuge (o persona Conviviente, según la definición del Código de Familia Vigente) del Asegurado Titular.
- Los hijos dependientes siempre y cuando estos residan en el domicilio del Asegurado, dependan económicamente de él, sean menores de 21 años de edad y permanezcan solteros.

iv. Asistencia en la vivienda:

Es un conjunto de servicios establecidos para resolver problemas en la vivienda del cliente afiliado tales como: falta de fluido eléctrico por "corto circuito", fugas de agua, pérdida de llaves, rotura de vidrios, y cualquier problema doméstico como aquellos de mantenimiento, ofrecidos a través de contacto con proveedores profesionales todo con la finalidad de evitar poner en peligro al Asegurado, Asegurados Dependientes y sus bienes. La atención de casos se brindará durante los 7 días de la semana, las 24 horas.

v. Domicilio contractual

Dirección anotada por el Asegurado/Tomador en la solicitud de seguro, o comunicada por medio de manifestación escrita que la modifique.

vi. Empresa de Energía Eléctrica

Empresa que produce electricidad para su comercialización.

vii. MAPFRE | COSTA RICA:

MAPFRE | SEGUROS COSTA RICA S.A., entidad jurídica que en su condición de asegurador acreditado por la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica, suscribe esta póliza y queda obligada a cumplir los compromisos que de ella se derivan en relación con los riesgos asumidos por su medio.

viii. Prima

Importe económico que debe pagarse a **MAPFRE | COSTA RICA**, como contraprestación a la cobertura otorgada por esta póliza.

ix. Revocar el contrato

Acto en virtud del cual se deja sin efecto la póliza suscrita con la compañía aseguradora.

x. Tomador

Es la persona que contrata el seguro al asegurador, y se obliga al pago de la prima. En este contrato es también el asegurado.

xi. Urgencia o Urgente:

Se considerará que el requerimiento de asistencia es urgente cuando en los servicios seguidamente indicados ocurran los hechos descritos:

- Plomería: La rotura de instalaciones fijas de la vivienda que produzcan daños, ya sea en los bienes del Asegurado, o como en los de otras personas;
- Electricidad: La ausencia parcial o total del suministro de energía eléctrica de la vivienda del Asegurado, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias;

- c) **Cerrajería:** Cualquier contingencia que impida el acceso del Asegurado a su vivienda y que haga necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas;
- d) **Vidriería:** Rotura de vidrios o cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forme parte de la fachada de la vivienda del Asegurado, siempre que la rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceros.
- e) **Urgencias odontológicas:** Comprende toda consulta realizada tendiente a revertir cuadros agudos y traumatismos. Las prácticas o procesos cubiertos son:
- Consulta de Urgencia y Medicación
 - Apertura y Obturación Provisoria
 - Drenaje de Absceso y medicación
 - Extracción Simple

xii. Vivienda

Local en donde el Asegurado tenga su residencia habitual. Quedan comprendidos en el concepto de vivienda la construcción, dependencias e instalaciones anexas ubicadas en el sitio que ocupe la vivienda y en el que se encuentra emplazada.

xiii. Zonas de difícil acceso

Parte geográfica donde debe brindarse un servicio, cuyas vías de acceso imposibiliten la entrada o paso de los proveedores, o bien, zonas que representen un riesgo o contingencia inminente de que suceda algún mal al proveedor que brinda el servicio solicitado.

Artículo 3. Vigencia

Esta póliza se emite bajo la modalidad de seguro individual renovable con vigencia anual y entrará en vigor en la fecha indicada en la Solicitud y Condiciones Particulares de esta póliza.

Se renovará de manera automática por igual lapso, salvo que cualquiera de las partes avise su deseo de no renovar el contrato con al menos un mes previo al vencimiento.

Artículo 4. Período de cobertura

El seguro cubrirá únicamente reclamos por siniestros acaecidos durante la vigencia de la póliza; y por la naturaleza de las prestaciones de la misma, el reclamo no puede ser presentado después de que la vigencia haya llegado a su término.

Artículo 5. Prima a pagar

La prima es debida por adelantado desde el perfeccionamiento del contrato y, en el caso de primas de pago fraccionado, 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. Deberá ser pagada dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes, salvo pacto en contrario entre el Asegurado y **MAPFRE | COSTA RICA**.

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 de los Períodos de Gracia 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 6. Fraccionamiento de la prima

Por acuerdo de las partes, la prima podrá ser de pago fraccionado. En tal caso, cada tracto deberá ser pagado dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha convenida. Las obligaciones del asegurador se mantendrán vigentes y efectivas durante ese período de gracia, según consta en las Condiciones Particulares de este contrato.

Los porcentajes de recargo financiero correspondientes a cada forma de pago fraccionado constan en la solicitud de este seguro.

Artículo 7. Mora en el pago

Si la prima no ha sido pagada dentro de los plazos establecidos en estas Condiciones Generales, MAPFRE | COSTA RICA podrá tomar una de las siguientes acciones:

- a) **Dar por terminado el contrato, en cuyo caso, salvo pacto en contrario, MAPFRE | COSTA RICA quedará liberado de su obligación en caso de cualquier siniestro ocurrido a partir de la mora. Deberá notificar su decisión al Tomador, a los asegurados o a ambos, según corresponda, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se incurrió en mora.**

b) Mantener vigente el contrato y cobrar la prima en la vía ejecutiva, más el interés legal o pactado, en cuyo caso, MAPFRE | COSTA RICA será responsable por los siniestros que ocurran mientras el Tomador se encuentre en mora. La facultad aquí otorgada caducará en la mitad del plazo que falte para el vencimiento del seguro. En caso de caducar este derecho, se entenderá que el contrato queda extinguido a partir de la fecha de caducidad, debiendo notificar tal situación al Tomador, a los asegurados o a ambos, según corresponda, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la fecha de caducidad.

Se entenderá que MAPFRE | COSTA RICA escoge mantener vigente el contrato y cobrar la prima en la vía ejecutiva, si no notifica su decisión de dar por terminado el contrato, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se incurrió en mora.

Para el cobro en la vía ejecutiva de la prima dejada de pagar, más el interés legal o pactado, servirá de título ejecutivo la certificación del monto de la prima devengada no pagada que emita un contador público autorizado.

MAPFRE | COSTA RICA deberá informar oportunamente su decisión al contratante, cualquiera que ella sea.

Artículo 8. Moneda

Tanto el pago de la prima como la indemnización a que de lugar esta póliza, son liquidables en dólares de los Estados Unidos de América.

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 9. Terminación anticipada de la Póliza

Durante la vigencia de esta póliza, el Asegurado 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 rembolsar 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 10. Retención o falsedad en la declaración del riesgo

La retención o falsedad intencional por parte del Asegurado, sobre hechos o circunstancias que conocidos por MAPFRE | COSTA RICA hubieran influido para que el contrato no se celebrara o se hiciera bajo otras condiciones, producirán la nulidad relativa o absoluta de esta póliza, según corresponda. La declaración se considerará reticente cuando la circunstancia influyente sobre el riesgo es omitida, declarada en forma incompleta, inexacta, confusa o usando palabras de equívoco significado. La declaración será falsa cuando la circunstancia es declarada de un modo que no corresponde a la realidad. MAPFRE | COSTA RICA podrá retener las primas pagadas hasta el momento en que tuvo conocimiento del vicio.

Si la omisión o inexactitud no son intencionales se procederá conforme a las siguientes posibilidades:

a) MAPFRE | COSTA RICA tendrá un mes a partir de que conoció la situación, para proponer al Tomador la modificación a la póliza, la cual será efectiva a partir del momento en que se conoció el vicio. Si la propuesta no es aceptada en el plazo de quince días hábiles

después de la notificación, MAPFRE | COSTA RICA, dentro de los siguientes quince días hábiles, podrá dar por terminada esta póliza conservando la prima devengada hasta el momento que se notifique la decisión.

- b) Si MAPFRE | COSTA RICA demuestra que de conocer la condición real del riesgo no lo hubiera asegurado podrá rescindir esta póliza en el plazo de un mes desde que conoció el vicio, devolviendo al Tomador la prima no devengada al momento de la rescisión.
- c) El derecho de MAPFRE | COSTA RICA de proceder conforme a los incisos a) y b) caducará una vez transcurridos los plazos señalados y quedará convalidado el vicio.

Artículo 11. Efecto de la reticencia o inexactitud de declaraciones sobre el siniestro

Si un siniestro ocurre antes de la modificación o rescisión de esta póliza por motivos de reticencia o inexactitud de declaraciones conforme se regula en el artículo anterior, MAPFRE | COSTA RICA rendirá la prestación debida cuando el vicio no pueda reprocharse al Asegurado. En caso de que la reticencia o inexactitud sea atribuible al Asegurado, MAPFRE | COSTA RICA brindará la prestación proporcional que le correspondería en relación con la prima pagada y aquella que debió haberse pagado si el riesgo hubiera sido correctamente declarado. Si MAPFRE | COSTA RICA demuestra que la condición real del riesgo configura una exclusión de cobertura con base en las Condiciones Generales de esta póliza, quedará liberado de su prestación y retendrá las primas pagadas o reintegrará las no devengadas, según el vicio sea o no atribuible a la persona asegurada respectivamente.

Artículo 12. Límite de responsabilidad de MAPFRE | COSTA RICA

El límite máximo de responsabilidad de MAPFRE | COSTA RICA, es el que se señala en el capítulo 2 siguiente, Descripción de Asistencias para cada una de las asistencias que brinda este contrato.

Capítulo 2. DESCRIPCIÓN DE ASISTENCIAS

Después de haber sido suscrita la póliza, el Asegurado y/o sus Asegurados Dependientes podrán hacer uso de los servicios que a continuación se describen, **veinticuatro horas hábiles posteriores a dicha contratación y sujeto a los límites de cobertura y usos aquí establecidos**, según las siguientes condiciones:

Artículo 13. PLAN DE SEGURO N° 1

A) ASISTENCIA EN EL HOGAR

Los servicios de Asistencia se prestarán en forma exclusiva en una casa de habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado designado en las condiciones particulares, así como a sus Asegurados Dependientes, según se definen éstos en el Artículo 3 – Definiciones, de estas Condiciones Generales.

Para aquellos servicios en que sea necesaria la presencia de un técnico, se dará asistencia en todas las zonas del país que cuenten con carretera de acceso normal y zonas que no representen un peligro para la integridad física del proveedor, por lo tanto, **quedan excluidas las zonas de difícil acceso**, según se define en el Artículo 3 de estas Condiciones Generales. En los casos en que MAPFRE | COSTA RICA no tenga proveedores disponibles para esa zona, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de MAPFRE | COSTA RICA, contratar los servicios respectivos a terceros.

Cuando el servicio no tenga el carácter de “Urgente”, según la definición dada en el capítulo de Definiciones de estas condiciones generales, MAPFRE | COSTA RICA se limitará a proporcionar información y poner a disposición enviando al domicilio del Asegurado profesionales o técnicos en la materia, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar las obras o actividades que el Asegurado desee realizar, constituyendo ésta una situación ajena al contrato.

La asistencia en el hogar tendrá cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

a) Plomería

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del Asegurado, MAPFRE | COSTA RICA gestionará el envío, en un plazo máximo de 12 horas, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de tres (3) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

- 1) Las reparaciones de averías o fallas de cualquier elemento ajeno al sistema de tuberías propias de la vivienda.
- 2) Las reparaciones por filtración o daños por humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.
- 3) La reparación o reposición de sanitarios, la reparación de sanitarios obstruidos, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.
- 4) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes en copropiedad o en instalaciones propiedad de la empresa estatal Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, de la Municipalidad correspondiente al cantón, o de las ASADAS o cualquiera que se designe en el futuro.

b) Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del Asegurado o en alguna de sus dependencias, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará, en un plazo máximo de 12 horas, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de tres (3) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

- 1) La reparación de elementos propios del sistema de iluminación como lámparas, focos, bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes, así como bombas eléctricas.
- 2) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- 3) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes en copropiedad o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía Eléctrica.

c) Cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura del inmueble del Asegurado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará en un plazo máximo de 12 horas, un técnico especializado que realizará la "Asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda afiliada.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de tres (3) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

No se incluye cualquier labor relacionada con:

- 1) Puertas interiores de la vivienda
- 2) Portones eléctricos.

d) Vidriería

En caso de rotura de vidrios de puertas o ventanas que formen parte de la fachada de la vivienda del Asegurado, siempre que la rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceros, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, en un plazo máximo de 12 horas, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de tres (3) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

Las roturas de vidrios de puertas o ventanas que no formen parte de la fachada exterior de la vivienda del Asegurado.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para las reparaciones descritas en los ítems a), b), c) y d), serán por cuenta de **MAPFRE | COSTA RICA** hasta por un máximo de \$ 40 USD dólares por servicio. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del Asegurado, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de \$ 40 USD dólares, siempre que la reparación sea posible.

e) Servicio de conexión con profesionales

Cuando se trate de servicios que no tengan el carácter de urgentes, a solicitud del asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** le suministrará el servicio de conexión con profesionales. Este servicio consiste únicamente en enviarle al Asegurado a su vivienda a los profesionales o técnicos que puedan formular presupuestos o cotizaciones y, en su caso, realizar las obras o prestar los servicios que desee el asegurado, en cualquiera de las siguientes especialidades:

- Plomería
- Electricidad
- Cerrajería
- Vidriería
- Albañilería
- Carpintería
- Pintores

El servicio de conexión comprende únicamente la conexión indicada, por lo cual MAPFRE | COSTA RICA no será responsable de los gastos de desplazamiento del profesional o técnico, el servicio a brindar, el importe de los materiales, el costo de la mano de obra, y cualquier otro costo relacionado. Asimismo, la decisión de contratación o no del profesional o técnico compete al Asegurado, por lo que MAPFRE | COSTA RICA no tendrá ninguna responsabilidad por el servicio que sea prestado al amparo de la cotización.

EXCLUSIONES:

- 1) **Por cuanto los servicios previstos en este contrato se prestarán exclusivamente en una casa de habitación o apartamento en la que**

tenga su vivienda el Asegurado, quedan excluidos de estos servicios los locales comerciales y aquellos en los que se presten servicios profesionales de cualquier tipo.

- 2) **Daños y contingencias provocados intencionalmente por el Asegurado, así como los que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, asonada, motín ó huelga, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.**
- 3) **Los daños que tengan su origen o que fueren consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales.**
- 4) **Los servicios que el Asegurado haya concertado por su cuenta, sin conocimiento previo de MAPFRE | COSTA RICA.**

B) ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de consulta médica y asistencia odontológica por emergencia se brindarán de parte de **MAPFRE | COSTA RICA** a través de Clínicas Médicas con médico general y Consultorios Odontológicos que forman parte de la Red de **MAPFRE | COSTA RICA**. El horario para estos servicios es el siguiente: De lunes a viernes de las nueve de la mañana (9:00 a.m.) hasta las cinco de la tarde (5:00 p.m.), y el día sábado de las nueve de la mañana (9:00 a.m.) hasta las doce del medio día (12:00 p.m.) Para atender emergencias odontológicas fuera del horario estipulado, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará la atención con el odontólogo disponible más cercano al domicilio del Asegurado o Beneficiario de éste.

Los traslados en ambulancia tendrán cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

a) Orientación médica telefónica.

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del Asegurado o sus Asegurados Dependientes cubiertos por este servicio, proporcionará a través de su Centro de Llamadas que se indica en el artículo 19 siguiente, asesoría médica las 24 horas, los 365 días del año, con el objeto de proporcionar orientación médica en tiempo real para temas relacionados con la salud. Se brindará asistencia telefónica con primeros auxilios en urgencias médicas, información sobre medicamentos en cuanto a reacciones adversas, efectos secundarios o contraindicaciones, orientación materno-

infantil, orientación sobre pruebas diagnósticas, valoración de necesidad de traslados en ambulancia, así como información sobre hospitales, centros médicos asistenciales, de emergencias, farmacias y laboratorios de red.

b) Traslado médico en ambulancia por emergencia.

MAPFRE | COSTA RICA coordinará, a través de sus médicos en el Centro de Llamadas que se indica en el artículo 19 siguiente, el envío de una ambulancia en casos de emergencia para el Asegurado y Asegurados Dependientes. Dicho envío podrá ser al domicilio o centro de trabajo del Asegurado o Asegurado Dependiente donde ocurra la emergencia o en carretera cuando se trate de accidente automovilístico para brindarle el traslado de emergencia al centro médico u hospital calificado más cercano. Los gastos de hospitalización serán responsabilidad del Asegurado.

El envío de ambulancia a escuelas de hijos dependientes del Asegurado se realizará únicamente con la autorización de uno de los padres. MAPFRE | COSTA RICA deberá recibir la llamada del padre o madre y no de la escuela o lugar donde se encuentre el menor para enviar la ambulancia.

Para aquellos servicios en que sea necesaria la presencia de un técnico, se dará asistencia en todas las zonas del país que cuenten con carretera de acceso normal y zonas que no representen un peligro para la integridad física del proveedor, por lo tanto, **quedan excluidas las zonas de difícil acceso**, según se define en el Artículo 3 de estas Condiciones Generales. En los casos en que **MAPFRE | COSTA RICA** no tenga proveedores disponibles para esa zona, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, contratar los servicios respectivos a terceros.

El límite máximo de cobertura por este concepto por evento, es de \$ 150.00 USD por evento, 2 eventos por año por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año. Los envíos de ambulancia en otras circunstancias fuera del enunciado anterior no están cubiertos por este servicio.

c) Consulta externa en la clínica de atención primaria.

Para consultas en clínicas médicas de atención primaria, **MAPFRE | COSTA RICA** pone a disposición de los Asegurados su Red de Clínicas/Consultorios de atención primaria con médico general. Estas clínicas/consultorios no son clínicas de emergencia.

En todos los casos el Asegurado y sus Asegurados Dependientes deberán contactarse telefónicamente con el Centro de Llamadas de **MAPFRE | COSTA RICA** que se indica

en el artículo 19 siguiente para solicitar su cita, y recibir su autorización. A su vez, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará lo más pronto posible la cita con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al Asegurado el consultorio más cercano, la fecha y la hora que será atendido. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Este servicio cuenta con un límite máximo de cobertura de USD \$40.00 por evento. Dos eventos al año por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes.

d) Asistencia odontológica por emergencia.

En el caso de que el Asegurado y sus Asegurados Dependientes sufran problemas agudos que requieran tratamientos odontológicos de urgencia, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará a través de su red de odontólogos la atención en un plazo máximo de 12 horas.

En todos los casos el Asegurado y sus Asegurados Dependientes deberán contactarse telefónicamente al Centro de Llamadas de **MAPFRE | COSTA RICA** que se indica en el artículo 19 siguiente para solicitar su cita, y recibir su autorización. A su vez **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará lo más pronto posible la cita con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al asegurado el consultorio más cercano, la fecha y la hora que será atendido.

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Este servicio cuenta con un límite máximo de cobertura de USD \$40.00 por evento. Dos eventos al año por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

e) Servicio de conexión con la red de proveedores.

MAPFRE | COSTA RICA pondrá a disposición del Asegurado una red de proveedores de servicios relacionados al área de la salud. Estos servicios de conexión pueden ser solicitados por el Asegurado cuantas veces los necesite y a la hora que lo requiera sin límite de eventos.

El servicio de conexión comprende únicamente la conexión indicada, por lo que MAPFRE | COSTA RICA no cubrirá el costo económico de la consulta o servicio de cuya conexión se hace referencia en los apartados anteriores. Asimismo, la decisión de contratación o no del profesional compete al Asegurado, por lo que MAPFRE | COSTA RICA no

tendrá ninguna responsabilidad por el servicio que sea prestado al amparo de la cotización.

C) ASISTENCIA LEGAL

a) Orientación legal telefónica

Los servicios de Asistencia Legal a que se refiere este contrato operarán las 24 horas del día los 365 días del año.

MAPFRE | COSTA RICA realizará una asesoría telefónica de orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, penal, laboral, familiar cuando el Asegurado, en el giro normal de su actividad personal, requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos. No existirá límite en el número de consultas que el cliente quiera efectuar.

De cualquier manera **MAPFRE | COSTA RICA** deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultados, por lo cual el Asegurado acepta que **MAPFRE | COSTA RICA** no será responsable de los resultados de las acciones emprendidas o dejadas de emprender por el Asegurado o por las personas que él autorice, o por los profesionales en derecho, con ocasión de la asesoría recibida. **MAPFRE | COSTA RICA** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el cliente afiliado.

b) Referencia y conexión con red de abogados

MAPFRE | COSTA RICA pone a disposición de los usuarios una red de abogados con los cuales se podrá contactar para solicitar servicios jurídicos. Estos servicios son por cuenta del usuario.

Los servicios de Referencias y Conexión se brindarán durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través del Centro de Llamadas de **MAPFRE | COSTA RICA**.

EXCLUSIONES:

- a) Las lesiones o enfermedades originadas y/o causados directa o indirectamente con por mala fe o dolo por parte del usuario
- b) Enfermedades o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- c) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular; o la participación consciente o inconsciente de los afiliados en estos eventos.

- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz, actos de guerra, insurrección, terrorismo.
- e) Los derivados de la energía nuclear radioactiva;
- f) Los servicios que el usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta sin previa autorización de **MAPFRE | COSTA RICA**.
- g) Los gastos médicos u hospitalarios fuera de los descritos en este clausulado.
- h) Los eventos médicos producidos por el usuario contra sí mismo, y las lesiones o secuelas producidas y derivadas de la tentativa de suicidio;
- i) Los eventos médicos u hospitalarios producidos y a consecuencia de la participación del usuario y sus dependientes designados en actos ilícitos y/o delictivos;
- j) La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica, así como la asistencia y gastos de derivados de enfermedades mentales;
- k) Los relacionados con la adquisición y uso de prótesis, anteojos, ortesis, muletas u otros aditamentos.
- l) Las asistencias y gastos derivadas de prácticas deportivas de alto riesgo.
- m) Actos dolosos del cuenta habiente, y/o su cónyuge y/o sus hijos menores de 18 años.
- n) Actos que tengan origen o sean consecuencia directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, asonada, motín ó huelga, alborotos populares, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.
- o) Terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales.
- p) Servicios que el Cuenta habiente haya concertado por su cuenta, sin conocimiento y sin autorización de **MAPFRE | COSTA RICA**.
- q) Honorarios de abogados que el cuenta habiente y/o su cónyuge y/o sus hijos menores de 18 años y/o las personas por él (ellos)

autorizadas, hayan acordado directamente, tanto para los servicios estipulados en éste plan, como para las gestiones adicionales y complementarias a las mismas.

- r) El pago de cantidades (indemnizaciones) a los ofendidos, ni tampoco el pago de fianzas o cauciones.
- s) El pago de tramitación de diligencias ni la asistencia a Audiencias.

Artículo 14. PLAN DE SEGURO N° 2

A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO

Los servicios de Asistencia al Vehículo se prestarán:

- a) Al Asegurado.
- b) Al vehículo donde viaje el Asegurado en caso de solicitar asistencia.
- c) A los demás ocupantes del vehículo de que se trata, sólo cuando resulten afectados por los eventos contemplados en este condicionado.
- d) Cuando el vehículo se encuentre en territorio nacional.
- e) Solo cuando el vehículo se use por el Asegurado u otra persona con su consentimiento expreso o tácito.

El derecho a los servicios de asistencia al vehículo surtirán efecto a partir del kilómetro "0", o sea, a partir de la residencia del Asegurado, a excepción de los Servicios por Inmovilización del Vehículo consignados en los literales d), e), f), g), h) e i) siguientes. Estos últimos surtirán efecto siempre que la avería o accidente haya ocurrido en ciudad distinta a la de residencia habitual del Asegurado, que el lugar de ocurrencia esté a más de 25 kilómetros de la residencia habitual del Asegurado y que el vehículo no haya sido remolcado a ciudad distinta de la de su inmovilización.

Los servicios de asistencia al vehículo reportado por el Asegurado son los que a continuación se indican, y se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) **Remolque del vehículo.**- En caso de que el vehículo no pudiera circular por avería o accidente, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará una grúa y se hará cargo de su remolque hasta el taller que elija el asegurado. Este servicio estará limitado a US\$ 150 por evento y tres eventos al año.
- b) **Extracción del vehículo.**- En caso de que el vehículo hubiera salido de la carretera por un accidente o fuera necesario moverlo para poderlo remolcar, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará una grúa y proveerá el servicio de maniobra o extracción para trasladarlo hasta el taller que elija el afiliado. Este servicio estará limitado a US\$ 150 por evento y tres eventos al año.

- c) **Auxilio Vial.**- **MAPFRE | COSTA RICA** enviará a un prestador de servicios para atender eventualidades que consistan en un paso de corriente al vehículo, cambio de llanta, reparación menor "in situ" o bien abasto de combustible suficiente para que éste llegue a la estación de servicio más próxima. En este último caso, el importe del combustible deberá ser pagado por el asegurado en el lugar de la asistencia. Este servicio estará limitado a US\$ 100 por evento y tres eventos al año.

- d) **Envío de cerrajero.**- **MAPFRE | COSTA RICA** enviará un cerrajero para efectuar la apertura del vehículo cuyas llaves hayan sido extraviadas o hayan quedado en el interior del mismo imposibilitando su apertura. Este servicio estará limitado a US\$ 100 por evento y tres eventos al año.

- e) **Asistencia por inmovilización del vehículo.**- En caso de avería o accidente del vehículo, ocurridos a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará uno de los siguientes servicios, a elección del asegurado, una vez que éste haya reportado su solicitud de asistencia:

- (i) **Hotel:** Si la reparación del vehículo no puede ser efectuada el mismo día de su inmovilización según el criterio del responsable del taller elegido por el beneficiario y previa confirmación por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, o bien si el vehículo fue robado, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de hotel para el beneficiario y los demás ocupantes del vehículo, cubriendo únicamente cargos de hospedaje, excluyendo cargos adicionales como consumo de alimentos, bebidas comunicaciones telefónicas y cualquier otro gasto diferente al de hospedaje. Este beneficio será aplicado siempre y cuando el beneficiario no se encuentre en el destino final de su viaje. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento y cuatro eventos al año.

o bien,

- (ii) **Transporte al lugar de residencia:** **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de transporte hasta el lugar de residencia del beneficiario y los demás ocupantes del vehículo. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento y tres eventos al año, lo mismo aplicará también en caso de enfermedad del afiliado cuando sea él quien conduce el vehículo.

o bien,

- (iii) **Alquiler de vehículo sustitutorio:** **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de la renta de un vehículo sustitutorio de características similares al vehículo del asegurado del que podrá disponer hasta un periodo máximo de 48 horas, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de

automóviles en la ciudad o población de inmovilización o robo del vehículo reportado por el asegurado donde exista la empresa arrendadora. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento y tres eventos al año.

- f) **Depósito y custodia de vehículo.**- En caso de que por accidente o avería del vehículo, ocurridos a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del asegurado, sea necesario su resguardo, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los costos de almacenaje hasta un límite de US\$ 50 USD por evento y tres eventos al año.
- g) **Referencia de talleres.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al asegurado sobre talleres de reparación de vehículos de la localidad, así como sus características en cuanto a calidad, ubicación y especialidad.
- h) **Información sobre cuestiones relativas al viaje realizado con el Vehículo.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al asegurado sobre eventos culturales, floristerías, restaurantes en otras localidades, estado de las carreteras y otras informaciones previas al inicio del viaje.
- i) **Transmisión de mensajes urgentes.**- **MAPFRE | COSTA RICA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados del asegurado, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

EXCLUSIONES:

- 1) Los causados por mala fe del asegurado o del conductor;
- 2) Averías o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- 3) Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular;
- 4) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- 5) Los derivados de la energía nuclear radiactiva;
- 6) Los que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y, en general, empleo del vehículo sin consentimiento del asegurado.
- 7) Los servicios que el asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.

- 8) La asistencia y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias y/o relacionadas a dicha actividad.
- 9) Los actos relacionados y/o involucrados a actos ilícitos.
- 10) Los actos realizados bajo la influencia del licor/alcohol u otras sustancias no permitidas por la ley.
- 11) El manejo, manipulación o traslado de carga transportada en el vehículo objeto de servicios de asistencia;
- 12) Las maniobras de rescate del vehículo objeto de servicios de asistencia o cualquier otro manejo del mismo diferente al de remolque o auxilio vial, o las maniobras sobre otros vehículos para acceder al vehículo con la cobertura de asistencia.

B) ASISTENCIA EN EL HOGAR

Los servicios de Asistencia se prestarán en forma exclusiva en una casa de habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado designado en las condiciones particulares, así como a sus Asegurados Dependientes, según se definen éstos en el Artículo 3 – Definiciones, de estas Condiciones Generales.

Para aquellos servicios en que sea necesaria la presencia de un técnico, se dará asistencia en todas las zonas del país que cuenten con carretera de acceso normal y zonas que no representen un peligro para la integridad física del proveedor, por lo tanto, **quedan excluidas las zonas de difícil acceso**, según se define en el Artículo 3 de estas Condiciones Generales. En los casos en que **MAPFRE | COSTA RICA** no tenga proveedores disponibles para esa zona, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, contratar los servicios respectivos a terceros.

Cuando el servicio no tenga el carácter de “Urgente”, según la definición dada en el capítulo de Definiciones de estas condiciones generales, **MAPFRE | COSTA RICA** se limitará a proporcionar información y poner a disposición enviando al domicilio del Asegurado profesionales o técnicos en la materia, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar las obras o actividades que el Asegurado desee realizar, constituyendo ésta una situación ajena al contrato.

La asistencia en el hogar tendrá cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

a) Plomería

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del cuentahabiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará la reparación de emergencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

EXCLUSIONES:

- 1) **Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las tuberías y llaves propias de la vivienda.**
- 2) **Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.**
- 3) **Desobstrucción de tuberías.**
- 4) **Por último, también se excluye la reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.**

b) Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del cuentahabiente, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

EXCLUSIONES

- 1) **Queda excluida de este servicio la reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillos o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.**
- 2) **También se excluye la reparación de averías que sufran los aparatos de refrigeración, calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.**

c) Cerrajería

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otras garantías y que haga imposible el acceso a la vivienda del cuentahabiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de emergencia necesarios para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

d) Vidriería

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del cuentahabiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para las reparaciones descritas en los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 de la presente cláusula, serán por cuenta de **MAPFRE | COSTA RICA** hasta por un límite de US\$ 120 por evento y 3 eventos al año. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del cuentahabiente, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de US\$ 120, siempre que ello sea posible y que no resulte peligroso.

e) Alojamiento en hotel por inhabilitación del hogar.

En caso de que, a consecuencia de incendio, inundación, derrumbe o gases tóxicos, la vivienda fuera inhabitable, **MAPFRE | COSTA RICA** sufragará los gastos de hospedaje hasta el límite de US\$ 300, tres eventos por año.

f) Servicio doméstico por hospitalización prolongada.

En caso de que la persona que esté a cargo de las labores domésticas estuviera incapacitada por hospitalización prolongada superior a 7 días, **MAPFRE | COSTA RICA** sufragará los gastos de una persona para ocuparse del servicio doméstico hasta el límite de US\$ 100 y tres eventos por año.

EXCLUSIONES:

- 1) **Por cuanto los servicios previstos en este contrato se prestarán exclusivamente en una casa-habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado, quedan excluidos de estos servicios los locales comerciales y aquéllos en los que se presten servicios profesionales de cualquier tipo.**
- 2) **Daños y contingencias provocados intencionalmente por el Asegurado, así como los que tengan su origen o sean consecuencia**

directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, asonada, motín o huelga, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.

- 3) **Los que tengan su origen o que fueren consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales.**
- 4) **Los servicios que el Asegurado haya concertado por su cuenta, sin conocimiento de MAPFRE | COSTA RICA**

C) ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de Asistencia Médica serán brindados por **MAPFRE | COSTA RICA** al Asegurado designado en las condiciones particulares del contrato, así como a su cónyuge e hijos dependientes siempre y cuando estos residan en el domicilio del Asegurado; dependan económicamente de él; sean menores de 21 años de edad y permanezcan solteros. En lo sucesivo de este documento, las personas antes referidas serán denominadas indistintamente como el “núcleo familiar”.

Los traslados en ambulancia tendrán cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

Los servicios aquí descritos se prestarán en la República de Costa Rica, de acuerdo con las siguientes condiciones:

a) Orientación médica telefónica.

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del asegurado o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

El servicio tiene por función proporcionar atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real (real o relativa) o emergencia médica, y la actuación según protocolos médicos, interconsultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientación médica asistencial para el manejo provisional de las urgencias médicas relativas y reales, así como emergencias médicas en tiempo real.

- Traslado inmediato para la atención de las urgencias reales y emergencias médicas a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario.
- Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- **MAPFRE | COSTA RICA** se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo a las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica.

b) Segunda opinión médica telefónica

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del asegurado o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año el servicio de segunda opinión médica de interpretación de las pruebas diagnósticas y de acuerdo a los síntomas que le comunique el asegurado. Todo seguimiento de las indicaciones, de acuerdo a la evaluación de esta orientación médica secundaria, será responsabilidad del asegurado y personas comprendidas en la primera cláusula de este contrato

c) Información de salud

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del asegurado o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

- 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 facultativos.
- 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 por emergencia y consulta externa que prestan los centros asistenciales públicos y privados.

Este servicio puede ser solicitado directamente por el asegurado o núcleo familiar cuantas veces lo necesite a la hora

que lo requiera ya que es sin límite de eventos, siempre y cuando lo haga por medio del Call Center de **MAPFRE | COSTA RICA**. Todo seguimiento sobre la orientación médica asistencial y evolución de los casos para la evaluación e indicación de la visita médica a domicilio y/o referencia médica, es responsabilidad del asegurado y dependientes.

d) Traslado en ambulancia por accidente de tránsito.

En caso que el asegurado sufra un accidente de tránsito que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su traslado al hospital más cercano, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio estará limitado a \$120 y 3 eventos al año.

e) Referencias médicas por accidente de tránsito.

En caso que el asegurado sufra un accidente de tránsito, **MAPFRE | COSTA RICA** proveerá información al asegurado sobre los servicios médicos en la localidad o ciudad más próxima a donde haya sufrido el accidente.

f) Transmisión de mensajes urgentes por accidente.

En caso que el asegurado sufra un accidente de tránsito, **MAPFRE | COSTA RICA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados del asegurado, relativos a cualquiera de las circunstancias objeto de esta prestación.

g) Referencia y coordinación de servicios médicos.

MAPFRE | COSTA RICA proveerá información al asegurado sobre servicios médicos, y a solicitud del asegurado o sus familiares habilitados, coordinará el envío de un médico al domicilio del asegurado. **MAPFRE | COSTA RICA** le coordinará el servicio según el caso con servicios médicos de la red y los honorarios y gastos de estos servicios correrán en su totalidad por cuenta del asegurado a tarifas pactadas con anterioridad por **MAPFRE | COSTA RICA**.

h) Referencia y coordinación de ambulancias.

MAPFRE | COSTA RICA proveerá información al asegurado sobre servicios médicos, y a solicitud del asegurado o sus familiares habilitados, coordinará el envío de un médico al domicilio del asegurado. **MAPFRE | COSTA RICA** le coordinará el servicio según el caso con médicos de la red y los honorarios correrán en su totalidad por cuenta del asegurado a tarifas pactadas con anterioridad por **MAPFRE | COSTA RICA**.

MAPFRE | COSTA RICA coordinará a través de su Call Center el envío inmediato de una ambulancia al asegurado para su traslado en condiciones estable o inestable, en las condiciones en que sea requerido, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, y en caso de no existir, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el traslado por

medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio correrá por cuenta del asegurado a tarifas pactadas con **MAPFRE | COSTA RICA**.

MAPFRE | COSTA RICA no podrá ser tenido como parte en la relación contractual que se dé entre el asegurado y cualquier especialista médico contactado bajo el presente Programa.

Estos servicios podrán ser solicitados por el asegurado y núcleo familiar, cuantas veces lo necesite sin límite de eventos.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los servicios que el asegurado haya gestionado y contratado por su cuenta.
- 2) Los gastos por honorarios médicos, insumos médicos u hospitalarios y de ambulancia fuera de los descritos en este clausulado.
- 3) Los eventos médicos producidos por participación en actos delictivos.
- 4) Las lesiones o enfermedades originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el asegurado con dolo o mala fe.
- 5) La asistencia por enfermedades o lesiones producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos.
- 6) A personas que no sean miembros del núcleo familiar del asegurado. Sin perjuicio de lo anterior y en ocasión de la solicitud del servicio, **MAPFRE | COSTA RICA** podrá solicitar al asegurado a que verifique telefónicamente si la persona a ser asistida es miembro del núcleo familiar.
- 7) Cualquier otro familiar que no aplique como núcleo familiar del Programa de acuerdo a lo indicado en la primera cláusula de este contrato.

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de los servicios garantizados por esta Opción, el asegurado o el cónyuge deberá solicitar a **MAPFRE | COSTA RICA** la asistencia correspondiente a nivel nacional llamando al número 2242-2693 e indicará sus datos identificadores.

D) PROTECCIÓN PERSONAL

Los servicios de Asistencia Protección Personal serán brindados por **MAPFRE | COSTA RICA** al Asegurado designado en las condiciones particulares.

El derecho a los servicios de asistencia personal consignados en esta opción surtirá efecto siempre que el Asegurado haya sido objeto de robo o asalto fuera de su residencia y en sitios públicos.

Los servicios de Protección Personal a que se refiere este contrato se prestarán en las cabeceras de provincia de la República de Costa Rica.

MAPFRE | COSTA RICA se obliga a prestar al Asegurado los siguientes Servicios de Protección Personal:

a) Reemplazo de documentos:

Se cubrirá el reemplazo de los documentos importantes que contuviera la cartera o maletín del asociado hasta un monto de \$100 USD y hasta 3 eventos por año.

b) Baja de tarjetas y celulares:

En caso de encontrarse tarjetas de crédito, débito o celulares entre los objetos robados, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará llamados por multiconferencia entre el ASEGURADO y los distintos prestadores, para dar de baja (cerrar o bloquear) cada uno de los elementos robados.

c) Traslados en taxi:

En caso de encontrarse en la vía pública luego del evento, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el traslado en taxi al domicilio habitual del ASEGURADO. En caso de tener que concurrir a presentar la denuncia policial y no contar con medio de locomoción propio, **MAPFRE | COSTA RICA** prestará el traslado en taxi hasta la dependencia policial correspondiente y el regreso al domicilio habitual.

Si el ASEGURADO se encontrara a más de 25 km de su domicilio habitual, **MAPFRE | COSTA RICA** asumirá el traslado en el medio que este considere más apropiado.

d) Cambio de cerradura:

Si las llaves del domicilio del Asegurado se encontraran entre los objetos robados, **MAPFRE | COSTA RICA** asumirá el costo de cambio de combinación de cerradura de los accesos a la vivienda así como del costo de un nuevo juego de llaves para cada integrante de la familia que habite en la misma.

e) Gastos médicos por lesiones:

En caso de lesiones por robo, **MAPFRE | COSTA RICA** asumirá los gastos médicos hasta US\$ 600 y dos eventos por año.

EXCLUSIONES.

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los servicios que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 2) Los gastos por honorarios médicos, insumos médicos u hospitalarios fuera de los descritos en este clausulado o bajo los términos de éste.
- 3) Los eventos producidos por participación en actos delictivos.
- 4) Las situaciones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Asegurado con dolo o mala fe.

Artículo 15. PLAN DE SEGURO N° 3

A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO

Los servicios de Asistencia al Vehículo se prestarán:

- a) Al Asegurado.
- b) Al vehículo donde viaje el Asegurado en caso de solicitar asistencia.
- c) A los demás ocupantes del vehículo de que se trata, sólo cuando resulten afectados por los eventos contemplados en este condicionado.
- d) Cuando el vehículo se encuentre en territorio nacional.
- e) Solo cuando el vehículo se use por el Asegurado u otra persona con su consentimiento expreso o tácito.

El derecho a los servicios de asistencia al vehículo surtirán efecto a partir del kilómetro "0", o sea, a partir de la residencia del Asegurado, a excepción de los Servicios por Inmovilización del Vehículo consignados en los literales d), e), f), g), h) e i) siguientes. Estos últimos surtirán efecto siempre que la avería o accidente haya ocurrido en ciudad distinta a la de residencia habitual del Asegurado, que el lugar de ocurrencia esté a más de 25 kilómetros de la residencia habitual del Asegurado y que el vehículo no haya sido remolcado a ciudad distinta de la de su inmovilización.

Los servicios de asistencia al vehículo reportado por el Asegurado son los que a continuación se indican, y se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) **Remolque del vehículo.**- En caso de que el vehículo no pudiera circular por avería o accidente, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará una grúa y se hará cargo de su remolque hasta el lugar que elija el Asegurado. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento, cuatro eventos al año.
- b) **Auxilio Vial.**- **MAPFRE | COSTA RICA** enviará a un prestador de servicios para atender eventualidades que consistan en un paso de corriente al vehículo, cambio de

llanta o bien abastecimiento de combustible suficiente para que éste llegue a la estación de servicio más próxima. En este último caso, el importe del combustible cubre 4 litros con un límite de tres eventos al año. Posterior a este límite, deberá ser pagado en efectivo por el Asegurado en el lugar de la asistencia. Los demás servicios estarán limitados a US\$75 por evento, sin límite de eventos al año.

c) **Envío de cerrajero.-** MAPFRE | COSTA RICA enviará un cerrajero para efectuar la apertura del vehículo cuyas llaves hayan sido extraviadas o hayan quedado en el interior del mismo imposibilitando su apertura. Este servicio estará limitado a US\$ 75 por evento, sin límite de eventos al año.

d) **Vidriería.-** MAPFRE | COSTA RICA enviará un profesional para instalar el vidrio de la ventana del vehículo, en caso de que por vandalismo haya pérdida total de la misma.

Aplica únicamente a las ventanas de las puertas de pasajeros y el vidrio que reemplaza será genérico. Este servicio estará limitado a US\$30 por evento, dos eventos al año.

e) **Asistencia por inmovilización del vehículo.-** En caso de avería o accidente del vehículo, ocurrido a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del Asegurado, MAPFRE | COSTA RICA proporcionará uno de los siguientes servicios, a elección del Asegurado, una vez que éste haya reportado su solicitud de asistencia:

i. **Hotel:** Si la reparación del vehículo no puede ser efectuada el mismo día de su inmovilización según el criterio del responsable del taller elegido por el Asegurado y previa confirmación por parte de MAPFRE | COSTA RICA, MAPFRE | COSTA RICA gestionará y asumirá los gastos de hotel para el Asegurado y los demás ocupantes del vehículo hasta un límite máximo de US\$ 250 por automóvil y evento, máximo tres eventos al año, cubriendo únicamente cargos de hospedaje, excluyendo cargos adicionales como consumo de alimentos, bebidas, comunicaciones telefónicas y cualquier otro gasto diferente al de hospedaje. Este beneficio será aplicado siempre y cuando el Asegurado no se encuentre en el destino final de su viaje.

O bien,

ii. **Transporte al lugar de residencia:** MAPFRE | COSTA RICA gestionará y asumirá los gastos de transporte hasta el lugar de residencia del Asegurado y los demás ocupantes del vehículo hasta un límite de US\$ 200 por automóvil y evento, máximo tres eventos al año,

O bien,

iii. **Remolque del vehículo doble acción:** En caso de que el vehículo no pudiera circular por avería o accidente y el Asegurado cuenta con un segundo vehículo, MAPFRE | COSTA RICA enviará una grúa al lugar donde se ubica ésta segunda opción y se hará cargo de su remolque hasta el lugar donde se encuentra el Asegurado. Posteriormente trasladará al vehículo que no puede circular y MAPFRE | COSTA RICA se hará cargo de su remolque hasta el lugar que elija el Asegurado. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento, máximo dos eventos al año.

f) **Depósito y custodia de vehículo.-** En caso de que por accidente o avería del vehículo, ocurridos a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del Asegurado, sea necesario su resguardo, MAPFRE | COSTA RICA gestionará y asumirá los costos de almacenaje hasta un límite de US\$ 50 USD por evento, sin límite de eventos al año.

g) **Traslado en ambulancia en caso de accidente de tránsito.-** En caso que el Asegurado sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su traslado a un hospital, MAPFRE | COSTA RICA gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita.

En caso de no existirla, MAPFRE | COSTA RICA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio se prestará sin límite de costo ni de eventos al año.

h) **Orientación en caso de accidente de tránsito.-** En caso de accidente de tránsito con el vehículo reportado por el Asegurado, MAPFRE | COSTA RICA proporcionará orientación jurídica telefónica, así como toda la información necesaria sobre el procedimiento de denuncia ante las autoridades correspondientes y lo pondrá en comunicación con las autoridades de tránsito.

i) **Referencia de abogados.-** MAPFRE | COSTA RICA facilitará información al Asegurado sobre abogados de la localidad especializados en tránsito.

j) **Referencia de talleres.-** MAPFRE | COSTA RICA facilitará información al Asegurado sobre talleres de reparación de vehículos de la localidad, así como sus características en cuanto a calidad, ubicación y especialidad.

k) **Referencias médicas.-** MAPFRE | COSTA RICA facilitará información al Asegurado sobre médicos y centros hospitalarios de la localidad, así como sus características en cuanto a calidad, ubicación, horarios y especialidades.

- l) **Asesoría en la denuncia de robo total del vehículo.**- En caso de robo total del vehículo reportado por el Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará toda la información necesaria sobre el procedimiento de denuncia ante las autoridades correspondientes. **MAPFRE | COSTA RICA** no realizará trámites ni gestiones en nombre del Asegurado.
- m) **Transmisión de mensajes urgentes.**- **MAPFRE | COSTA RICA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados del Asegurado, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

EXCLUSIONES:

- a) **Vehículos comerciales, o vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; de alquiler, con o sin conductor; de peso superior a 3,500 kilogramos, de modelo de antigüedad superior a veinte años, taxis y motos.**
- b) **Los daños causados por mala fe del Asegurado o del conductor;**
- c) **Averías o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;**
- d) **Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular;**
- e) **Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;**
- f) **Los derivados de la energía nuclear radiactiva;**
- g) **Los que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y, en general, empleo del vehículo sin consentimiento del Asegurado.**
- h) **Los servicios que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.**
- i) **La asistencia y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias y/o relacionadas a dicha actividad.**
- j) **Los actos relacionados y/o involucrados a actos ilícitos.**
- k) **Los actos realizados bajo la influencia del licor/alcohol u otras sustancias no permitidas por la ley.**

- l) **El manejo, manipulación o traslado de carga transportada en el vehículo objeto de servicios de asistencia;**
- m) **Las maniobras de rescate del vehículo objeto de servicios de asistencia o cualquier otro manejo del mismo diferente al de remolque o auxilio vial, o las maniobras sobre otros vehículos para acceder al vehículo con la cobertura de asistencia.**

B) ASISTENCIA EN EL HOGAR

Los servicios de Asistencia se prestarán en forma exclusiva en una casa de habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado designado en las condiciones particulares, así como a sus Asegurados Dependientes, según se definen éstos en el Artículo "Definiciones", de estas Condiciones Generales.

Para aquellos servicios en que sea necesaria la presencia de un técnico, se dará asistencia en todas las zonas del país que cuenten con carretera de acceso normal y zonas que no representen un peligro para la integridad física del proveedor, por lo tanto, **quedan excluidas las zonas de difícil acceso**, según se define en el Artículo 3 de estas Condiciones Generales. En los casos en que **MAPFRE | COSTA RICA** no tenga proveedores disponibles para esa zona, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, contratar los servicios respectivos a terceros.

Cuando el servicio no tenga el carácter de "Urgente", según la definición dada en el capítulo de Definiciones de estas condiciones generales, **MAPFRE | COSTA RICA** se limitará a proporcionar información y poner a disposición enviando al domicilio del Asegurado profesionales o técnicos en la materia, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar las obras o actividades que el Asegurado desee realizar, constituyendo ésta una situación ajena al contrato.

La asistencia en el hogar tendrá cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

a) Plomería

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, en un plazo máximo de 12 horas, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de dos (2) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

- 1) Las reparaciones de averías o fallas de cualquier elemento ajeno al sistema de tuberías propias de la vivienda.
- 2) Las reparaciones por filtración o daños por humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.
- 3) La reparación o reposición de sanitarios, la reparación de sanitarios obstruidos, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.
- 4) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes en copropiedad o en instalaciones propiedad de la empresa estatal Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, de la Municipalidad correspondiente al cantón, o de las ASADAS o cualquiera que se designe en el futuro.

b) Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del Asegurado o en alguna de sus dependencias, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará, en un plazo máximo de 12 horas, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de dos (2) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

- 1) La reparación de elementos propios del sistema de iluminación como lámparas, focos,

bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes, así como bombas eléctricas.

- 2) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- 3) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes en copropiedad o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía Eléctrica.

c) Cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura del inmueble del Asegurado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará en un plazo máximo de 12 horas, un técnico especializado que realizará la "Asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda afiliada.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de dos (2) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

No se incluye cualquier labor relacionada con:

- 1) Puertas interiores de la vivienda
- 2) Portones eléctricos.

d) Vidriería

En caso de rotura de vidrios de puertas o ventanas que formen parte de la fachada de la vivienda del Asegurado, siempre que la rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceros, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, en un plazo máximo de 12 horas, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

El máximo de servicios que se atenderán por año es de dos (2) por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes. Esta cifra no es acumulativa en caso de no uso o uso parcial de los servicios en un determinado año.

EXCLUSIONES

Las roturas de vidrios de puertas o ventanas que no formen parte de la fachada exterior de la vivienda del Asegurado.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para las reparaciones descritas en los ítems a), b), c) y d), serán por cuenta de **MAPFRE | COSTA RICA** hasta por un máximo de \$ 75 USD dólares por servicio. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del Asegurado, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de \$ 75 USD dólares, siempre que la reparación sea posible.

e) Servicio de conexión con profesionales

Cuando se trate de servicios que no tengan el carácter de urgentes, a solicitud del asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** le suministrará el servicio de conexión con profesionales. Este servicio consiste únicamente en enviarle al Asegurado a su vivienda a los profesionales o técnicos que puedan formular presupuestos o cotizaciones y, en su caso, realizar las obras o prestar los servicios que desee el asegurado, en cualquiera de las siguientes especialidades:

- Plomería
- Electricidad
- Cerrajería
- Vidriería
- Albañilería
- Carpintería
- Pintores

El servicio de conexión comprende únicamente la conexión indicada, por lo cual MAPFRE | COSTA RICA no será responsable de los gastos de desplazamiento del profesional o técnico, el servicio a brindar, el importe de los materiales, el costo de la mano de obra, y cualquier otro costo relacionado. Asimismo, la decisión de contratación o no del profesional o técnico compete al Asegurado, por lo que MAPFRE | COSTA RICA no tendrá ninguna responsabilidad por el servicio que sea prestado al amparo de la cotización.

EXCLUSIONES GENERALES:

- 1) **Por cuanto los servicios previstos en este contrato se prestarán exclusivamente en una casa de habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado, quedan excluidos de estos servicios los locales comerciales y aquellos en los que se presten servicios profesionales de cualquier tipo.**

- 2) **Daños y contingencias provocados intencionalmente por el Asegurado, así como los que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, asonada, motín ó huelga, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.**
- 3) **Los daños que tengan su origen o que fueren consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales.**
- 4) **Los servicios que el Asegurado haya concertado por su cuenta, sin conocimiento previo de MAPFRE | COSTA RICA.**

C) ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS

Los servicios de Asistencia en Viaje se prestarán al Asegurado designado en las condiciones particulares del contrato.

Los servicios aquí descritos se prestarán en todo el mundo, excluyendo el país de residencia, y siempre y cuando la duración del viaje no exceda los 60 días continuos y naturales.

Los servicios de asistencia se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) **Asistencia médica en el extranjero por accidente o enfermedad.-** En caso de accidente o enfermedad del Asegurado en el extranjero, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará y sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de médicos que le brindan servicios a **MAPFRE | COSTA RICA**. El límite máximo por tal concepto será de US\$5.000 (cinco mil dólares) por evento, sin límite de eventos al año.
- b) **Asistencia dental de emergencia en el extranjero.-** En caso de una emergencia dental del Asegurado en el extranjero, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará y sufragará los gastos de atención dental de emergencia y medicamentos prescritos por el dentista que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de dentistas que le brindan servicios a **MAPFRE | COSTA RICA**.

Quedan expresamente excluidos trabajos de ortodoncia, periodoncia y tratamientos estéticos. El límite máximo por tales

conceptos será de US\$ 300 por evento, sin límite de eventos al año.

- c) **Hotel por prescripción médica en el extranjero.- MAPFRE | COSTA RICA**, gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del Asegurado cuando por accidente o enfermedad, y por prescripción médica, sea necesario prolongar su estancia en el extranjero para asistencia médica. Este servicio tendrá un límite de US\$ 100 por día y con un máximo de 10 días por evento, sin límite de eventos al año.
- d) **Repatriación o traslado por accidente o enfermedad.- MAPFRE | COSTA RICA**, a solicitud del Asegurado o sus familiares, proporcionará el traslado en ambulancia o en el medio que considere más idóneo el médico que designe **MAPFRE | COSTA RICA**, hasta el centro hospitalario adecuado, o bien, según las circunstancias, al domicilio habitual. El límite por este concepto será de US\$ 5,000 por evento, sin límite de eventos al año.
- e) **Repatriación y traslado del acompañante por enfermedad del Asegurado.-** Cuando la lesión o enfermedad del Asegurado impida la continuación del viaje, **MAPFRE | COSTA RICA** sufragará los gastos de traslado del acompañante hasta su domicilio habitual o hasta el lugar donde aquel se encuentre hospitalizado, siempre que no puedan efectuar dicho desplazamiento en el medio de transporte utilizado en el viaje. Si el acompañante fuera un hijo menor de quince (15) años o un familiar mayor de ochenta (80) del Asegurado trasladado o repatriado y no tuviera quien lo acompañase, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará la persona adecuada para que lo atienda durante el viaje hasta su domicilio o lugar de hospitalización. El límite por este concepto será de US\$ 3,000 por evento, sin límite de eventos al año.
- f) **Transporte de familiar por hospitalización del Asegurado.-** En caso de que la hospitalización del Asegurado fuese superior a cinco días y el mismo viajara sin el acompañamiento de un familiar, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará a un familiar designado por éste, un boleto de ida y vuelta en el medio de transporte que resulte más ágil para que el familiar se desplace hasta el lugar donde se encuentra el Asegurado. En el caso de boleto de avión, éste será siempre en clase económica.
- g) **Hotel para un familiar por hospitalización del Asegurado.-** En caso que la hospitalización fuese superior a cinco días y el Asegurado viajara sin el acompañamiento de un familiar, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del familiar hasta un límite de US\$ 100 por día y con un máximo de 10 días por evento, sin límite de eventos al año.

h) **Traslado de restos mortales.-** En caso de fallecimiento del Asegurado durante el viaje, **MAPFRE | COSTA RICA** realizará los trámites necesarios para el transporte o repatriación de restos mortales y cubrirá los gastos de traslado hasta su inhumación, siempre que la misma ocurra en territorio del país de residencia del Asegurado. El límite máximo por todos los conceptos será de US\$ 10,000 por evento.

i) **Transmisión de mensajes urgentes.- MAPFRE | COSTA RICA** se encargará de transmitir, por su cuenta, los mensajes urgentes o justificados del Asegurado relativos a cualquiera de los acontecimientos objeto de los servicios a que se refiere este contrato.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del Asegurado.
- b) Enfermedades o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- c) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular;
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva;
- f) Los servicios que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- g) Los gastos médicos u hospitalarios dentro del propio país de residencia.
- h) Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje;
- i) La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo; y/o participación en actos delictivos.
- j) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Asegurado con dolo o mala fe;
- k) La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o

medicamentos sin prescripción médica, y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales;

- I) Los relacionados con la adquisición y uso de prótesis, anteojos y asistencia por embarazo; Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.**

D) ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de Asistencia Médica serán brindados por **MAPFRE | COSTA RICA** al Asegurado designado en las condiciones particulares del contrato, así como a su cónyuge e hijos dependientes siempre y cuando estos residan en el domicilio del Asegurado; dependan económicamente de él; sean menores de 21 años de edad y permanezcan solteros. En lo sucesivo de este documento, las personas antes referidas serán denominadas indistintamente como el “núcleo familiar”.

Los traslados en ambulancia tendrán cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

Los servicios aquí descritos se prestarán en la República de Costa Rica, de acuerdo con las siguientes condiciones:

a) Orientación médica telefónica.

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del Asegurado o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24hrs del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

i. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA

El servicio tiene por función proporcionar atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real (real o relativa) o emergencia médica, y la actuación según protocolos establecidos, inter-consultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientaciones médicas asistenciales para el manejo provisional de las urgencias médicas relativas y reales, y emergencias médicas en tiempo real.
- Traslado inmediato para la atención de las urgencias reales y emergencias médicas a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas

o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario.

- Analizar la urgencia médica y la necesidad de enviar la visita médica a domicilio.
- Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- **MAPFRE | COSTA RICA** se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo a las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica.

ii. TELEINFORMACIÓN

- 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 facultativos.
- 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 por emergencia y consulta externa que prestan los centros asistenciales públicos y privados.

Este servicio puede ser solicitado directamente por el Asegurado o núcleo familiar cuantas veces lo necesite a la hora que lo requiera ya que es sin límite de eventos, siempre y cuando lo haga por medio del Call Center de **MAPFRE | COSTA RICA**. Todo seguimiento sobre la orientación médica asistencial y evolución de los casos para la evaluación e indicación de las visitas médicas a domicilio y/o referencia médica, es responsabilidad del Asegurado y personas comprendidas en la primera cláusula de este contrato. Será responsabilidad del Asegurado prevenir que un menor de edad bajo su cuidado haga uso indebido de los presentes servicios.

b) VISITA MÉDICA A DOMICILIO.

En caso de urgencia médica real, **MAPFRE | COSTA RICA**, coordinará a través de su Call Center el envío de un médico al domicilio del Asegurado. Este médico será asignado por **MAPFRE | COSTA RICA**, y autorizado exclusivamente por el médico que atienda la asistencia médica en el Call Center. Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias, o por médicos extraños a los autorizados no están cubiertas por **MAPFRE | COSTA RICA**.

El límite máximo de cobertura por este concepto es de \$100.00 USD por evento con un límite de 4 visitas en el año.

Si en un determinado momento el Asegurado solicita una visita médica a domicilio una vez agotadas las cuatro visitas a las que tiene derecho durante el año, no indicada por el servicio de orientación médica telefónica o a demanda del Asegurado, o fuera de la ciudad del domicilio pero con cobertura por el programa; se le coordinará el servicio según el caso con médicos de la red y los honorarios correrán en su totalidad por cuenta del Asegurado a tarifas pactadas con anterioridad por **MAPFRE | COSTA RICA**.

c) TRASLADO EN AMBULANCIA.

En caso de urgencia médica real o emergencia médica, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará a través de su Call Center, el envío inmediato de una ambulancia en la ciudad del domicilio del Asegurado para su traslado en condiciones estable o inestable, en las siguientes condiciones en que sea requerido:

Cuando el Asegurado no ha recibido ninguna asistencia médica:

- Del sitio donde se encuentra el Asegurado o beneficiario habilitado a una unidad médica asistencial elegida por el Asegurado o sugerida por el Call Center, producida a través de los servicios de orientación médica telefónica o visita médica a domicilio autorizada por el Call Center.
- Cuando el Asegurado ha recibido alguna asistencia médica:
- Desde una unidad médica asistencial donde ha recibido atención médica y necesita ser trasladado hacia otra unidad médica asistencial hacia la cual es referido porque en la unidad de atención inicial no disponen de los medios adecuados para prestarle la asistencia médica que necesita en ese momento, o no es la unidad asistencial indicada.

El límite máximo de cobertura por este concepto es de \$200.00 USD por evento hasta 4 eventos al año.

Los envíos de ambulancia en otras circunstancias fuera del enunciado anterior no están cubiertos por este sistema.

Si en un determinado momento el Asegurado solicita un traslado en ambulancia una vez agotadas los cuatro traslados a las que tiene derecho durante el año, no indicada por el servicio de orientación médica telefónica o visita de médico a domicilio autorizados por Call Center, a demanda del Asegurado, o fuera de la ciudad del domicilio pero con cobertura por el programa; se le coordinará el servicio según el caso y el kilometraje total recorrido correrá por cuenta del Asegurado a tarifas pactadas con anterioridad por **MAPFRE | COSTA RICA**.

d) EVALUACION FISIOTERAPEUTICA.

Si con base en la llamada de orientación telefónica, el profesional en la materia considera que procede una visita médica a domicilio para su valoración, se coordinará el envío del Fisioterapeuta al domicilio habitual del Asegurado. Esta visita no tendrá límite económico, máximo dos visitas al año.

e) ENVIO DE MEDICAMENTOS.

El Asegurado podrá solicitar el envío de medicamentos a su domicilio siempre que los mismos tengan una prescripción médica y que estén de venta en la ciudad donde se solicita el envío. El valor de tales medicamentos será a cargo del tarjetahabiente.

f) SERVICIO DE CONEXIÓN CON LA RED DE PROVEEDORES.

MAPFRE | COSTA RICA pondrá a disposición del Asegurado y núcleo familiar, una red de proveedores integrada por especialistas de todas las áreas de la medicina y servicios de enfermería a domicilio, tales como, pero no limitado a, Consulta Médica, Traslado en Ambulancia, Laboratorios Clínicos y Patológicos, Servicios de Rayos X, Ultrasonografías, Tomografías, Farmacia. **MAPFRE | COSTA RICA** no cubre económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios.

MAPFRE | COSTA RICA no podrá ser tenido como parte en la relación contractual que se dé entre el Asegurado y cualquier especialista médico contactado bajo el presente Programa.

Estos Servicios de Conexión pueden ser solicitados por el Asegurado y núcleo familiar, cuantas veces lo necesite a la hora que lo requiera ya que es sin límite de eventos.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los servicios que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 2) Los gastos por honorarios médicos, insumos médicos u hospitalarios y de ambulancia fuera de los descritos en este clausulado o bajo los términos de éste.
- 3) Los eventos médicos producidos por participación en actos delictivos.
- 4) Las lesiones o enfermedades originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Asegurado con dolo o mala fe.
- 5) La asistencia por enfermedades o lesiones producidos por la ingestión voluntaria de

alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos.

- 6) **Los miembros del núcleo familiar que no hayan sido inscritos por el Asegurado.**
- 7) **Cualquier otro familiar que no aplique como núcleo familiar del Programa de acuerdo a lo indicado en la primera cláusula de esta asistencia.**

Artículo 16. PLAN DE SEGURO N° 4

A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO

Los servicios de Asistencia al Vehículo se prestarán:

- a) Al Asegurado.
- b) Al vehículo donde viaje el Asegurado en caso de solicitar asistencia.
- c) A los demás ocupantes del vehículo de que se trata, sólo cuando resulten afectados por los eventos contemplados en este condicionado.
- d) Cuando el vehículo se encuentre en territorio nacional.
- e) Solo cuando el vehículo se use por el Asegurado u otra persona con su consentimiento expreso o tácito.

El derecho a los servicios de asistencia al vehículo surtirán efecto a partir del kilómetro "0", o sea, a partir de la residencia del Asegurado, a excepción de los Servicios por Inmovilización del Vehículo consignados en los literales d), e), f), g), h) e i) siguientes. Estos últimos surtirán efecto siempre que la avería o accidente haya ocurrido en ciudad distinta a la de residencia habitual del Asegurado, que el lugar de ocurrencia esté a más de 25 kilómetros de la residencia habitual del Asegurado y que el vehículo no haya sido remolcado a ciudad distinta de la de su inmovilización.

Los servicios de asistencia al vehículo reportado por el Asegurado son los que a continuación se indican, y se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) **Remolque del vehículo.**- En caso de que el vehículo no pudiera circular por avería o accidente, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará una grúa y se hará cargo de su remolque hasta el taller que elija el Asegurado. Este servicio estará limitado a US\$ 150 por evento, sin límite de eventos al año.
- b) **Auxilio Vial.**- **MAPFRE | COSTA RICA** enviará a un prestador de servicios para atender eventualidades que consistan en un paso de corriente al vehículo, cambio de llanta o bien abasto de combustible suficiente para que éste llegue a la estación de servicio más próxima. En este último caso, el importe del combustible deberá ser pagado por el Asegurado en el lugar de la asistencia en

efectivo. Este servicio no estará limitado por cantidad ni número de eventos al año.

- c) **Envío de cerrajero.**- **MAPFRE | COSTA RICA** enviará un cerrajero para efectuar la apertura del vehículo cuyas llaves hayan sido extraviadas o hayan quedado en el interior del mismo imposibilitando su apertura. Este servicio estará limitado a US\$75 por evento, sin límite de eventos al año.

- d) **Asistencia por inmovilización del vehículo.**- En caso de avería o accidente del vehículo, ocurridos a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará uno de los siguientes servicios, a elección del Asegurado, una vez que éste haya reportado su solicitud de asistencia:

- i. **Hotel:** Si la reparación del vehículo no puede ser efectuada el mismo día de su inmovilización según el criterio del responsable del taller elegido por el Asegurado y previa confirmación por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de hotel para el Asegurado y los demás ocupantes del vehículo hasta un límite máximo de US\$ 150 por automóvil y evento, sin límite de eventos al año, cubriendo únicamente cargos de hospedaje, excluyendo cargos adicionales como consumo de alimentos, bebidas comunicaciones telefónicas y cualquier otro gasto diferente al de hospedaje. Este beneficio será aplicado siempre y cuando el Asegurado no se encuentre en el destino final de su viaje.

o bien,

- ii. **Transporte al lugar de residencia:** **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de transporte hasta el lugar de residencia del Asegurado y los demás ocupantes del vehículo hasta un límite de US\$ 200 por automóvil y evento, sin límite de eventos al año,

o bien,

- iii. **Renta de vehículo sustitutorio:** **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de la renta de un vehículo sustitutorio de características similares al vehículo del Asegurado del que podrá disponer hasta un periodo máximo de 48 horas y hasta por un máximo de US\$ 200 por automóvil y evento, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización la cual se define dentro de un área de 50 kilómetros de la población donde exista la empresa arrendadora del vehículo reportado por el Asegurado.

- e) **Depósito y custodia de vehículo.**- En caso de que por accidente o avería del vehículo, ocurridos a más de 25

kilómetros de la ciudad de residencia habitual del Asegurado, sea necesario su resguardo, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los costos de almacenaje hasta un límite de US\$ 75 USD por evento, sin límite de eventos al año.

- f) **Transporte para la recuperación del vehículo.**- Si la reparación del vehículo designado requiere un tiempo de inmovilización superior a 48 horas, o si en el caso de robo o hurto el vehículo fuese recuperado posteriormente a la salida de la persona asegurada del lugar de la ocurrencia, **MAPFRE | COSTA RICA** sufragará los gastos de desplazamiento del Asegurado o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo haya sido reparado o recuperado a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del Asegurado hasta un límite de US\$ 200 por automóvil y evento, sin límite de eventos al año.
- g) **Traslado en ambulancia en caso de accidente de tránsito.**- En caso que el Asegurado sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su traslado a un hospital, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio se prestará sin límite de costo ni de eventos al año.
- h) **Orientación en caso de accidente de tránsito.**- En caso de accidente de tránsito con el vehículo reportado por el Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará orientación jurídica telefónica, así como toda la información necesaria sobre el procedimiento de denuncia ante las autoridades correspondientes y lo pondrá en comunicación con las autoridades de tránsito.
- i) **Referencia de abogados.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al Asegurado sobre abogados de la localidad especializados en tránsito.
- j) **Referencia de talleres.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al Asegurado sobre talleres de reparación de vehículos de la localidad, así como sus características en cuanto a calidad, ubicación y especialidad.
- k) **Referencias médicas.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al Asegurado sobre médicos y centros hospitalarios de la localidad, así como sus características en cuanto a calidad, ubicación, horarios y especialidades.
- l) **Asesoría en la denuncia de robo total del vehículo.**- En caso de robo total del vehículo reportado por el Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará toda

la información necesaria sobre el procedimiento de denuncia ante las autoridades correspondientes. **MAPFRE | COSTA RICA** no realizará trámites ni gestiones en nombre del Tarjeta habiente.

- m) **Servicio de Asesoría e Información sobre cuestiones relativas al viaje realizado con el Vehículo.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al Asegurado sobre trámites legales y administrativos a seguir ante pérdida o robo de documentos, informaciones sobre eventos culturales, floristerías, restaurantes en otras localidades, estado de las carreteras y otras informaciones previas al inicio del viaje.
- n) **Transmisión de mensajes urgentes.**- **MAPFRE | COSTA RICA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados del Asegurado, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los causados por mala fe del Asegurado o del conductor;
- 2) Averías o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- 3) Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular;
- 4) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- 5) Los derivados de la energía nuclear radiactiva;
- 6) Los que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y, en general, empleo del vehículo sin consentimiento del Asegurado.
- 7) Los servicios que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 8) La asistencia y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias y/o relacionadas a dicha actividad.
- 9) Los actos relacionados y/o involucrados a actos ilícitos.

- 10) Los actos realizados bajo la influencia del licor/alcohol u otras sustancias no permitidas por la ley.
- 11) El manejo, manipulación o traslado de carga transportada en el vehículo objeto de servicios de asistencia;
- 12) Las maniobras de rescate del vehículo objeto de servicios de asistencia o cualquier otro manejo del mismo diferente al de remolque o auxilio vial, o las maniobras sobre otros vehículos para acceder al vehículo con la cobertura de asistencia.

B) ASISTENCIA EN EL HOGAR

Los servicios de Asistencia se prestarán en forma exclusiva en una casa de habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado designado en las condiciones particulares, así como a sus Asegurados Dependientes, según se definen éstos en el Artículo 3 – Definiciones, de estas Condiciones Generales.

Para aquellos servicios en que sea necesaria la presencia de un técnico, se dará asistencia en todas las zonas del país que cuenten con carretera de acceso normal y zonas que no representen un peligro para la integridad física del proveedor, por lo tanto, **quedan excluidas las zonas de difícil acceso**, según se define en el Artículo 3 de estas Condiciones Generales. En los casos en que **MAPFRE | COSTA RICA** no tenga proveedores disponibles para esa zona, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, contratar los servicios respectivos a terceros.

Cuando el servicio no tenga el carácter de “Urgente”, según la definición dada en el capítulo de Definiciones de estas condiciones generales, **MAPFRE | COSTA RICA** se limitará a proporcionar información y poner a disposición enviando al domicilio del Asegurado profesionales o técnicos en la materia, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar las obras o actividades que el Asegurado desee realizar, constituyendo ésta una situación ajena al contrato.

La asistencia en el hogar tendrá cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

a) Plomería

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del tarjeta/cuenta habiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y

cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

EXCLUSIONES:

- 1) Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las tuberías y llaves propias de la vivienda.
- 2) Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.
- 3) Desobstrucción de tuberías.
- 4) Por último, también se excluye la reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.

b) Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del tarjeta/cuenta habiente, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

EXCLUSIONES

- 1) Queda excluida de este servicio la reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillos o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.
- 2) También se excluye la reparación de averías que sufran los aparatos de refrigeración, calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

c) Cerrajería

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otras garantías y que haga imposible el acceso a la vivienda del tarjeta/cuenta habiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de

urgencia necesarios para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

d) Vidriería

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del tarjeta/cuenta habiente, MAPFRE | COSTA RICA gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para las reparaciones descritas en los numerales 1, 2, 3 y 4 de la presente cláusula, serán por cuenta de MAPFRE | COSTA RICA hasta por un máximo de US\$ 40 por servicio, con un límite de cinco servicios en conjunto amparando cualesquiera de los rubros indicados en los numerales 1, 2, 3 y 4 de la presente cláusula por cada año de vigencia del servicio.

Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del tarjeta/cuenta habiente, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de US\$ 40, siempre que ello sea posible y que no resulte peligroso.

e) Alojamiento en hotel por inhabilitación del hogar:

Cuando como consecuencia de incendio, inundación, derrumbe o gases tóxicos la vivienda fuera inhabitable, MAPFRE | COSTA RICA sufragará los gastos de hospedaje hasta el límite de US\$ 150 por día hasta 5 días.

f) Asesoría Legal Vía Telefónica:

Por este servicio MAPFRE | COSTA RICA brindará al Asegurado, previa solicitud vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal telefónica en materia penal, laboral, civil y familiar, las 24 horas del día durante los 365 días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el Asegurado por la prestación de los servicios profesionales del abogado referido por MAPFRE | COSTA RICA, serán pagados por el Asegurado con sus propios recursos. MAPFRE | COSTA RICA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado. Este servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos al año.

g) Asistencia legal en caso de fallecimiento:

En caso de fallecimiento de familiar hasta segundo grado de consanguinidad del Asegurado que conviva en el hogar con éste, MAPFRE | COSTA RICA asesorará telefónicamente al

Asegurado en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes, referente a levantamiento de cadáver, necropsia, denuncias, declaración de testigos y trámite de acta de defunción. Este servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos al año.

EXCLUSIONES:

- 1) **Por cuanto los servicios previstos en este contrato se prestarán exclusivamente en una casa-habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado, quedan excluidos de estos servicios los locales comerciales y aquéllos en los que se presten servicios profesionales de cualquier tipo.**
- 2) **Daños y contingencias provocados intencionalmente por el Asegurado, así como los que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, asonada, motín o huelga, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.**
- 3) **Los que tengan su origen o que fueren consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales.**
- 4) **Los servicios que el Asegurado haya concertado por su cuenta, sin conocimiento de MAPFRE | COSTA RICA.**

C) ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS

Los servicios de Asistencia en Viaje se prestarán al Asegurado designado en las condiciones particulares del contrato.

Los servicios aquí descritos se prestarán en todo el mundo, excluyendo el país de residencia, y siempre y cuando la duración del viaje no exceda los 60 días continuos y naturales.

Los servicios de asistencia se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) **Asistencia médica en el extranjero por accidente o enfermedad.-** En caso de accidente o enfermedad del Asegurado en el extranjero, MAPFRE | COSTA RICA coordinará y sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de médicos que le

brindan servicios a MAPFRE | COSTA RICA. El límite máximo por medicamentos prescritos será de US\$ 100, y por los otros conceptos de US\$ 5,000 por evento, sin límite de eventos al año.

- b) **Asistencia dental de emergencia en el extranjero.-** En caso de una emergencia dental del Asegurado en el extranjero, MAPFRE | COSTA RICA coordinará y sufragará los gastos de atención dental de emergencia y medicamentos prescritos por el dentista que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de dentistas que le brindan servicios a MAPFRE | COSTA RICA.

Quedan expresamente excluidos trabajos de ortodoncia, periodoncia y tratamientos estéticos. El límite máximo por tales conceptos será de US\$ 500 por evento, sin límite de eventos al año.

- c) **Hotel por prescripción médica en el extranjero.-** MAPFRE | COSTA RICA, gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del Asegurado cuando por accidente o enfermedad, y por prescripción médica, sea necesario prolongar su estancia en el extranjero para asistencia médica. Este servicio tendrá un límite de US\$ 200 por día y con un máximo de 10 días por evento, sin límite de eventos al año.
- d) **Repatriación o traslado por accidente o enfermedad.-** MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del Asegurado o sus familiares, proporcionará el traslado en ambulancia o en el medio que considere más idóneo el médico que designe MAPFRE | COSTA RICA, hasta el centro hospitalario adecuado, o bien, según las circunstancias, al domicilio habitual. El límite por este concepto será de US\$ 3,000 por evento, sin límite de eventos al año.
- e) **Repatriación y traslado del acompañante por enfermedad del Asegurado.-** Cuando la lesión o enfermedad del Asegurado impida la continuación del viaje, MAPFRE | COSTA RICA sufragará los gastos de traslado del acompañante hasta su domicilio habitual o hasta el lugar donde aquel se encuentre hospitalizado, siempre que no puedan efectuar dicho desplazamiento en el medio de transporte utilizado en el viaje. Si el acompañante fuera un hijo menor de quince (15) años o un familiar mayor de ochenta (80) del Asegurado trasladado o repatriado y no tuviera quien lo acompañase, la Compañía proporcionará la persona adecuada para que lo atienda durante el viaje hasta su domicilio o lugar de hospitalización. El límite por este concepto será de US\$ 3,000 por evento, sin límite de eventos al año.
- f) **Transporte de familiar por hospitalización del Asegurado.-** En caso de que la hospitalización del

Asegurado fuese superior a cinco días y el mismo viajara sin el acompañamiento de un familiar, MAPFRE | COSTA RICA proporcionará a un familiar designado por éste, un boleto de ida y vuelta en el medio de transporte que resulte más ágil para que el familiar se desplace hasta el lugar donde se encuentra el Asegurado. En el caso de boleto de avión, éste será siempre en clase económica.

- g) **Hotel para un familiar por hospitalización del Asegurado.-** En caso que la hospitalización fuese superior a cinco días y el Asegurado viajara sin el acompañamiento de un familiar, MAPFRE | COSTA RICA gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del familiar hasta un límite de US\$ 100 por día y con un máximo de 10 días por evento, sin límite de eventos al año.
- h) **Interrupción de viaje por fallecimiento de un familiar.-** MAPFRE | COSTA RICA proporcionará al Asegurado un boleto de avión en clase económica o bien el complemento necesario al que utilizó para hacer el viaje, para que éste regrese a su país de residencia a la brevedad posible, cuando deba interrumpir el viaje por fallecimiento de su cónyuge, padres, hijos o hermanos.
- i) **Traslado de restos mortales.-** En caso de fallecimiento del Asegurado durante el viaje, MAPFRE | COSTA RICA realizará los trámites necesarios para el transporte o repatriación de restos mortales y cubrirá los gastos de traslado hasta su inhumación, siempre que la misma ocurra en territorio del país de residencia del Asegurado. El límite máximo por todos los conceptos será de US\$ 3,000 por evento.
- j) **Transporte del acompañante del tajeatiente fallecido.-** Asimismo MAPFRE | COSTA RICA sufragará los gastos de traslado de la persona que fuera acompañante de viaje del Asegurado fallecido, hasta su respectivo domicilio o hasta el lugar de inhumación, siempre que no le fuera posible emplear el medio de transporte utilizado en el viaje. Si dicho acompañante fuera menor de 15 años o mayor de 80 años y no tuviera quien le acompañase, MAPFRE | COSTA RICA proporcionará la persona adecuada para que lo atienda durante el traslado. El límite por este concepto será de US\$ 3,000 por evento.
- k) **Transmisión de mensajes urgentes.-** MAPFRE | COSTA RICA se encargará de transmitir, por su cuenta, los mensajes urgentes o justificados del Asegurado relativos a cualquiera de los acontecimientos objeto de los servicios a que se refiere este contrato.
- l) **Adelanto de fondos.-** En caso de arresto o detención del Asegurado, MAPFRE | COSTA RICA hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía hasta una cantidad máxima de US\$ 1,000, o equivalente en

moneda local, por evento, a fin de obtener la libertad condicional del Asegurado. Queda excluida cualquier reclamación que se derive de un riesgo ocupacional, o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o cualquier otra acción criminal. Previamente al desembolso de cualquier avance de pago por **MAPFRE | COSTA RICA**, el Asegurado o su representante deberán otorgar a **MAPFRE | COSTA RICA** autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente. La cantidad adelantada será debitada de la cuenta del Asegurado en un plazo de 90 (noventa) días a partir de la fecha en que se hace el desembolso, salvo que antes de transcurrido dicho plazo sea devuelta por las autoridades correspondientes al Asegurado, en cuyo caso deberá ser reembolsada de inmediato a **MAPFRE | COSTA RICA**.

m) Orientación jurídica: A solicitud del Asegurado, **MAPFRE | COSTA RICA** lo referirá y pondrá en contacto telefónicamente al Asegurado con un abogado local para que le oriente en caso de cualquier denuncia o demanda en contra del mismo. **MAPFRE | COSTA RICA** no será responsable ni tendrá obligación alguna frente a dicho Asegurado con respecto a los servicios prestados por dicho abogado. Los gastos en que incurra el Asegurado por la posterior prestación de los servicios profesionales del abogado referido por **MAPFRE | COSTA RICA**, serán por cuenta del Asegurado.

n) Asistencia en caso de pérdida o robo de documentos: **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al Asegurado de los trámites de denuncia ante la policía local y/o consulado por robo o pérdida de documentos o pasaporte.

o) Localización y envío de equipajes. - **MAPFRE | COSTA RICA** asesorará al Asegurado en la denuncia del robo o extravío de su equipaje o efectos personales, y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, **MAPFRE | COSTA RICA** sufragará los gastos de expedición hasta el lugar de destino del viaje previsto por el Asegurado o hasta su domicilio habitual, a elección del mismo.

p) Compensación adicional por extravío del equipaje en vuelo regular.- Cuando el Asegurado sufriera la pérdida total de su equipaje durante su transporte internacional en avión de línea regular de una compañía afiliada a la IATA y el mismo no hubiera sido localizado por los servicios de asistencia de **MAPFRE | COSTA RICA**, conforme a lo establecido en la cláusula anterior, **MAPFRE | COSTA RICA** entregará una compensación económica, complementaria a la abonada por la línea aérea, por la cantidad de US\$ 3 por kilogramo hasta completar US\$ 60 dólares por equipaje extraviado y un máximo de 20 kilogramos por pasajero, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en las bodegas del transporte indicado,
- b) que el Asegurado haya tenido derecho a ser indemnizado por la compañía aérea por asumir ésta las responsabilidades por pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al pasajero la indemnización correspondiente,
- c) que la pérdida del equipaje ocurra entre el momento en que el mismo es entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debe ser entregado al pasajero al finalizar el viaje,
- d) que la pérdida sea de bulto entero; y,
- e) que el Asegurado haya cursado aviso a la Central de Asistencia sobre la falta de entrega del equipaje dentro de las 48 horas de verificada la situación en el aeropuerto en que finaliza el vuelo o donde el mismo debió ser entregado.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del Asegurado.
- b) Enfermedades o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- c) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular;
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva;
- f) Los servicios que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- g) Los gastos médicos u hospitalarios dentro del propio país de residencia.
- h) Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje;
- i) La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo; y/o participación en actos delictivos.

- j) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Asegurado con dolo o mala fe;
- k) La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica, y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales;
- l) Los relacionados con la adquisición y uso de prótesis, anteojos y asistencia por embarazo;
- m) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.

D) ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de consulta médica y asistencia odontológica por emergencia se brindarán de parte de **MAPFRE | COSTA RICA** a través de Clínicas Médicas con médico general y Consultorios Odontológicos que forman parte de la Red de **MAPFRE | COSTA RICA**. El horario para estos servicios es el siguiente: De lunes a viernes de las nueve de la mañana (9:00 a.m.) hasta las cinco de la tarde (5:00 p.m.), y el día sábado de las nueve de la mañana (9:00 a.m.) hasta las doce del medio día (12:00 p.m.) Para atender emergencias odontológicas fuera del horario estipulado, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará la atención con el odontólogo disponible más cercano al domicilio del Asegurado o Beneficiario de éste.

Los traslados en ambulancia tendrán cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

a) Orientación médica telefónica.

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del Asegurado o sus Asegurados Dependientes cubiertos por este servicio, proporcionará a través de su Centro de Llamadas que se indica en el artículo 19 siguiente, asesoría médica las 24 horas, los 365 días del año, con el objeto de proporcionar orientación médica en tiempo real para temas relacionados con la salud. Se brindará asistencia telefónica con primeros auxilios en urgencias médicas, información sobre medicamentos en cuanto a reacciones adversas, efectos secundarios o contraindicaciones, orientación materno-infantil, orientación sobre pruebas diagnósticas, valoración de necesidad de traslados en ambulancia, así como información sobre hospitales, centros médicos asistenciales, de emergencias, farmacias y laboratorios de red.

i. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA

El servicio tiene por función proporcionar atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica (real o relativa), y la actuación según protocolos establecidos, inter-consultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientaciones médicas asistenciales para el manejo provisional de las urgencias médicas relativas y reales en tiempo real.
- Traslado inmediato para la atención de las urgencias médicas reales a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica y la necesidad de enviar la visita médica a domicilio.
- Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- **MAPFRE | COSTA RICA** se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo a las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica.

ii. TELEINFORMACIÓN

- 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 respondiendo a pregunta sobre las prescripciones terapéuticas de otros médicos facultativos.
- 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 por emergencia y consulta externa que prestan los centros asistenciales públicos y privados.

Este servicio puede ser solicitado directamente por el Asegurado o núcleo familiar cuantas veces lo necesite a la hora que lo requiera ya que es sin límite de eventos, siempre

y cuando lo haga por medio del Call Center de **MAPFRE | COSTA RICA**. Todo seguimiento sobre la orientación médica asistencial y evolución de los casos para la evaluación e indicación de las visitas médicas a domicilio y/o referencia médica, es responsabilidad del Asegurado y personas comprendidas en la primera cláusula de este contrato. Será responsabilidad del Asegurado prevenir que un menor de edad bajo su cuidado haga uso indebido de los presentes servicios.

b) Visita médica a domicilio.

En caso de urgencia médica real, **MAPFRE | COSTA RICA**, coordinará a través de su Call Center el envío de un médico al domicilio del Asegurado. Este médico será asignado por **MAPFRE | COSTA RICA**, y autorizado exclusivamente por el médico que atienda la asistencia médica en el Call Center. **Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias, o por médicos extraños a los autorizados no están cubiertas por MAPFRE | COSTA RICA.**

El límite máximo de cobertura por este concepto es de \$100.00 USD por evento con un límite de 4 visitas en el año.

Si en un determinado momento el Asegurado solicita una visita médica a domicilio una vez agotadas las cuatro visitas a las que tiene derecho durante el año, no indicada por el servicio de orientación médica telefónica o a demanda del Asegurado, o fuera de la ciudad del domicilio pero con cobertura por el programa; se le coordinará el servicio según el caso con médicos de la red y los honorarios correrán en su totalidad por cuenta del Asegurado a tarifas pactadas con anterioridad por **MAPFRE | COSTA RICA**.

c) Traslado médico en ambulancia por emergencia.

MAPFRE | COSTA RICA coordinará, a través de sus médicos en el Centro de Llamadas, el envío de una ambulancia en casos de emergencia para el Asegurado y Asegurados Dependientes. Dicho envío podrá ser al domicilio o centro de trabajo del Asegurado o Asegurado Dependiente donde ocurra la emergencia o en carretera cuando se trate de accidente automovilístico para brindarle el traslado de emergencia al centro médico u hospital calificado más cercano. Los gastos de hospitalización serán responsabilidad del Asegurado.

El envío de ambulancia a escuelas de hijos dependientes del Asegurado se realizará únicamente con la autorización de uno de los padres. MAPFRE | COSTA RICA deberá recibir la llamada del padre o madre y no de la escuela o lugar donde se encuentre el menor para enviar la ambulancia.

En casos en los que el lugar donde se solicita la asistencia sea una zona considerada de riesgo social, es decir que pueda poner en peligro la seguridad de los médicos y personal que acompañen la unidad de ambulancia, **MAPFRE | COSTA RICA** no estará obligada a brindar dicho servicio. Tampoco estará obligada a brindar estos cuando los caminos o vías de acceso no estén habilitados para el tráfico vehicular por cualquier causa. El límite máximo de cobertura por este concepto por evento, es de \$ 150.00 USD por evento, 2 eventos por año. Los envíos de ambulancia en otras circunstancias fuera del enunciado anterior no están cubiertos por este servicio.

d) Consulta externa en la clínica de atención primaria.

Para consultas en clínicas médicas de atención primaria, **MAPFRE | COSTA RICA** pone a disposición de los Asegurados su Red de Clínicas/Consultorios de atención primaria con médico general. Estas clínicas/consultorios no son clínicas de emergencia.

En todos los casos el Asegurado y sus Asegurados Dependientes deberán contactarse telefónicamente con el Centro de Llamadas de **MAPFRE | COSTA RICA** para solicitar su cita, y recibir su autorización. A su vez, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará lo más pronto posible la cita con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al Asegurado el consultorio más cercano, la fecha y la hora que será atendido. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Este servicio cuenta con un límite máximo de cobertura de USD \$40.00 por evento. Dos eventos al año por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes.

e) Asistencia odontológica por emergencia.

En el caso de que el Asegurado y sus Asegurados Dependientes sufran problemas agudos que requieran tratamientos odontológicos de urgencia, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará a través de su red de odontólogos la atención en un plazo máximo de 12 horas.

Este servicio cuenta con un límite máximo de cobertura de USD \$40.00 por evento. Dos eventos al año por núcleo familiar que incluye al cliente afiliado y sus Asegurados Dependientes.

En todos los casos el Asegurado y sus Asegurados Dependientes deberán contactarse telefónicamente al Centro Médico de **MAPFRE | COSTA RICA** para solicitar su cita, y recibir su autorización. A su vez **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará lo más pronto posible la cita con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al asegurado el consultorio más cercano, la fecha y la hora que será atendido.

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Este servicio cuenta con un límite máximo de cobertura de USD \$40.00 por evento. Dos eventos al año por núcleo familiar que incluye al Asegurado y sus Asegurados Dependientes.

f) Servicio de conexión con la red de proveedores.

MAPFRE | COSTA RICA pondrá a disposición del Asegurado una red de proveedores de servicios relacionados al área de la salud. Estos servicios de conexión pueden ser solicitados por el Asegurado cuantas veces los necesite y a la hora que lo requiera sin límite de eventos.

MAPFRE | COSTA RICA no cubrirá el costo económico de la consulta o servicio de cuya conexión se hace referencia en los apartados anteriores.

Artículo 17. PLAN DE SEGURO N° 5

A) ASISTENCIA AL VEHÍCULO

Los servicios de Asistencia al Vehículo se prestarán:

- f) Al Asegurado.
- g) Al vehículo donde viaje el Asegurado en caso de solicitar asistencia.
- h) A los demás ocupantes del vehículo de que se trata, sólo cuando resulten afectados por los eventos contemplados en este condicionado.
- i) Cuando el vehículo se encuentre en territorio nacional.
- j) Solo cuando el vehículo se use por el Asegurado u otra persona con su consentimiento expreso o tácito.

El derecho a los servicios de asistencia al vehículo surtirán efecto a partir del kilómetro "0", o sea, a partir de la residencia del Asegurado, a excepción de los Servicios por Inmovilización del Vehículo consignados en los literales d), e), f), g), h) e i) siguientes. Estos últimos surtirán efecto siempre que la avería o accidente haya ocurrido en ciudad distinta a la de residencia habitual del Asegurado, que el lugar de ocurrencia esté a más de 25 kilómetros de la residencia habitual del Asegurado y que el vehículo no haya sido remolcado a ciudad distinta de la de su inmovilización.

Los servicios de asistencia al vehículo reportado por el Asegurado son los que a continuación se indican, y se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) **Remolque del vehículo.**- En caso de que el vehículo no pudiera circular por avería o accidente, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará una grúa y se hará cargo de su remolque hasta el taller que elija el beneficiario. Este servicio estará limitado a US\$ 150 por evento y tres eventos al año.

- b) **Extracción del vehículo.**- En caso de que el vehículo hubiera salido de la carretera por un accidente o fuera necesario moverlo para poderlo remolcar, **MAPFRE | COSTA RICA** enviará una grúa y proveerá el servicio de maniobra o extracción para trasladarlo hasta el taller que elija el asegurado. Este servicio estará limitado a US\$ 150 por evento y tres eventos al año.

- c) **Auxilio Vial.**- **MAPFRE | COSTA RICA** enviará a un prestador de servicios para atender eventualidades que consistan en un paso de corriente al vehículo, cambio de llanta, reparación menor "in situ" o bien abasto de combustible suficiente para que éste llegue a la estación de servicio más próxima. En este último caso, el importe del combustible deberá ser pagado por el beneficiario en el lugar de la asistencia. Este servicio estará limitado a US\$ 100 por evento y tres eventos al año.

- d) **Envío de cerrajero.**- **MAPFRE | COSTA RICA** enviará un cerrajero para efectuar la apertura del vehículo cuyas llaves hayan sido extraviadas o hayan quedado en el interior del mismo imposibilitando su apertura. Este servicio estará limitado a US\$ 100 por evento y tres eventos al año.

- e) **Asistencia por inmovilización del vehículo.**- En caso de avería o accidente del vehículo, ocurridos a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del beneficiario, **MAPFRE | COSTA RICA** proporcionará uno de los siguientes servicios, a elección del beneficiario, una vez que éste haya reportado su solicitud de asistencia:

- (i) **Hotel:** Si la reparación del vehículo no puede ser efectuada el mismo día de su inmovilización según el criterio del responsable del taller elegido por el beneficiario y previa confirmación por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, o bien si el vehículo fue robado, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de hotel para el beneficiario y los demás ocupantes del vehículo, cubriendo únicamente cargos de hospedaje, excluyendo cargos adicionales como consumo de alimentos, bebidas, comunicaciones telefónicas y cualquier otro gasto diferente al de hospedaje. Este beneficio será aplicado siempre y cuando el beneficiario no se encuentre en el destino final de su viaje. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento y cuatro eventos al año.

o bien,

- (ii) **Transporte al lugar de residencia:** **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de transporte hasta el lugar de residencia del beneficiario y los demás ocupantes del vehículo. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento y tres eventos al año, lo mismo aplicará también en caso de enfermedad

del afiliado cuando sea él quien conduce el vehículo.

o bien,

- (iii) Alquiler de vehículo sustitutorio: **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de la renta de un vehículo sustitutorio de características similares al vehículo del asegurado del que podrá disponer hasta un periodo máximo de 48 horas, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la ciudad o población de inmovilización o robo del vehículo reportado por el asegurado donde exista la empresa arrendadora. Este servicio estará limitado a US\$ 200 por evento y tres eventos al año.
- f) **Depósito y custodia de vehículo.**- En caso de que por accidente o avería del vehículo, ocurridos a más de 25 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del beneficiario, sea necesario su resguardo, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los costos de almacenaje hasta un límite de US\$ 50 USD por evento y tres eventos al año.
- g) **Referencia de talleres.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al beneficiario sobre talleres de reparación de vehículos de la localidad, así como sus características en cuanto a calidad, ubicación y especialidad.
- h) **Información sobre cuestiones relativas al viaje realizado con el Vehículo.**- **MAPFRE | COSTA RICA** facilitará información al beneficiario sobre eventos culturales, floristerías, restaurantes en otras localidades, estado de las carreteras y otras informaciones previas al inicio del viaje.
- i) **Transmisión de mensajes urgentes.**- **MAPFRE | COSTA RICA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados del beneficiario, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.
- j) **Transporte al lugar de residencia por enfermedad del conductor afiliado al servicio:** **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará y asumirá los gastos de transporte hasta el lugar de residencia del beneficiario y los demás ocupantes del vehículo. Este servicio estará limitado a US\$ 100 por evento y tres eventos al año.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los causados por mala fe del beneficiario o del conductor;
- 2) Averías o accidentes imputables a fenómenos

de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;

- 3) Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular;
- 4) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- 5) Los derivados de la energía nuclear radiactiva;
- 6) Los que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y, en general, empleo del vehículo sin consentimiento del beneficiario.
- 7) Los servicios que el beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 8) La asistencia y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias y/o relacionadas a dicha actividad.
- 9) Los actos relacionados y/o involucrados a actos ilícitos.
- 10) Los actos realizados bajo la influencia del licor/alcohol u otras sustancias no permitidas por la ley.
- 11) El manejo, manipulación o traslado de carga transportada en el vehículo objeto de servicios de asistencia;
- 12) Las maniobras de rescate del vehículo objeto de servicios de asistencia o cualquier otro manejo del mismo diferente al de remolque o auxilio vial, o las maniobras sobre otros vehículos para acceder al vehículo con la asistencia abarcada.

B) ASISTENCIA EN EL HOGAR

Los servicios de Asistencia se prestarán en forma exclusiva en una casa de habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado designado en las condiciones particulares, así como a sus Asegurados Dependientes, según se definen éstos en el Artículo 3 – Definiciones, de estas Condiciones Generales.

Para aquellos servicios en que sea necesaria la presencia de un técnico, se dará asistencia en todas las zonas del país que cuenten con carretera de acceso normal y zonas que no representen un peligro para la integridad física del proveedor, por lo tanto, **quedan excluidas las zonas de difícil acceso**, según se define en el Artículo 3 de estas Condiciones Generales. En los casos en que **MAPFRE | COSTA RICA** no tenga proveedores disponibles para esa

zona, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de **MAPFRE | COSTA RICA**, contratar los servicios respectivos a terceros.

Cuando el servicio no tenga el carácter de “Urgente”, según la definición dada en el capítulo de Definiciones de estas condiciones generales, **MAPFRE | COSTA RICA** se limitará a proporcionar información y poner a disposición enviando al domicilio del Asegurado profesionales o técnicos en la materia, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar las obras o actividades que el Asegurado desee realizar, constituyendo ésta una situación ajena al contrato.

La asistencia en el hogar tendrá cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

a) Plomería

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del cuentahabiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará la reparación de emergencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

EXCLUSIONES:

- 1) **Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las tuberías y llaves propias de la vivienda.**
- 2) **Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.**
- 3) **Desobstrucción de tuberías.**
- 4) **Por último, también se excluye la reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.**

b) Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del cuentahabiente, resultado de fallas o avería de las Instalaciones eléctricas de la misma, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre

que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

EXCLUSIONES

- 1) **Queda excluida de este servicio la reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillos o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.**
- 2) **También se excluye la reparación de averías que sufran los aparatos de refrigeración, calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.**

c) Cerrajería

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otras garantías y que haga imposible el acceso a la vivienda del cuentahabiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de emergencia necesarios para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

d) Vidriería

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del cuentahabiente, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para las reparaciones descritas en los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 de la presente cláusula, serán por cuenta de **MAPFRE | COSTA RICA** hasta por un límite de US\$ 120 por evento y 3 eventos al año. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del cuentahabiente, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de US\$ 120, siempre que ello sea posible y que no resulte peligroso.

e) Alojamiento en hotel por inhabilitación del hogar.

En caso de que, a consecuencia de incendio, inundación, derrumbe o gases tóxicos, la vivienda fuera inhabitable, **MAPFRE | COSTA RICA** sufragará los gastos de hospedaje hasta el límite de US\$ 300, tres eventos por año.

f) Servicio doméstico por hospitalización prolongada.

En caso de que la persona que esté a cargo de las labores domésticas estuviera incapacitada por hospitalización prolongada superior a 7 días, **MAPFRE | COSTA RICA** sufragará los gastos de una persona para ocuparse del servicio doméstico hasta el límite de US\$ 100 y tres eventos por año.

EXCLUSIONES:

- 1) **Por cuanto los servicios previstos en este contrato se prestarán exclusivamente en una casa-habitación o apartamento en la que tenga su vivienda el Asegurado, quedan excluidos de estos servicios los locales comerciales y aquéllos en los que se presten servicios profesionales de cualquier tipo.**
- 2) **Daños y contingencias provocados intencionalmente por el Asegurado, así como los que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, asonada, motín o huelga, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.**
- 3) **Los que tengan su origen o que fueren consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales.**
- 4) **Los servicios que el Asegurado haya concertado por su cuenta, sin conocimiento de MAPFRE | COSTA RICA.**

C) ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de Asistencia Médica serán brindados por **MAPFRE | COSTA RICA** al Asegurado designado en las condiciones particulares del contrato, así como a su cónyuge e hijos dependientes siempre y cuando estos residan en el domicilio del Asegurado; dependan económicamente de él; sean menores de 21 años de edad y permanezcan solteros. En lo sucesivo de este documento, las personas antes referidas serán denominadas indistintamente como el “núcleo familiar”.

Los traslados en ambulancia tendrán cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todo el territorio de Costa Rica siempre que exista la infraestructura física y de servicios en el lugar correspondiente para prestar la asistencia.

Los servicios aquí descritos se prestarán en la República de Costa Rica, de acuerdo con las siguientes condiciones:

a) Orientación médica telefónica.

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del beneficiario o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

El servicio tiene por función proporcionar atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real (real o relativa) o emergencia médica, y la actuación según protocolos médicos, inter-consultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientación médica asistencial para el manejo provisional de las urgencias médicas relativas y reales, así como emergencias médicas en tiempo real.
- Traslado inmediato para la atención de las urgencias reales y emergencias médicas a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario.
- Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- **MAPFRE | COSTA RICA** se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo a las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica.

b) Segunda opinión médica telefónica

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del beneficiario o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año el servicio de segunda opinión médica de interpretación de las pruebas diagnósticas y de acuerdo a los síntomas que le comunique el beneficiario. Todo seguimiento de las indicaciones, de acuerdo a la evaluación de esta orientación médica secundaria, será responsabilidad del beneficiario y personas comprendidas en la primera cláusula de este contrato

c) Información de salud

MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del beneficiario o sus familiares habilitados proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

- 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 facultativos.

- 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 por emergencia y consulta externa que prestan los centros asistenciales públicos y privados.

Este servicio puede ser solicitado directamente por el beneficiario o núcleo familiar cuantas veces lo necesite a la hora que lo requiera ya que es sin límite de eventos, siempre y cuando lo haga por medio del Call Center de **MAPFRE | COSTA RICA**. Todo seguimiento sobre la orientación médica asistencial y evolución de los casos para la evaluación e indicación de la visita médica a domicilio y/o referencia médica, es responsabilidad del asegurado y dependientes.

d) Traslado en ambulancia por accidente de tránsito.

En caso que el beneficiario sufra un accidente de tránsito que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su traslado al hospital más cercano, **MAPFRE | COSTA RICA** gestionará el traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio estará limitado a \$120 y 3 eventos al año.

e) Referencias médicas por accidente de tránsito.

En caso que el beneficiario sufra un accidente de tránsito, **MAPFRE | COSTA RICA** proveerá información al beneficiario sobre los servicios médicos en la localidad o ciudad más próxima a donde haya sufrido el accidente.

f) Transmisión de mensajes urgentes por accidente.

En caso que el beneficiario sufra un accidente de tránsito, **MAPFRE | COSTA RICA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados del beneficiario, relativos a cualquiera de las circunstancias objeto de esta prestación.

g) Referencia y coordinación de servicios médicos.

MAPFRE | COSTA RICA proveerá información al beneficiario sobre servicios médicos, y a solicitud del beneficiario o sus familiares habilitados, coordinará el envío de un médico al domicilio del beneficiario. **MAPFRE | COSTA RICA** le coordinará el servicio según el caso con servicios médicos de la red y los honorarios y gastos de estos servicios correrán en su totalidad por cuenta del beneficiario a tarifas pactadas con anterioridad por **MAPFRE | COSTA RICA**.

h) Referencia y coordinación de ambulancias.

MAPFRE | COSTA RICA proveerá información al beneficiario sobre servicios médicos, y a solicitud del beneficiario o sus familiares habilitados, coordinará el envío de un médico al domicilio del asegurado. **MAPFRE | COSTA RICA** le coordinará el servicio según el caso con médicos de la red y los honorarios correrán en su totalidad por cuenta del beneficiario a tarifas pactadas con anterioridad por **MAPFRE | COSTA RICA**.

MAPFRE | COSTA RICA coordinará a través de su Call Center el envío inmediato de una ambulancia al beneficiario para su traslado en condiciones estable o inestable, en las condiciones en que sea requerido, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, y en caso de no existir, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio correrá por cuenta del beneficiario a tarifas pactadas con **MAPFRE | COSTA RICA**.

MAPFRE | COSTA RICA no podrá ser tenido como parte en la relación contractual que se dé entre el beneficiario y cualquier especialista médico contactado bajo el presente Programa.

Estos servicios podrán ser solicitados por el beneficiario y núcleo familiar, cuantas veces lo necesite sin límite de eventos.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los servicios que el beneficiario haya gestionado y contratado por su cuenta.
- 2) Los gastos por honorarios médicos, insumos médicos u hospitalarios y de ambulancia fuera de los descritos en este clausulado o bajo los términos de éste.
- 3) Los eventos médicos producidos por participación en actos delictivos.
- 4) Las lesiones o enfermedades originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el beneficiario con dolo o mala fe.
- 5) La asistencia por enfermedades o lesiones producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos.
- 6) A personas que no sean miembros del núcleo familiar del beneficiario. Sin perjuicio de lo

anterior y en ocasión de la solicitud del servicio, MAPFRE | COSTA RICA podrá solicitar al beneficiario a que verifique telefónicamente si la persona a ser asistida es miembro del núcleo familiar.

- 7) **Cualquier otro familiar que no aplique como núcleo familiar del Programa de acuerdo a lo indicado en la primera cláusula de este contrato.**

D) ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS

Los servicios de Asistencia en Viaje se prestarán al Asegurado designado en las condiciones particulares del contrato.

Los servicios aquí descritos se prestarán en todo el mundo, excluyendo el país de residencia, y siempre y cuando la duración del viaje no exceda los 60 días continuos y naturales.

Los servicios de asistencia se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- a) **Asistencia médica en el extranjero por accidente.-** En caso de accidente del beneficiario en el extranjero, MAPFRE | COSTA RICA coordinará y sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de médicos que le brindan servicios a MAPFRE | COSTA RICA. El límite máximo por todos los conceptos será de US\$ 5,000 por evento con límite de 2 eventos al año.
- b) **Asistencia médica en el extranjero por enfermedad.-** En caso de enfermedad del beneficiario en el extranjero, MAPFRE | COSTA RICA coordinará y sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de médicos que le brindan servicios a MAPFRE | COSTA RICA. El límite máximo por todos los conceptos será de US\$ 5,000 por evento con límite de 2 eventos al año.
- c) **Asistencia dental de emergencia en el extranjero.-** En caso de una emergencia dental del Beneficiario en el extranjero, MAPFRE | COSTA RICA coordinará y sufragará los gastos de atención dental de emergencia y medicamentos prescritos por el dentista que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de dentistas que le brindan servicios a MAPFRE | COSTA RICA.

Quedan expresamente excluidos trabajos de ortodoncia, periodoncia y tratamientos estéticos. El límite máximo por tales conceptos

será de US\$ 500 por evento, con límite de dos eventos por año.

- d) **Repatriación o traslado por accidente o enfermedad.-** MAPFRE | COSTA RICA, a solicitud del Beneficiario o sus familiares, proporcionará el traslado en ambulancia o en el medio que considere más idóneo el médico que designe MAPFRE | COSTA RICA, hasta el centro hospitalario adecuado, o bien, según las circunstancias, al domicilio habitual. El límite por este concepto será de US\$ 5000 por evento, con límite de dos eventos por año.
- e) **Repatriación y traslado de familiar acompañante por accidente o enfermedad del beneficiario.-** Cuando la lesión o enfermedad del beneficiario impida la continuación del viaje, MAPFRE | COSTA RICA sufragará los gastos de traslado de un familiar acompañante hasta su domicilio habitual o hasta el lugar donde aquel se encuentre hospitalizado, siempre que no puedan efectuar dicho desplazamiento en el medio de transporte utilizado en el viaje. Si el acompañante fuera un hijo menor de quince (15) años o un familiar mayor de ochenta (80) del beneficiario trasladado o repatriado y no tuviera quien lo acompañase, la Compañía proporcionará la persona adecuada para que lo atienda durante el viaje hasta su domicilio o lugar de hospitalización. El límite por este concepto será de US\$ 5,000 por evento, con límite de dos eventos por año.
- f) **Transporte de familiar por hospitalización del Asegurado.-** En caso de que la hospitalización del Asegurado fuese superior a cinco días y el mismo viajara sin el acompañamiento de un familiar, MAPFRE | COSTA RICA proporcionará a un familiar designado por éste, un boleto de ida y vuelta en el medio de transporte que resulte más ágil para que el familiar se desplace hasta el lugar donde se encuentra el Asegurado. En el caso de boleto de avión, éste será siempre en clase económica. El monto máximo cubierto será de \$2500 y dos eventos al año.
- g) **Hotel para un familiar por hospitalización del beneficiario.-** En caso que la hospitalización fuese superior a cinco días y el Beneficiario viajara sin el acompañamiento de un familiar, MAPFRE | COSTA RICA gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del familiar hasta un límite de US\$ 150 por día y con un máximo de 10 días por evento, con límite de dos eventos por año.
- h) **Hotel por prescripción médica en el extranjero.-** MAPFRE | COSTA RICA, gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del beneficiario cuando por accidente o enfermedad, y por prescripción médica, sea necesario prolongar su estancia en el extranjero para asistencia médica. Este servicio tendrá un límite de US\$ 150 por día

y con un máximo de 10 días por evento, con límite de dos eventos por año.

- i) **Interrupción de viaje por fallecimiento de un familiar.-** MAPFRE | COSTA RICA proporcionará al beneficiario un boleto de avión en clase económica o bien el complemento necesario al que utilizó para hacer el viaje, para que éste regrese a su país de residencia a la brevedad posible, cuando deba interrumpir el viaje por fallecimiento de su cónyuge, padres, hijos o hermanos. En el caso de boleto de avión, éste será siempre en clase económica.
- j) **Traslado de restos mortales.-** En caso de fallecimiento del beneficiario durante el viaje, MAPFRE | COSTA RICA realizará los trámites necesarios para el transporte o repatriación de restos mortales y cubrirá los gastos de traslado hasta su inhumación, siempre que la misma ocurra en territorio del país de residencia del beneficiario. El límite máximo por todos los conceptos será de US\$ 3,000 por evento.
- k) **Repatriación de familiar acompañante por fallecimiento del beneficiario.-** En caso de fallecimiento del beneficiario durante el viaje, MAPFRE | COSTA RICA sufragará los gastos de traslado de un familiar acompañante hasta su domicilio habitual, siempre que no puedan efectuar dicho desplazamiento en el medio de transporte utilizado en el viaje. Si el acompañante fuera un hijo menor de quince (15) años o un familiar mayor de ochenta (80) del beneficiario trasladado o repatriado y no tuviera quien lo acompañase, la Compañía proporcionará la persona adecuada para que lo atienda durante el viaje hasta su domicilio o lugar de hospitalización. El límite por este concepto será de US\$ 1,000 por evento, con límite de dos eventos por año.
- l) **Asistencia en caso de pérdida o robo de documentos. –** MAPFRE | COSTA RICA facilitará información al beneficiario de los trámites de denuncia ante la policía local y/o consulado por robo o pérdida de documentos o pasaporte.
- m) **Transmisión de mensajes urgentes.-** MAPFRE | COSTA RICA se encargará de transmitir, por su cuenta, los mensajes urgentes o justificados del beneficiario relativos a cualquiera de los acontecimientos objeto de los servicios a que se refiere este contrato.
- n) **Localización y envío de equipajes extraviados. -** MAPFRE | COSTA RICA asesorará al beneficiario en la denuncia del robo o extravío de su equipaje o efectos personales, y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, MAPFRE | COSTA RICA sufragará los gastos de expedición hasta el lugar de destino del viaje previsto por el beneficiario o hasta su domicilio habitual, a elección del mismo.

- o) **Compensación adicional por extravío del equipaje en vuelo regular.-** Cuando el beneficiario sufriera la pérdida total de su equipaje durante su transporte internacional en avión de línea regular de una compañía afiliada a la IATA y el mismo no hubiera sido localizado por los servicios de asistencia de MAPFRE | COSTA RICA, conforme a lo establecido en la cláusula anterior, MAPFRE | COSTA RICA entregará una compensación económica, complementaria a la abonada por la línea aérea, por la cantidad de US\$ 3 por kilogramo hasta completar US\$ 600 dólares por equipaje extraviado y un máximo de 20 kilogramos por pasajero, siempre que se cumplan los siguientes requisitos: a) Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en las bodegas del transporte indicado, b) que el beneficiario haya tenido derecho a ser indemnizado por la compañía aérea por asumir ésta las responsabilidades por pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al pasajero la indemnización correspondiente, c) que la pérdida del equipaje ocurra entre el momento en que el mismo es entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debe ser entregado al pasajero al finalizar el viaje, d) que la pérdida sea de bulto entero; y, e) que el beneficiario haya cursado aviso a la Central de Asistencia sobre la falta de entrega del equipaje dentro de las 48 horas de verificada la situación en el aeropuerto en que finaliza el vuelo o donde el mismo debió ser entregado.

El límite máximo acumulado por todas las prestaciones señaladas será de \$6.000.00.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los causados por mala fe del beneficiario.
- 2) Enfermedades o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- 3) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular;
- 4) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- 5) Los derivados de la energía nuclear radiactiva;
- 6) Los servicios que el beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 7) Los gastos médicos u hospitalarios dentro del propio país de residencia.

- 8) Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje;
- 9) La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo; y/o participación en actos delictivos.
- 10) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el beneficiario con dolo o mala fe;
- 11) La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica, y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales;
- 12) Los relacionados con la adquisición y uso de prótesis, anteojos y asistencia por embarazo;
- 13) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.

E) SERVICIOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Los servicios de Asistencia Protección Personal serán brindados por **MAPFRE | COSTA RICA** al asegurado designado en las condiciones particulares.

El derecho a los servicios de asistencia personal consignados en esta opción surtirá efecto siempre que el asegurado haya sido objeto de robo o asalto fuera de su residencia y en sitios públicos.

Los servicios de Protección Personal a que se refiere este contrato se prestarán en las cabeceras de provincia de la República de Costa Rica.

MAPFRE | COSTA RICA se obliga a prestar al asegurado los siguientes Servicios de Protección Personal:

1. Reemplazo de documentos:

Se cubrirá el reemplazo de los documentos importantes que contuviera la cartera o maletín del asociado hasta un monto de \$100 USD y hasta 3 eventos por año.

2. Baja de tarjetas y celulares:

En caso de encontrarse tarjetas de crédito, débito o celulares entre los objetos robados, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará llamados por multiconferencia entre el Asegurado y los distintos prestadores, para dar de baja (cerrar o bloquear) cada uno de los elementos robados.

3. Traslados en taxi:

En caso de encontrarse en la vía pública luego del evento, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el traslado en taxi al domicilio habitual del Asegurado. En caso de tener que concurrir a presentar la denuncia policial y no contar con medio de locomoción propio, **MAPFRE | COSTA RICA** prestará el traslado en taxi hasta la dependencia policial correspondiente y el regreso al domicilio habitual.

Si el Asegurado se encontrara a más de 25 km de su domicilio habitual, **MAPFRE | COSTA RICA** asumirá el traslado en el medio que este considere más apropiado, cubriendo hasta US\$75 y un máximo de 3 eventos por año.

4. Cambio de cerradura:

Si las llaves del domicilio del Asegurado se encontraran entre los objetos robados, **MAPFRE | COSTA RICA** asumirá el costo de cambio de combinación de cerradura de los accesos a la vivienda así como del costo de un nuevo juego de llaves para cada integrante de la familia que habite en la misma. El monto cubierto será de US\$100 y hasta 3 eventos por año.

5. Gastos médicos por lesiones:

En caso de lesiones por robo, **MAPFRE | COSTA RICA** asumirá los gastos médicos hasta US\$ 600 y dos eventos por año.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- 1) Los servicios que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 2) Los gastos por honorarios médicos, insumos médicos u hospitalarios fuera de los descritos en este clausulado o bajo los términos de éste.
- 3) Los eventos producidos por participación en actos delictivos.
- 4) Las situaciones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Beneficiario con dolo o mala fe.

F) ASISTENCIA ADULTO MAYOR

MAPFRE | COSTA RICA se obliga a prestar a las personas reportadas por el asegurado, los Servicios de Asistencia Adulto Mayor que más adelante se mencionan.

Los servicios de Asistencia Médica serán brindados por **MAPFRE | COSTA RICA** al beneficiario mayor de 65 años designado por el asegurado.

Los servicios aquí descritos se prestarán en la República de Costa Rica, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **MAPFRE |**

COSTA RICA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Los servicios de asistencia médica se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes

1. **Acompañamiento 24 horas:** En caso de solicitud previa por parte del BENEFICIARIO, **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará a través de su Call Center el envío de un(a) enfermero(a) al domicilio del BENEFICIARIO. Este profesional será asignado por **MAPFRE | COSTA RICA** y autorizado exclusivamente por el médico que atienda la asistencia médica en el Call Center. Las visitas de enfermeros (as) domiciliarias en otras circunstancias o por profesionales extraños a los autorizados, no están cubiertas por **MAPFRE | COSTA RICA**. Este servicio tiene un monto máximo a pagar de US\$50 y límite de dos eventos por año.
2. **Orientación médica telefónica sobre medicamentos e interacciones:** El servicio tiene por función proporcionar orientación profesional inmediata en tiempo real valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica (real o relativa) o emergencia médica y la actuación según protocolos establecidos, inter-consultando con un médico general para determinar su clasificación. Este servicio no tiene límite económico ni de eventos.
3. **Consejería sobre ejercicios y actividad física:** se proporcionará información médica inmediata, valorando el problema y su categorización, inter-consultando en todos los casos con un fisioterapeuta para determinar su clasificación como segunda opinión médica no excluyente a la recibida por parte del BENEFICIARIO.
4. **Orientación sobre enfermedades crónicas:** El servicio tiene por función proporcionar orientación médica inmediata, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real o relativa, o como emergencia médica, y la actuación según protocolos establecidos, interconsultando en los casos que así lo requieran con un médico general para determinar su clasificación como segunda opinión médica no excluyente a la recibida por parte del BENEFICIARIO. Este servicio no tiene límite económico ni de eventos.
5. **Información nutricional:** El servicio tiene por función proporcionar información profesional, valorando el problema y su categorización, inter-consultando en todos los casos con un nutricionista para determinar su clasificación como segunda opinión médica no excluyente a la recibida por parte del BENEFICIARIO. Este servicio no tiene límite económico ni de eventos.
6. **Valoración fisioterapeuta a domicilio:** Se brindará

asistencia fisioterapeuta a domicilio siempre que el protocolo médico establecido indique la necesidad real de la misma y tendrá como fin limitar las discapacidades mediante tratamiento precoz y previniendo complicaciones. Así como la información oportuna al adulto mayor sobre prevención, educación sanitaria para la buena forma física. Se cubrirán un máximo de 3 eventos por año y US\$50 por evento.

7. **Coordinación ambulancia programada:** **MAPFRE | COSTA RICA** coordinará el envío inmediato de una ambulancia en la ciudad del domicilio del BENEFICIARIO para su traslado en condiciones estable o inestable, en las siguientes condiciones cuando sea requerido desde sitio en donde se encuentra el BENEFICIARIO habilitado a la unidad médica asistencial más cercana. O bien si el BENEFICIARIO ha recibido asistencia médica, el traslado se haría hacia una segunda unidad médica asistencial hacia la cual es referido por la unidad inicial por no disponer de los medio adecuados para prestarle la asistencia médica necesaria. El monto máximo a pagar por este concepto es de US\$60 por evento hasta dos eventos al año.

Los envíos de ambulancia en otras circunstancias fuera del enunciado anterior no están cubiertos por este sistema.

Si en un determinado momento un Asegurado solicita un traslado en ambulancia una vez agotados los dos traslados a los que tiene derecho durante el año, se le coordinará el servicio según sea el caso y el kilometraje total correrá por cuenta del Asegurado.

EXCLUSIONES:

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

- a) Los servicios que el beneficiario haya gestionado y contratado por su cuenta.
- b) Los gastos por honorarios médicos, insumos médicos u hospitalarios y de ambulancia fuera de los descritos en este clausulado o bajo los términos de éste.
- c) Los eventos médicos producidos por participación en actos delictivos.
- d) Las lesiones o enfermedades originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el beneficiario con dolo o mala fe.
- e) La asistencia por enfermedades o lesiones producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas,

narcóticos.

Capítulo 3. RECLAMOS DE DERECHOS SOBRE LA PÓLIZA

Artículo 18. Información Básica

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de los servicios garantizados por cada uno de los planes de seguro descritos, el usuario solicitará a **MAPFRE | COSTA RICA**, por medio de su centro de llamadas, la asistencia correspondiente, llamando al número telefónico designado, según el siguiente detalle:

- Plan de Seguro 1: 2242-2615
- Plan de Seguro 2: 2242-2693
- Plan de Seguro 3: 2242-2612
- Plan de Seguro 4: 2242-2666
- Plan de Seguro 5: 2242-2690

MAPFRE | COSTA RICA, por medio de su centro de llamadas solicitará al Asegurado le brinde la información necesaria para identificarlo en la Base de Datos y para tal efecto, el solicitante deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos
- b) Número de identificación del Asegurado
- c) Dirección precisa de la vivienda
- d) Número de teléfono de la vivienda

La solicitud telefónica será considerada como aviso y autorización a **MAPFRE | COSTA RICA** para que la incluya en sus registros documentales o informáticos, a fin de conservar constancia del aviso y del trámite que se le haya dado.

Artículo 19. Gestión de Servicios

MAPFRE | COSTA RICA gestionará los servicios a que se refiere este contrato siempre que ello no acarree lucro para los usuarios y que tales consientan en proporcionar todos los datos solicitados y enumerados en el Artículo anterior en ese momento, para la adecuada prestación del servicio, relacionados con datos de contacto, ubicación, y situación sobre la cual se requiere la asistencia, así como los detalles que requiera el operario o profesional para prestar sus servicios.

Artículo 20. Responsabilidad de MAPFRE | COSTA RICA

MAPFRE | COSTA RICA asume frente al Asegurado toda responsabilidad por la adecuada prestación de los servicios descritos en este contrato, directamente o por terceros

idóneos con quienes la misma contrate bajo su responsabilidad.

Artículo 21. Declaraciones inexactas o fraudulentas sobre el siniestro

La obligación de prestación de servicios 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.

Artículo 22. 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.

Capítulo 4. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 23. Comunicaciones

Las comunicaciones que se dirijan a **MAPFRE|COSTA RICA**, con motivo de cualquier asunto relacionado con esta póliza, deberán realizarse por escrito y ser entregadas en sus oficinas principales en la ciudad de San José, ubicadas en Montes de Oca, San Pedro, cincuenta metros al oeste del supermercado Muñoz y Nanne, Torre Condal San Pedro, Piso uno, al correo electrónico servicioalcliente@mapfre.cr; o a través del Intermediario de Seguros, debiendo éste trasladarlas a las referidas oficinas de **MAPFRE|COSTA RICA** dentro del plazo de cinco días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de las mismas.

Cualquier notificación o aviso que **MAPFRE|COSTA RICA** deba hacer al Tomador del Seguro, se hará por cualquier medio escrito o electrónico, tales como fax, correo electrónico o correo certificado, este último dirigido a la dirección consignada en la póliza.

Artículo 24. Legitimación de capitales

El Asegurado se compromete a brindar información veraz y verificable, a efecto de cumplimentar el formulario que da origen a este seguro denominado "Conozca a su Cliente", así mismo se compromete a realizar la actualización de los datos contenidos en dicho formulario, cuando **MAPFRE | COSTA RICA** se lo solicite.

MAPFRE | COSTA RICA, se reserva el derecho de cancelar el Contrato de Seguro, en caso de que el Asegurado incumpla con esta obligación y devolverá la prima no devengada en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de cancelación.

Artículo 25. Confidencialidad de la información

La información que sea suministrada en virtud de la suscripción de la presente póliza queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo manifestación por escrito del Asegurado en que se indique lo contrario o por requerimiento de la autoridad judicial competente.

Artículo 26. 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 27. Delimitación geográfica

Esta póliza cubre únicamente las consecuencias de los eventos que ocurran dentro de los límites geográficos de la República de Costa Rica.

Artículo 28. Impugnación de resoluciones

Le corresponde a la dependencia que emita el documento o criterio que genera la disconformidad, resolver las impugnaciones que presenten ante **MAPFRE | COSTA RICA**, los asegurados o el Tomador del seguro, o sus representantes, para lo cual dispondrá de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de recibo del documento en que se impugna el acto comercial.

Artículo 29. 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, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, el Código de Comercio y el Código Civil de Costa Rica.

Artículo 30. 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° G21-65-A03-431 de fecha 26 de abril de 2013.

.