



HOGAR SEGURO 2000

GUÍA DE SERVICIOS PARA LA COBERTURA "X" MULTIASISTENCIA HOGAR

EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, cédula jurídica 3-40000-1902-22, pone a su disposición la presente Guía de Servicios para la cobertura "X" MULTIASISTENCIA HOGAR del PRODUCTO Hogar Seguro 2000.

GUÍA DE SERVICIOS

COBERTURA "X" - MULTIASISTENCIA HOGAR

Rigen a partir del 16-03-2009

Presentación

La cobertura de INS MULTIASISTENCIA HOGAR del producto Hogar Seguro 2000, trata de un servicio que involucra una serie de riesgos asociados a situaciones fortuitas e inesperadas que pueden generar una serie de consecuencias y pérdidas financieras directas e indirectas, no solo respecto al bien objeto de seguro (fugas, desperfecto eléctrico, inutilización de cerraduras, entre otros); sino también respecto a la condición personal del asegurado (gastos médicos, hospitalización, traslados, hospedaje, otros), los cuales en ausencia de un medio como la cobertura de INS MULTIASISTENCIA HOGAR, tendrían que ser sufragados por el asegurado en el mismo instante de su acontecimiento, sin tal vez tener en el momento, la capacidad económica y de gestión para poder hacerlo.

Es necesario señalar que en el caso de la cobertura de MULTIASISTENCIA HOGAR, se está frente a un seguro de prestación de servicios, en el que priva el concepto de brindar el servicio en especie sobre el de indemnización (pago de dinero).

Tal revolución del concepto de seguro que conocemos, se traduce en la capacidad del Instituto Nacional de Seguros, de ofrecer a sus clientes un servicio rápido, ágil y eficaz, capaz de solucionar el problema que enfrenta el asegurado de forma satisfactoria. Otro elemento diferenciador con el concepto tradicional es que la compañía, en este caso el Instituto por medio del proveedor de los beneficios de la

cobertura de MULTIASISTENCIA HOGAR, se encarga a nivel mundial de organizar todos los trámites necesarios y asume los gastos generados (según límites de cobertura establecidos) por el servicio requerido, previa llamada telefónica o aviso de accidente interpuesto por el Asegurado a los números definidos para tales efectos.

En el supuesto de que el Asegurado cumpla con la obligación de realizar la llamada telefónica; la empresa proveedora de los servicios de la cobertura MULTIASISTENCIA HOGAR, procede inmediatamente a coordinar y costear por medios corporativos previamente establecidos con sus redes de proveedores ya sea a nivel nacional o internacional, los gastos relativos al costo de los beneficios requeridos según ámbito de protección.

Lo anterior implica que no se realizan reintegros, por servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios sin previa autorización del Instituto; en ausencia de la llamada, no procederá amparo alguno de reclamo.

El límite máximo de responsabilidad del Instituto por servicios brindados bajo la cobertura de asistencia, se encuentra establecido en cada uno de los servicios que se detallan y aplicará cuando la póliza se encuentre vigente y siempre que los servicios surjan de las causas aquí detalladas. Estos servicios no son acumulativos.

En caso de que un mismo asegurado cuente con varias pólizas suscritas a su nombre y se cumpla con los requisitos establecidos para el disfrute de los beneficios de asistencia; al ocurrir un evento aplicará únicamente la cobertura hasta el límite de los beneficios correspondientes a una póliza, no la sumatoria de los límites de cada póliza suscrita.

Así las cosas; se presenta a continuación la Guía de Servicios para la cobertura MULTIASISTENCIA HOGAR; misma que opera según condiciones contractuales estipuladas en las Condiciones Generales del Contrato póliza de Hogar Seguro 2000.

SECCIÓN I DEFINICIONES

ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES

Para efectos de la cobertura "X" MULTIASISTENCIA HOGAR y en adición a las definiciones estipuladas en Condiciones Generales del producto Hogar Seguro 2000, a continuación se detallan los siguientes términos:

ACCIDENTE: Acontecimiento inesperado, repentino, violento y externo a la voluntad del Asegurado que produce

lesión en las personas o daño en las cosas. Es sinónimo de siniestro.

ASEGURADO

Persona física o jurídica con interés asegurable demostrable, sobre el bien expuesto al riesgo y a cuyo nombre se emite la póliza de seguro.

ASEGURADO NOMBRADO

Es la persona a cuyo nombre se expide la póliza

AVERÍA

Daño que impide el funcionamiento de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable así como de la instalación eléctrica del inmueble.

EVENTO: Sinónimo de accidente.

GUERRA

Es la hostilidad, declarada o no, entre dos o más Estados, así como la invasión, guerra civil, revolución, terrorismo, insurrección o cualquier otro acto atribuible a tales hechos.

INTERÉS ASEGURABLE

Es el interés económico, sustancial y legal, demostrable que el asegurado tuviese en la preservación del bien contra pérdida, destrucción o daño material.

MULTIASISTENCIA

Conjunto de servicios que ofrece el Instituto a aquellos asegurados, que cumplan con el perfil definido en las en las Condiciones Particulares.

PLAN DE ASISTENCIA BASICO:

Programa de servicios de asistencia nacional e internacional, aplicable a cada vivienda o condominio según parámetros de suscripción definidos.

PLAN DE ASISTENCIA PLUS:

Programa de servicios de asistencia nacional e internacional, aplicable solamente a viviendas o condominios que cuenten con la estructura de coberturas, según parámetros de suscripción. El programa de asistencia plus, contempla una serie de beneficios adicionales para el asegurado o beneficiario, así como mejores condiciones en los límites de cobertura ofrecidos.

PRIMER GRADO DE CONSAGUINIDAD:

Se referirá al padre, madre, cónyuge e hijos del Asegurado Nombrado. Aquellos hijos que no puedan valerse por sus propios medios debido a una discapacidad física y/o mental.

RESIDENCIA PERMANENTE

El domicilio habitual del Beneficiario en la República de Costa Rica, tal como aparece en las Condiciones Particulares de la póliza suscrita. Se extiende este concepto, en los casos que el beneficiario cuente con domicilio en otras partes del mundo.

ROBO

Delito contra la propiedad consistente en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena, mediante el empleo de fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las personas.

USO

Es el uso que dará el Asegurado al bien asegurado y así declarado en la Solicitud del Seguro.

\$U.S. Dólares:

La moneda en curso legal en los Estados Unidos de América.

SECCIÓN II ÁMBITO DE COBERTURA

ARTÍCULO 2. BENEFICIARIOS

El beneficio de MULTIASISTENCIA HOGAR, pueden ser solicitados por las siguientes personas:

En el Territorio Nacional

- A)** El asegurado, su cónyuge e hijos menores de 26 años e hijos con discapacidad permanente, dependientes que vivan en el domicilio, según las condiciones de contratación.
- B)** Cualquier persona que al momento de requerir la asistencia cuente con el permiso expreso del asegurado para solicitarlo. Excepto para los servicios de asistencia para Rotura de Cristales y Cerrajería, para los que se requiere la presencia del asegurado.

En el Extranjero

- A)** Asegurado Nombrado.
- B)** Cónyuge.
- C)** Hijos dependientes menores de veintiséis años (26) años, así como aquellos hijos que superen la edad antes indicada pero que al momento de solicitar la asistencia, no puedan valerse por sus propios medios debido a una discapacidad física y/o mental, siempre que estén viajando junto con el Asegurado Nombrado al momento de solicitar el servicio de asistencia en el extranjero.

Para viviendas o condominios propiedad de personas jurídicas, el beneficio se otorgará a la persona física que sea reportada al Instituto Nacional de Seguros como representante legal o administrador, residentes permanentemente en La

República de Costa Rica, con el alcance, cuantía, límites y exclusiones que se indican en este contrato.

SECCION III OBLIGACIONES DEL ASEGURADO NOMBRADO EN CASO DE EVENTO

ARTÍCULO 3. SOLICITUD DE SERVICIO MULTIASISTENCIA HOGAR

En caso de requerir la utilización de cualquiera de los servicios de asistencia que contempla la cobertura "X" MULTIASISTENCIA HOGAR del Producto Hogar Seguro 2000, el Asegurado o beneficiario deberá llamar y coordinar el mismo, a los números telefónicos indicados en el Artículo No 4 "Solicitud de Servicios" de esta Guía de Servicios, tanto a nivel nacional como internacional.

En el supuesto de que el Asegurado o Beneficiario cumpla con la obligación de realizar la llamada telefónica; la empresa proveedora del servicio de MULTIASISTENCIA HOGAR, procede inmediatamente a coordinar y costear por medios corporativos previamente establecidos con sus redes de proveedores ya sea a nivel nacional o internacional, los gastos relativos al costo de los beneficios requeridos según ámbito de cobertura.

Lo anterior implica, que no se realizan reintegros, por servicios que el Asegurado o Beneficiario contrate por sus propios medios sin previa autorización del Instituto; en ausencia de la llamada, no procederá amparo alguno de reclamo.

ARTÍCULO 4. SOLICITUD DE SERVICIOS

¿A que número llamar?

En caso de que el Asegurado o Beneficiario requiera alguno o varios de los beneficios contemplados en la cobertura "X" MULTIASISTENCIA HOGAR detallados en la presente Guía de Servicios; deberá solicitar los mismos a los siguientes números, mismos que operan las 24 horas los 365 días al año.

En el Territorio Nacional

800-800-8001

Estando en el Extranjero

Solicitar a la Operadora del país donde se encuentre el Asegurado Nombrado, en caso de requerir una asistencia, que realice la llamada por cobrar a los siguientes números.

(506) 2242-2643

(506) 2242-2644

ARTÍCULO 4. PARÁMETROS DE SUSCRIPCIÓN Y/O DISFRUTE AUTOMÁTICO DE LA COBERTURA "X" MULTIASISTENCIA HOGAR

La cobertura de MULTIASISTENCIA se brinda en dos modalidades denominadas, Plan Base y Plan Total Plus, para los que se detallan a continuación tanto los requisitos necesarios para su otorgamiento y los servicios que contempla cada modalidad:

REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN "CASA DE HABITACIÓN Y CONDOMINIO HORIZONTAL Y VERTICAL "PLAN BASE"

1. Inscripción de la vivienda a título de persona Física y/o persona Jurídica
2. Uso declarado habitacional
3. Tener suscrito: coberturas A y B, del producto Hogar Seguro 2000

DESCRIPCION DEL SERVICIO MULTIASISTENCIA HOGAR (CASA DE HABITACIÓN Y CONDOMINIO HORIZONTAL Y VERTICAL) "PLAN BASE"

1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación o condominio asegurado, se 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.

Este servicio comprende la detección de la fuga.

Si el costo de la reparación excede el monto de la cobertura, el exceso deberá ser cubierto por el asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$200 (doscientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

2. 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 casa de habitación o condominio asegurado, se 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. En caso de ser necesario, el programa cubre la confección de una copia de la llave.

Límite de cobertura: Hasta USD \$200 (doscientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en la casa de habitación o condominio asegurado, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas del edificio, se 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.

Límite de cobertura: Hasta USD \$200 (doscientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

4. Coordinación y Reparación de Fuga de Gas:

En caso de fuga de gas de las instalaciones externas o a la vista de la casa de habitación o condominio asegurado y en su conexión de artefactos, que implique riesgo en conductos externos de entrada y/o salida, se gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia de la fuga de gas, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Este servicio incluye la detección y/o localización de la fuga, mediante dispositivos adecuados **no así**, la reposición de cilindros.

Límite de cobertura: Hasta USD \$50 (cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

5. Rotura de Cristales:

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación o el condominio asegurado, se gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. Si por causa de la rotura del vidrio o cristal de alguna puerta o ventana, se dañe otra estructura de vidrio interna de la casa de habitación o el condominio asegurado, se garantizará la reparación de la estructura adicional aunque ésta esté en el interior de la casa de habitación o condominio asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$200 (doscientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

6. Conexión con Profesionales:

Cuando el servicio no tenga el carácter de "Urgente", o se encuentre fuera del alcance de la definición dada en los puntos numerados del 1 al 5 (fontanería, cerrajería, electricidad, coordinación y reparación de fuga de gas, rotura de cristales), se limitará a proporcionar información y poner a disposición enviando al domicilio del dueño de la casa de habitación o el condominio asegurado, profesionales o técnicos en la materia, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar las obras o actividades que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado desee realizar, constituyendo ésta una situación ajena al servicio gratuito al que tiene derecho, gozando de descuentos y garantía de servicio por 90 días, establecida al momento de culminar el servicio. Estos servicios los podrá cancelar al proveedor mediante efectivo o por medio de tarjeta marca Visa y/o Master Card, previa coordinación con el programa de Asistencia.

La primera visita para la cotización y el presupuesto será gratuita para el cliente.

7. Gastos Extraordinarios por Alojamiento en Hotel por Inhabitabilidad de la Casa de Habitación o Condominio Asegurado:

Cuando producto de un siniestro amparado por la póliza, el inmueble presenta daños que impidan su ocupación o habitabilidad o así fuera establecido por orden administrativo o judicial, se gestionará el hospedaje.

Límite de cobertura: Hasta USD \$350 (trescientos cincuenta dólares exactos) por grupo familiar y evento. Máximo 5 días de alojamiento.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

8. Gastos Extraordinarios por Servicio de Seguridad por Inhabitabilidad de la Casa de Habitación o Condominio Asegurado:

Cuando producto de un siniestro amparado por la póliza, el inmueble presenta daños que impidan su ocupación o habitabilidad o así fuera establecido por orden administrativo o judicial, quedando desprotegida la vivienda asegurada, se gestionará con la mayor prontitud posible, el envío de un vigilante de seguridad calificado.

El servicio se mantendrá hasta que la vivienda alcance el nivel de protección y seguridad que poseía con anterioridad al siniestro, o se agote el monto de la cobertura. Lo que suceda primero.

Límite de cobertura: Hasta USD \$250 (doscientos cincuenta dólares exactos) por evento, máximo 5 días de servicio de seguridad.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

9. Retorno Urgente:

Si como consecuencia de un siniestro amparado en la póliza de la casa de habitación o condominio asegurado, el dueño tuviera que interrumpir un viaje sin que fuera posible emplear los medios de transporte previstos para el regreso, se gestionará el retorno a la brevedad posible. Este servicio operará siempre que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado, se encuentre a más de 15 kilómetros de la misma sin limitación de distancia posterior.

Límite de cobertura: Costo del cambio de tiquete (en caso de que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado se encuentre fuera de Costa Rica). Hasta USD \$300 (trescientos dólares exactos) por evento (cuando el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado se encuentre a más de 15 kilómetros dentro del territorio costarricense).

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

10. Asesoría Telefónica en Caso de Robo o Intento de Robo:

En caso de robo o intento de robo en la casa de habitación o condominio asegurado, siempre que cuente con un seguro contra robo, se proporcionará la información necesaria sobre los pasos a seguir, para la formulación de la denuncia ante el INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (sí cuenta con un seguro o cobertura contra Robo) y las autoridades judiciales correspondientes.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

11. Asesoría Legal Telefónica:

Se brindará al dueño de la casa de habitación o condominio asegurado, siempre que cuente con un seguro o cobertura contra Robo, 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 dueño de la casa de habitación o condominio asegurado por la prestación de los servicios profesionales del abogado referido, serán pagados por el dueño de la casa de habitación o condominio con sus propios recursos así mismo, la responsabilidad por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el dueño de la vivienda será un acuerdo privado entre las partes

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

12. Asistencia Legal en Caso de Fallecimiento:

En caso de fallecimiento de familiar hasta segundo grado de consanguinidad del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado que conviva en el hogar con éste, se asesorará telefónicamente al dueño de la casa de habitación o condominio 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.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

13. Referencia de Abogados:

Se pondrá a disposición del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y núcleo familiar, una red de proveedores integrada por abogados especialistas de todas las áreas jurídicas, tales como, pero no limitado a: derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios.

No podrá ser tenido como parte en la relación contractual que se dé entre el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y cualquier abogado especialista contactado bajo el presente Programa.

En cualquier circunstancia, no se asume el costo y el riesgo de los servicios que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado llegare a contratar.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

14. Orientación Médica Telefónica:

A solicitud del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado o sus familiares habilitados se proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24hrs del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

A) 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:

- Orientación médica asistencial 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 atendidos, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- 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) 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 dueño de la casa de habitación o condominio asegurado o núcleo familiar. Todo seguimiento sobre la orientación médica asistencial y evolución de los casos es responsabilidad del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y personas beneficiarias. Será responsabilidad del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado prevenir que un menor de edad bajo su cuidado haga uso indebido de los presentes servicios.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

15. Visita Médica a Domicilio por Urgencia:

En caso de urgencia médica real, se coordinará el envío de un médico al domicilio del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado. Este médico será asignado según la red de proveedores 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.

Límite de cobertura: Hasta USD \$70 (setenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

Si en un determinado momento el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado solicita una visita médica a domicilio una vez agotadas las dos visitas a las que tiene derecho durante el año calendario, no indicada por el servicio de orientación médica telefónica o a demanda del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado, se le coordinará el servicio según el caso, con médicos de la red y los honorarios correrán en su totalidad por cuenta del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado.

16. Traslado en Ambulancia en Caso de Urgencia:

En caso de accidente que ocurra en la vivienda asegurada, o bien como resultado de la orientación médica telefónica y/o visita domiciliaria, el médico del Call Center podrá enviar una ambulancia terrestre para trasladar al dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios al Centro Hospitalario más cercano.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

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

17. Traslado en Ambulancia o Taxi, Programada:

Si en un determinado momento el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios, solicita un traslado en ambulancia programada o taxi, para presentarse a una cita médica, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas.

Límite de cobertura: Hasta USD \$300 (trescientos dólares exactos) por evento. En caso de un servicio ida y vuelta, será contemplado por un mismo servicio pero única cobertura económica de USD \$300 (trescientos dólares exactos).

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

18. Servicio de Conexión con la Red de Proveedores Médicos:

Estará a disposición del dueño de la casa de habitación o condominio 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, Farmacias.

No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios.

No podrá ser tenido como parte en la relación contractual que se dé entre el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y cualquier especialista médico contactado bajo el presente Programa. En cualquier circunstancia, no se asume el costo y el riesgo de los servicios médicos que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado llegare a contratar.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

19. Envío de Medicamentos:

Se coordinará el envío a la casa de habitación o condominio asegurado, medicamentos 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 dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

20. Transmisión de Mensajes Urgentes:

Si como consecuencia de un siniestro amparado en la póliza, o producto de una situación incluida en el servicio de asistencia, el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios requiere transmitir un mensaje urgente, se transmitirán según medio electrónico y/o telefónico, dichos mensajes urgentes o justificados, previa coordinación.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

21. Información 24/7:

A solicitud del dueño de la casa de habitación o condominio y/o beneficiarios, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- Información básica Administrativa del INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto.
- Ubicación y números de teléfono de Embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del Mundo.
- Información sobre Vacunación, visados y trámites de entrada a un país.
- Recomendaciones higiénico-sanitarias de entrada a un país.
- Estado de las carreteras del territorio costarricense.
- Información de Ocio, por ejemplo: cartelera de Cine y Teatro, Referencias de Floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, Agencia de Viajes.
- Información del tipo de cambio del Banco Central.
- Información sobre zona horaria internacional.

REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN “CASA DE HABITACIÓN Y CONDOMINIO HORIZONTAL Y VERTICAL” PLAN TOTAL PLUS

1. Inscripción de la vivienda a título de persona Física y/o persona Jurídica
2. Uso declarado habitacional
3. Tener suscrito las coberturas A, B, C y D del producto Hogar Seguro 2000

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ASISTENCIA EN EL HOGAR CASA DE HABITACIÓN, CONDOMINIO HORIZONTAL Y VERTICAL “PLAN TOTAL PLUS”

1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la casa de habitación o condominio asegurado, se 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. Si el costo de la reparación excede el monto de la cobertura, el exceso deberá ser cubierto por el asegurado.

Este servicio comprende la detección de la fuga.

Este servicio se extiende a las áreas comunes a las que tiene derecho contractualmente nuestro asegurado, siempre que se trate de un condominio. Siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario.

Límite de cobertura: Hasta USD \$300 (trescientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

2. 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, se 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. En caso de ser necesario, el programa cubre la confección de una copia de la llave.

Límite de cobertura: Hasta USD \$300 (trescientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, se 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.

Este servicio se extiende a las áreas comunes a las que tiene derecho contractualmente nuestro asegurado, siempre que se trate de un condominio. Siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario.

Límite de cobertura: Hasta USD \$300 (doscientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

4. Coordinación y Reparación de Fuga de Gas:

En caso de fuga de gas de las instalaciones externas o a la vista de la casa de habitación o condominio asegurado y en su conexión de artefactos, que implique riesgo en conductos externos de entrada y/o salida, se gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia de la fuga de gas, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. En este servicio incluye la detección y/o localización de la fuga, mediante dispositivos adecuados **no así**, la reposición de cilindros.

Límite de cobertura: Hasta USD \$80 (ochenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

5. Rotura de Cristales:

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda, se gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. Si por causa de la rotura del vidrio o cristal de alguna puerta o ventana, se daña otra estructura de vidrio interna de la casa de habitación o condominio asegurado, se garantizará la reparación de la estructura adicional aunque ésta esté en el interior de la vivienda asegurada.

Límite de cobertura: Hasta USD \$300 (trescientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

6. Conexión con Profesionales:

Cuando el servicio no tenga el carácter de “Urgente”, o fuera del alcance de la definición dada en los puntos numerados del 1 al 5 (fontanería, cerrajería, electricidad, coordinación y reparación de fuga de gas, rotura de cristales), se limitará a proporcionar información y poner a disposición enviando al domicilio del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado, profesionales o técnicos en la materia, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar las obras o actividades que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado desee realizar, constituyendo ésta una situación ajena al servicio gratuito al que tiene derecho, gozando de descuentos y garantía de servicio por 90 días, establecida al momento de culminar el servicio. Estos servicios los podrá cancelar al proveedor mediante efectivo o por medio de tarjeta marca Visa y/o Master Card, previa coordinación con el programa de Asistencia.

La visita para la cotización y el presupuesto será gratuita para el cliente

7. Gastos Extraordinarios por Alojamiento en Hotel por Inhabitabilidad de la Casa de Habitación o Condominio Asegurado:

Cuando producto de un siniestro amparado por la póliza, el inmueble presenta daños que impidan su ocupación o habitabilidad o así fuera establecido por orden administrativo o judicial, se sufragará los gastos de hospedaje, gastos de

alimentación y el servicio de lavandería, siempre y cuando el hotel donde se hospeda, brinde estos servicios complementarios.

Límite de cobertura: Hasta USD \$600 (seiscientos dólares exactos) por grupo familiar y evento.

Máximo 5 días de alojamiento.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

8. Gastos Extraordinarios por Servicio de Seguridad por Inhabitabilidad de la Casa de Habitación o Condominio Asegurado:

Cuando producto de un siniestro amparado por la póliza, el inmueble presenta daños que impidan su ocupación o habitabilidad o así fuera establecido por orden administrativo o judicial, quedando desprotegida la casa de habitación o condominio asegurado, se gestionará con la mayor prontitud posible, el envío de un vigilante de seguridad calificado.

El servicio se mantendrá mientras la vivienda no alcance el nivel de protección y seguridad que poseía con anterioridad al siniestro, o se agote el monto de la cobertura. Lo que suceda primero.

Límite de cobertura: Hasta USD \$250 (doscientos cincuenta dólares exactos) por evento, máximo 5 días de servicio de seguridad.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

9. Custodia de Muebles y/o Menaje:

Si a consecuencia de un siniestro amparado en la póliza, o si por orden administrativo o judicial y por la seguridad debe desalojarse urgentemente la casa de habitación o condominio asegurado, salvo que se deba a un expediente administrativo de declaración de ruina de la vivienda, se garantizará la custodia de los muebles y menaje propiedad del asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por evento. Máximo 5 días de custodia.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

10. Mudanza de Muebles y/o Menaje:

Si a consecuencia de un siniestro amparado en la póliza, o si por orden administrativo o judicial y por la seguridad debe desalojarse urgentemente la casa de habitación o condominio asegurado, salvo que se deba a un expediente administrativo de declaración de ruina de la vivienda y siempre que sea necesario retirar los muebles por razones de seguridad, o para efectuar la reparación para tornarla habitable. Se organizará el retiro y traslado de los muebles y/o menaje por una empresa especializada, al lugar especificado por el asegurado, dentro de un radio máximo de 50 kilómetros contados a partir de la casa de habitación o condominio asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

11. Renta de Automóvil:

En caso de ocurrir un siniestro amparado en la póliza contratada y que se compruebe que dicho siniestro cause daños a vehículos que se encuentren estacionados dentro de la casa de habitación o condominio asegurado, se coordinará la renta de un automóvil,

únicamente de tipo sedán para reemplazar temporalmente el o los vehículos dañados.

Límite de cobertura: El costo de la renta diaria, máximo 4 vehículos por evento, durante 5 días consecutivos.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

12. Retorno Urgente:

Si como consecuencia de un siniestro amparado en la póliza de la casa de habitación o condominio asegurado, el dueño de la misma tuviera que interrumpir un viaje sin que fuera posible emplear los medios de transporte previstos para el regreso, se gestionará el retorno a la brevedad posible. Este servicio operará siempre que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado, se encuentre a más de 15 kilómetros de la misma sin limitación de distancia posterior.

Límite de cobertura: Costo del cambio de tiquete (en caso de que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado se encuentre fuera de Costa Rica). Hasta USD \$300 (trescientos dólares exactos) por evento (cuando el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado se encuentre a más de 15 kilómetros dentro del territorio costarricense).

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

13. Asesoría Telefónica en Caso de Robo o Intento de Robo:

En caso de robo o intento de robo en la casa de habitación o condominio asegurado, se proporcionará la información necesaria sobre los pasos a seguir, para la formulación de la denuncia ante el INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (sí cuenta con un seguro que posea la cobertura contra Robo) y las autoridades judiciales correspondientes.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

14. Asesoría Legal Telefónica:

Se brindará al dueño de la casa de habitación o condominio 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 dueño de la casa de habitación o condominio asegurado por la prestación de los servicios profesionales del abogado referido, serán pagados por el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado con sus propios recursos así mismo, la responsabilidad por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado será un acuerdo privado entre las partes.

Este servicio brinda orientación legal por la responsabilidad civil que origine la tenencia de mascotas.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

15. Asistencia Legal en Caso de Fallecimiento:

En caso de fallecimiento de familiar hasta segundo grado de consanguinidad del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado que conviva en el hogar con éste, se asesorará telefónicamente al dueño de la casa de habitación o condominio

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.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

16. Asistencia Legal en el Hogar:

Este servicio será complementario y derivado al punto 14, adicionando los siguientes servicios del desarrollo jurídico-legal:

- a) Redacción y contestación de telegramas
- b) Redacción y revisión de contratos
- c) Respuestas a intimaciones
- d) Redacción frente a incumplimientos contractuales
- e) Redacción y presentación de reclamos ante empresas prestatarias y organismos de control de servicios públicos.

Este servicio, sólo incluye redacción de los puntos del antes citados (a, b, c, d, e), no se garantiza el éxito de la resolución, ni seguimiento de los casos redactados.

Límite de cobertura: Hasta USD \$200 (doscientos dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

17. Referencia de Abogados:

Se pondrá a disposición del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y núcleo familiar, una red de proveedores integrada por abogados especialistas de todas las áreas jurídicas, tales como, pero no limitado a: derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios.

No podrá ser tenido como parte en la relación contractual que se dé entre el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y cualquier abogado especialista contactado bajo el presente Programa.

En cualquier circunstancia, no se asume el costo y el riesgo de los servicios que el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado llegare a contratar.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

18. Orientación Médica Telefónica:

A solicitud del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado o sus familiares habilitados se proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24hrs del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

A) 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:

- Orientación médica asistencial 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 atendidos, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- 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) 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 dueño de la casa de habitación o condominio asegurado o núcleo familiar. Todo seguimiento sobre la orientación médica asistencial y evolución de los casos es responsabilidad del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y personas beneficiarias. Será responsabilidad del dueño de la vivienda asegurada prevenir que un menor de edad bajo su cuidado haga uso indebido de los presentes servicios.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

19. Visita Médica a Domicilio por Urgencia:

En caso de urgencia médica real, se coordinará el envío de un médico al domicilio del dueño de la casa de habitación o condominio asegurado. Este médico será asignado según la red de proveedores y autorizado exclusivamente por el médico que atiende la asistencia médica en el Call Center. Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias, o por médicos extraños a los autorizados no están cubiertas.

Límite de cobertura: Hasta USD \$70 (setenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

Si en un determinado momento el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado solicita una visita médica a domicilio una vez agotadas las dos visitas a las que tiene derecho durante el año calendario, no indicada por el servicio de orientación médica telefónica o a demanda del dueño de la vivienda asegurada, se le coordinará el servicio según el caso, con médicos de la red y los honorarios correrán en su totalidad por cuenta del dueño de la vivienda asegurada.

20. Traslado en Ambulancia en Caso de Urgencia:

En caso de accidente que ocurra en la vivienda asegurada, o bien como resultado de la orientación médica telefónica y/o visita domiciliaria, el médico del Call Center podrá enviar una ambulancia terrestre para trasladar al dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios al Centro Hospitalario más cercano.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

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

21. Traslado en Ambulancia o Taxi, Programada:

Si en un determinado momento el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios, solicita un traslado en ambulancia programada o taxi, para presenciarse a una cita médica, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas.

Límite de cobertura: Hasta USD \$300 (trescientos dólares exactos) por evento. En caso de un servicio ida y vuelta, será contemplado por un mismo servicio pero única cobertura económica de USD \$300 (trescientos dólares exactos).

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

22. Servicio de Conexión con la Red de Proveedores Médicos:

Se pondrá a disposición del dueño de la casa de habitación o condominio 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, Farmacias.

No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios.

No podrá ser tenido como parte en la relación contractual que se dé entre el dueño de la vivienda asegurada y cualquier especialista médico contactado bajo el presente Programa. En cualquier circunstancia, no se asume el costo y el riesgo de los servicios médicos que el dueño de la vivienda asegurada llegare a contratar.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

23. Envío de Medicamentos:

Se coordinará el envío a la casa de habitación o condominio asegurado, medicamentos 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 dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

24. Asistencia a Mascotas:

Si a consecuencia de un siniestro amparado en la póliza, o si por orden administrativa o judicial y por la seguridad debe desalojarse urgentemente la casa de habitación o condominio asegurado, salvo se deba a un expediente administrativo de declaración de ruina del inmueble y siempre que en dicha vivienda habitasen mascotas, se garantizará la estancia de las mismas, en una residencia para mascotas.

Límite de cobertura: Hasta USD \$50 (cincuenta dólares exactos) por evento, máximo 5 días de estancia consecutivos.

Límite de eventos: Máximo 6 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

25. Asistencia Complementaria PC (computadora personal)

Este servicio comprende la asistencia telefónica o mediante control remoto y en caso de ser necesario, presencial, prestada por especialistas con objeto de resolver las consultas técnicas sobre software y hardware de los equipos informáticos propiedad del asegurado y situados en la vivienda o condominio asegurado, de acuerdo con el siguiente detalle:

a) Asistencia Telefónica:

El dueño de la casa de habitación o condominio y/o beneficiarios, podrán contactar telefónicamente en cualquier momento para recibir asesoramiento técnico. En caso necesario, previa aceptación por parte del dueño de la vivienda asegurada y/o beneficiarios, los técnicos podrán tomar control remoto del ordenador para solucionar el problema planteado, siempre que el dueño de la vivienda asegurada y/o beneficiarios disponga de los medios técnicos (o conectividad) para ello. En todo momento, el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios mantendrá la supervisión de las operaciones realizadas y podrá interrumpir dicho control cuando lo desee.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

b) Revisión de Equipos:

En caso de no ser posible la solución telefónicamente, el dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios, podrá solicitar el envío de un profesional a la casa de habitación o condominio asegurado para la respectiva revisión del equipo durante y por un máximo de 3 horas de mano de obra. Si durante ese lapso el equipo se reparó, queda cubierta dicha reparación sin embargo, si durante las 3 horas no son suficientes para la reparación del mismo, se cubrirá únicamente el traslado de ida y vuelta del equipo con referencia al Centro de Taller especializado y la vivienda asegurada.

Serán a cargo del dueño de la vivienda asegurada y/o beneficiarios, el coste de los materiales empleados y en su caso, el exceso de tiempo de mano de obra que origine la reparación.

En todo caso, será condición imprescindible para la intervención de los diferentes profesionales que el coste de la reparación no sea superior al valor de los aparatos averiados.

A efectos de esta cobertura se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. El dueño de la casa de vivienda asegurada y/o beneficiarios, deberá notificar si el hardware se encuentra en garantía y en este caso, se asesorará sobre la mejor manera de agilizar la reparación.
- b. El dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios, deberá ser propietario de las licencias del software incluido en el equipo y facilitarlo al técnico, para su reinstalación y/o configuración, en caso de avería.

Límite de cobertura: Costo de la mano de obra.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

c) Responsabilidad y Confidencialidad

Derivado de la Asistencia Complementaria PC (computadora personal), puntos a y b, no se responderá por pérdidas referentes a la información personal o de cualquier tipo contenido en el equipo informático. Se comprometerá únicamente en tratar de manera confidencial toda la información a la que se tenga acceso con motivo de la consulta o intervención realizada en los equipos informáticos.

d) Referencia PC (computadora personal)

El dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios, tendrá acceso mediante vía telefónica a referencia de técnicos en computadoras a domicilio, referencia de suplidoras de equipo electrónico, etc.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

26. Servicios de Traslados: Residencia-Aeropuerto y Aeropuerto-Residencia

En caso de viaje del Asegurado, se coordinará un taxi para que le traslade en su partida, desde su lugar de residencia hasta el aeropuerto y en su llegada, desde el aeropuerto hasta su lugar de residencia, sin paradas o desvío de ruta alguno y con el asegurado podrán viajar en el taxi, tantas personas como su capacidad permitida lo autorice.

Este servicio deberá ser coordinado con un mínimo de 24 horas de antelación al viaje. Y se brindará con el tiempo prudencial del caso, según hora de partida del vuelo y duración aproximada del traslado (taxi) de acuerdo con la solicitud del asegurado.

Cada uno de los servicios (partida y llegada), se considera un mismo evento.

Límite de cobertura: Hasta USD \$250 (doscientos cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por automóvil y año calendario.

27. Transmisión de Mensajes Urgentes:

Si como consecuencia de un siniestro amparado en la póliza, o producto de una situación incluida en el servicio de asistencia, el

A continuación se presentan cuadros con resumen y detalle de tipo de plan o programa de asistencia, tipo de viviendas, tipo de servicio, los límites de monto y eventos para cada servicio.

dueño de la casa de habitación o condominio asegurado y/o beneficiarios requiere transmitir un mensaje urgente, se transmitirán según medio electrónico y/o telefónico, dichos mensajes urgentes o justificados, previa coordinación.

Límite de cobertura: Sin límite económico.

Límite de eventos: Sin límite de eventos por casa de habitación o condominio asegurado y año calendario.

28. Información 24/7:

A solicitud del dueño de la casa de habitación o condominio y/o beneficiarios, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- 1.- Información básica Administrativa del INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto
- 2.- Ubicación y números de teléfono de Embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del Mundo
- 3.- Información sobre Vacunación, visados y trámites de entrada a un país.
- 4.- Recomendaciones higiénico-sanitarias de entrada a un país.
- 5.- Estado de las carreteras del territorio costarricense.
- 6.- Información de Ocio, por ejemplo: cartelera de Cine y Teatro, Referencias de Floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, Agencia de Viajes.
- 7.- Información del tipo de cambio del Banco Central.
- 8.- Información sobre zona horaria internacional.

A continuación se detallan las coberturas mínimas con las que debe contar el asegurado para recibir alguna de las modalidades:

Multiasistencia Básica	
Hogar y/o Condominio	
Póliza	Hogar Seguro 2000
Coberturas	A, B

Multiasistencia Básica	
Hogar y/o Condominio	
Póliza	Hogar Seguro 2000
Coberturas	A, B, C, D

Multiasistencia Hogar					
Casa de Habitación y/o condominio					
Plan Básico			Plan Total Plus		
SERVICIO	MONTO POR EVENTO HASTA	EVENTOS POR AÑO	SERVICIO	MONTO POR EVENTO HASTA	EVENTOS POR AÑO
Fontanería	\$ 200.00	6 al año	Fontanería	\$300.00	Sin límite
Cerrajería	\$ 200.00	6 al año	Cerrajería	\$ 300.00	Sin límite
Electricidad	\$ 200.00	6 al año	Electricidad	\$ 300.00	Sin límite
Coordinación y reparación de fuga de gas	\$ 50.00	2 al año	Coordinación y reparación de fuga de gas	\$ 80.00	4 al año
Rotura de Cristales	\$ 200.00	6 al año	Rotura de Cristales	\$300.00	Sin límite
Conexión de Profesionales	Sin límites	Sin límites	Conexión de Profesionales	Sin límite	Sin límite
Gastos Extraordinarios por Alojamiento en hotel por inhabilitación de la casa de habitación o condominio asegurado	\$350 (por grupo familiar y evento.) 5 días de alojamiento	6 al año	Gastos Extraordinarios por Alojamiento en hotel por inhabilitación de la casa de habitación o condominio asegurado	\$600 (por grupo familiar y evento.) máximo 5 días de alojamiento	Sin límite

Gastos Extraordinarios por Servicio de Seguridad por inhabitabilidad de la Casa de habitación o condominio asegurado	\$250 por evento, máximo 5 días de servicio de seguridad.	6 al año	Gastos Extraordinarios por Servicio de Seguridad por inhabitabilidad de la Casa de habitación o condominio asegurado	\$250 por evento, máximo 5 días de servicio de seguridad.	6 al año
Retorno Urgente:	En caso de que el dueño de la casa de habitación asegurada se encuentre a más de 15 kilómetros fuera de la misma. Hasta \$300 por evento	3 al año	Custodia de muebles y/o menaje	\$ 100 máximo 5 días de custodia	6 al año
Mudanza de muebles y/o menaje	No Aplica		Mudanza de muebles y/o menaje	\$100.00	6 al año
Renta de automóvil	No Aplica		Renta de automóvil	Máximo 4 automóviles por evento durante 5 días	6 al año
Retorno urgente	No Aplica		Retorno urgente	\$300 (cuando el dueño de la casa de habitación asegurada se encuentre a más	3 al año

				de 15 kilómetros dentro del territorio costarricense).	
Asesoría telefónica en caso de robo o intento de robo	Sin límite	Sin límite	Asesoría telefónica en caso de robo o intento de robo	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal telefónica	Sin límite	Sin límites	Asesoría legal telefónica	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal en caso de fallecimiento	sin límites	Sin límites	Asistencia legal en caso de fallecimiento:	Sin límite	Sin límite
Asistencia Legal en el Hogar	No Aplica		Asistencia Legal en el Hogar	\$ 200.00	3 al año
Referencia de Abogados	sin límites	Sin límites	Referencia de Abogados	Sin Límite	Sin límite
Orientación Médica Telefónica	Sin Límites	Sin límites	Orientación Médica Telefónica	Sin Límite	Sin límite
Visita Médica a Domicilio por urgencia	\$ 70.00	2 al año	Visita Médica a Domicilio por urgencia	\$ 70.00	2 al año
Traslado en ambulancia en caso de urgencia	Sin Límites	Sin límites	Traslado en ambulancia en caso de urgencia	Sin límite	Sin límite
Traslado en ambulancia o taxi, programada	\$300	4 al año	Traslado en ambulancia o taxi, programada	Hasta \$300 por evento. (En caso de un servicio ida y vuelta)	6 al año
Servicio de conexión con la Red de Proveedores Médicos	Sin Límite	Sin límite	Servicio de conexión con la Red de Proveedores Médicos	Sin Límite	Sin límite

Envío de medicamentos	Sin Límite	3 al año	Envío de medicamentos	Sin Límite	3 al año
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin Límite	Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin límite
Información 24/7	Sin Límite	Sin Límite	Información 24/7	Sin Límite	Sin límite
Asistencia a mascotas	No Aplica		Asistencia a mascotas	\$50 (máximo 5 días de estancia)	6 al año
Asistencia PC:	No Aplica		Asistencia PC:		
a) Asistencia telefónica			a) Asistencia telefónica		
b) Revisión de equipos			b) Revisión de equipos: Costo de Mano de Obra, 6 eventos al año.		
c) Responsabilidad y confidencialidad			c) Responsabilidad y confidencialidad		
d) Referencia PC (computadora Personal)			d) Referencia PC (computadora Personal)		
	No Aplica		Sin límite	Sin límite	
Servicios de traslado: Residencia - Aeropuerto y Aeropuerto - Residencia	No Aplica		Servicios de traslado: Residencia - Aeropuerto y Aeropuerto - Residencia	\$250	4 eventos

SECCIÓN III RIESGOS EXCLUIDOS

Artículo 5.- EXCLUSIONES

1. Las situaciones de asistencia causadas por dolo o culpa grave del Beneficiario o de las personas que de él dependan o convivan, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
2. Se excluye todo tipo de reembolso.
3. Los daños en el inmueble causados por el descuido en el mantenimiento de las instalaciones de la casa de habitación o condominio, siempre que el daño que se pudiera causar sea evidente a la vista del Beneficiario.
4. Los daños al Inmueble causados por cualquier plaga que le haya invadido, aún cuando atente contra la seguridad de la propia casa de habitación o condominio, tratándose de una situación de peligro con un período de gestación suficiente para evitarlo.
5. Los daños causados por filtraciones de humedad en muros, tejados, cuando sean consecuencia del descuido en el mantenimiento de la casa de habitación o condominio, considerando que para constituir un daño grave requieren de un período de gestación suficiente para evitarlo.
6. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - a. Huelga, fuerza militar, motín, asonada o sedición, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - b. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
 - c. Los accidentes y daños causados por bombas, artefactos inflamables o explosivos o por cualquier atentado con fin político social, o por alboroto popular.
 - d. Los Accidentes y daños ocasionados en la vivienda en caso de erupciones volcánicas, huracanes, trombas, sismos, movimientos telúricos, terremotos o temblores de tierra o cualquier fenómeno meteorológico, excepto cuando el Beneficiario pruebe que los daños ocurrieron independientemente de la existencia de tales condiciones.
 - e. Las inundaciones, provenientes de riesgos no cubiertos en esta guía de servicios.
 - f. Los accidentes o daños producidos por explosión que no provengan de substancias, aparatos o instalaciones de uso doméstico común y corriente, excepto aquellos que sean de uso habitual en la Residencia Permanente del Beneficiario.
 - g. La participación del Beneficiario en actos delictivos o contrarios a la moral o a las buenas costumbres.
7. En la renta del automóvil sustituto, el Instituto no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el Asegurado por concepto de:

- a. Combustible consumido, por el vehículo rentado.
 - b. Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades
 - c. Cargos del deducible por cualquier evento que sufra el automóvil rentado
 - d. Cualquier daño o perjuicio que sufra o cause el automóvil rentado y que esté excluido del contrato póliza.
 - e. Robo total o parcial del automóvil o cualquiera de sus partes.
 - f. El daño que sufra el automóvil cuando sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, si estas circunstancias influyeron en forma directa en el accidente automovilístico causa del daño.
8. Cualquier tipo de robo que no se encuentre tipificado como amparado en el presente contrato.

ARTÍCULO 6. LÍMITE DE COBERTURA Y RESPONSABILIDAD DEL INSTITUTO

El límite máximo de responsabilidad del Instituto por servicios brindados bajo la cobertura "X" MULTIASISTENCIA HOGAR será de acuerdo a los alcances, cuantía y límites estipulados para cada servicio según los parámetros de suscripción y/o disfrute automático de la Cobertura "X" MULTIASISTENCIA HOGAR.

Cuando el costo de cualquier servicio requerido por el Asegurado Nombrado, exceda el monto y/o la cantidad de eventos estipulados para cada servicio de asistencia, dicho exceso deberá ser cancelado en el acto por el Asegurado Nombrado, al proveedor del servicio, utilizando como referencia el tipo de cambio del dólar de los Estados Unidos de Norteamérica.

El número de eventos que se establece es por año calendario (del 01 de enero al 31 de diciembre), independientemente de la fecha de suscripción de la póliza y atribuible a la placa del vehículo asegurado; lo cuales no son acumulativos año a año.

NOTA ACLARATORIA

Todas las reparaciones en que se requiera romper alguna (s) pieza (s) de piso cerámico, azulejos, madera, linoleum, alfombra o de cualquier otra clase o material, o cambiar algún vidrio ahumado, polarizado, entintado, esmerilado o de cualquier otro tipo o modelo, no será responsabilidad de **MULTIASISTENCIA HOGAR** reponer la pieza (s) afectada (s). Sin embargo, **MULTIASISTENCIA HOGAR** hará su mejor esfuerzo para conseguir el material o pieza similar al original para efectuar la reparación.