

S.O.S Cabletica

Políticas, condiciones y exclusiones del servicio

I. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR Y VIAL EN CASO DE EMERGENCIA

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el *territorio nacional*, de la siguiente forma: en el Gran Área Metropolitana, así como en los distritos cabecera de cantón de *todos los cantones* de las Provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón, con excepción de los siguientes cantones: Turrubares, Dota, León Cortez en San José, Upala, Los Chiles y Guatuso en Alajuela, Jiménez y Alvarado en Cartago, Nandayure, La Cruz, Abangares y Hojancha en Guanacaste, Osa y Golfito en Puntarenas, Talamanca y Matina en Limón.

Horarios de atención de los servicios de asistencia al hogar en caso de emergencia: La atención se brindará durante las 24 horas del día en el Gran área metropolitana y los cantones cabecera de las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón y en horario Comercial en los cantones que se encuentren fuera de esas zonas.

Los servicios de **asistencia al hogar** se refieren a los siguientes:

Este servicio se prestará únicamente en el **DOMICILIO** habitual permanente del afiliado, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

a. Plomería: En caso de una rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o *evacuación normal de las aguas*, a solicitud del afiliado o alguno de los beneficiarios, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Setenta y cinco dólares americanos (US\$ 75.00) y limitado a tres (3) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA: Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, sustitución de grifos, ni destaqueos que requieran sonda eléctrica. Quedan excluidas del presente servicio: la reposición o reparación de Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, aparatos electrodomésticos, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO. Se excluyen los arreglos de: Canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada, reparación de goteras, filtraciones debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, averías que se deriven de humedad o filtraciones de cualquier tipo, sean de agua de

lluvia, potable o de desecho, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados.

b. Electricidad: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiarios, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Setenta y cinco dólares americanos (US\$ 75.00) y limitado a tres (3) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Se excluyen la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial.

c. Cerrajería: Hecho accidental de pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al *domicilio* y a solicitud del afiliado o uno de sus beneficiarios, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del domicilio del afiliado en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Setenta y cinco dólares americanos (US\$ 75.00) y limitado a tres (3) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Se excluyen de la presente cobertura la reposición de la cerradura, la confección de copias de las llaves, cambio de combinaciones, reparación de cerraduras eléctricas, reparación de dispositivos de seguridad como alarmas, así como cerraduras que impidan el acceso entre partes internas del inmueble o de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble.

d. Vidriería: Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, por previa solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiarios, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Setenta y cinco dólares americanos (US\$ 75.00) y limitado a tres (3) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo, vidrios de grosor superior a 3 milímetros, vidrios de seguridad y todo tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

e. Servicio de limpieza del inmueble por evento cubierto: Por previa solicitud del afiliado y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por S.O.S Cabletica, se enviará personal de limpieza para asistir limpiando el local de la emergencia, el servicio se limita a la limpieza exclusiva del inmueble de forma superficial considerándose como tal la desobstrucción del área inundada hasta el punto en que se pueda circular y no mayor detalle de ese. Se encuentra excluida la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no al inmueble, cortinas, ropas, cielo raso, también se excluye la limpieza de cualquier tipo de bien mueble. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

f. Servicio de transporte de muebles por evento cubierto: Por previa solicitud del afiliado y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por S.O.S Cabletica, cuando la naturaleza de los daños obligue a la retirada de los muebles del área afectada ante la posibilidad de deterioro de los mismos, S.O.S Cabletica enviará personal especializado para el traslado de tales bienes hasta el sitio designado por el afiliado dentro de la misma ciudad de su domicilio y el regreso de los mismos hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones. Este servicio se hace extensivo para casos de incendio en el domicilio, caída de aeronaves o partes que se desprendan de ellas e impacto de vehículos terrestres, desde que el *domicilio* quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y sin límite de eventos por año. En caso que el afiliado no tenga un lugar donde guarda los muebles, se proveerá dicho lugar para la guarda de

muebles hasta el siguiente límite máximo: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y sin límite de eventos por año.

g. Cobertura de gastos de hotel por inhabilitación del domicilio: Por previa solicitud del afiliado y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por S.O.S Cabletica, cuando la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del DOMICILIO, S.O.S Cabletica proporcionará la estadía en un hotel de la misma ciudad del domicilio del afiliado hasta por un límite máximo de: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) por tres noches y límite de 2 eventos por año. Este servicio se hace extensivo para casos de incendio en el domicilio, caída de aeronaves o partes que se desprendan de ellas e impacto de vehículos terrestres, desde que el domicilio quede en tal condición inhabitable.

h. Servicio de reparación de emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio: Específicamente para el servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en EL GRAN ÁREA METROPOLITANA, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del *domicilio* permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, *de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble*, por previa solicitud del afiliado se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al domicilio permanente. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 2 eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. No está incluido el costo de refacciones o piezas de repuesto. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO o beneficiarios con sus propios recursos.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE REPARACIÓN DE PORTONES: Quedan excluidas del presente servicio el cambio de tarjeta lógica, la reparación y/o reposición de cerraduras comunes o eléctricas, reparación de motores de portón eléctrico, salvo lo mencionado en el párrafo anterior, también está excluida la reposición de motores de portón eléctrico, la reparación, configuración y/o reposición de controles remotos, reparaciones en puertas accesorias e/o independientes al portón eléctrico o que no tengan relación con el restablecimiento del funcionamiento del portón eléctrico, se excluye reparaciones y/o reposiciones de dispositivos de seguridad como alarmas, portones internos o que den acceso entre partes interiores del inmueble, fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble que aún afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

i. Indicación o referencia de técnico para mantenimiento general de portones eléctricos de garaje: Cuando el afiliado requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, por previa solicitud del afiliado podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado.

j. Orientación legal telefónica en materia laboral en relaciones con personal doméstico: Por solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiarios y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, S.O.S Cabletica, lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. S.O.S Cabletica no es responsable por cualquier determinación que tome el afiliado, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

Los servicios de **asistencia vial** se refieren a los siguientes:

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, se prestarán única y exclusivamente en el territorio de Costa Rica, desde que el afiliado viaje en el vehículo y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

Todo excedente por evento será pagado por el afiliado o beneficiarios con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

a. Remolque: (grúa) por accidente o avería. En caso que el vehículo afiliado no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista y a solicitud del afiliado S.O.S Cabletica coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el afiliado o beneficiario haya elegido, hasta un trayecto máximo de 40 kilómetros y limitado a 3 eventos por año y un (1) solo traslado por evento.

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al afiliado y/o beneficiario el valor del mismo para su autorización, el excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario al proveedor del servicio con sus propios recursos.

Este servicio no incluye la organización ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el afiliado en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada. El tiempo de espera por motivos imputables al afiliado, serán pagados por él con sus propios previamente a la prestación del servicio. En todos los casos, el afiliado y/o beneficiario deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo afiliado hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica. El servicio de remolque no se prestará a vehículos con más de 20 años de antigüedad, ni vehículos con peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

b. Auxilio vial para cambio de llanta, paso de corriente y suministro de combustible : Por previa solicitud del afiliado en caso pinchazo en una de las llantas del vehículo afiliado S.O.S Cabletica enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del afiliado, en caso de necesidad de carga de la batería se enviará un técnico para realizar un paso de corriente y en caso de falta de combustible, se enviará en combustible necesario para llegar al centro de abastecimiento más cercano, hasta un máximo necesario de 2 galones, en ningún caso se enviarán más de dos galones del combustible.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con límite de 3 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al afiliado y/o beneficiario el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario al proveedor del servicio con sus propios recursos. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

El servicio de remolque no se prestará a vehículos con más de 20 años de antigüedad, ni vehículos con peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

c. Auxilia vial de cerrajería: En caso de quedarse las llaves dentro del vehículo afiliado y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, S.O.S Cabletica, por previa solicitud del afiliado y/o beneficiario, se enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo.

Este servicio es exclusivo para vehículos livianos, con menos de 20 años de antigüedad y no está incluida la confección de copias de llaves. No será prestado el servicio de cerrajería para arrancar carros o problemas relacionados con el llavín o sistema de arranque o sistema de alarma. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con límite de 3 eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al afiliado y/o beneficiario el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario al proveedor del servicio con sus propios recursos. afiliado o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

d. Transmisión de mensajes urgentes: S.O.S Cabletica se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el afiliado o beneficiario como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y en la cantidad de eventos.

e. Referencias de talleres mecánicos: Por solicitud del afiliado o beneficiario, S.O.S Cabletica proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. S.O.S Cabletica presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

f. Referencias de clínicas y hospitales: Por solicitud del afiliado o beneficiario, S.O.S Cabletica proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas u hospitales en el lugar de interés del solicitante. S.O.S Cabletica presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

g. Traslado medico terrestre en ambulancia: En caso que el afiliado y/o beneficiario sufra lesiones súbitas e imprevistas como consecuencia de un ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del afiliado y/o beneficiario, S.O.S Cabletica a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del afiliado y/o beneficiario. Traslado médico en ambulancia: Una vez calificada y clasificada la situación médica del afiliado o beneficiario, S.O.S Cabletica coordinará, contactará y hará seguimiento del arribo de una ambulancia para transportar al afiliado o beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano. El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos por año.

h. Taxi para el afiliado por robo total del vehículo del afiliado: En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO AFILIADO y por previa solicitud del afiliado y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará el traslado del afiliado y beneficiarios en taxi hasta su domicilio permanente, con límite máximo de 50 kilómetros y sin límite de eventos por año

Los servicios de **asistencia legal** se refieren a los siguientes:

a. Orientación legal telefónica en materia familiar, civil, penal, laboral y por robo en el domicilio: Por solicitud del afiliado o beneficiario y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, laboral, S.O.S Cabletica lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. S.O.S Cabletica no es responsable por cualquier determinación que tome el afiliado o beneficiario, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

b. Asistencia legal en caso de fallecimiento del titular: Por previa solicitud del beneficiario, en caso de fallecimiento del TITULAR un abogado asistirá en las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes. Éste servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

c. Asistencia legal en caso de robo total del vehículo: Por previa solicitud del afiliado o beneficiario, en caso de robo total del vehículo de su propiedad, se lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. Si el vehículo está asegurado contra robo, de ser necesario y por previa solicitud del afiliado se gestionará la copia certificada de la denuncia para la empresa de seguros. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

d. Asistencia legal en caso de robo en el domicilio: Por previa solicitud del afiliado o beneficiario, en caso de robo en el domicilio, se lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Los servicios de **asistencia salud** se refieren a los siguientes:

a. Traslado médico terrestre en ambulancia en caso de emergencia 24 horas: En caso que el afiliado y/o beneficiario sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un accidente y/o enfermedad grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del afiliado y/o beneficiario, a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del afiliado y/o beneficiario. Este servicio se brinda con límite de doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) y límite de 2 eventos por año. S.O.S Cabletica gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, S.O.S Cabletica coordinará el traslado por medio de los servicios de ambulancia pública en la localidad.

b. Orientación médica telefónica 24 horas: Por solicitud del afiliado y/o beneficiario, se lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del Afiliado y/o Beneficiario entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

c. Referencia y coordinación de citas médicas: Por solicitud del afiliado y/o beneficiario, se le proporcionará información de referencias médicas y podrá realizar la coordinación de citas médicas en el lugar de interés del solicitante. Este es un servicio de información o coordinación de citas y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

d. Visita médica domiciliar: Este servicio se prestará única y exclusivamente en el Gran Área Metropolitana, así como en los distritos cabecera de cantón de *todos los cantones* de las Provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón, con excepción de los siguientes cantones: Turrubares, Dota, León Cortez en San José, Upala, Los Chiles y Guatuso en Alajuela, Jiménez y Alvarado en Cartago, Nandayure, La Cruz, Abangares y Hojanca en Guanacaste, Osa y Golfito en Puntarenas, Talamanca y Matina en Limón. Dichos servicios de visita médica domiciliar en caso de emergencia se brindarán durante las 24 horas del día. Por solicitud del afiliado y/o beneficiario, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, se le enviará un médico general hasta el domicilio del afiliado para su revisión, previa autorización del médico que brindó la orientación médica telefónica. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes limitaciones: Costo de la visita y limitado a 2 eventos por año. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el afiliado. Exclusiones específicas del servicio médico a domicilio: Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del afiliado. Donde no exista infraestructura adecuada se coordinará dicha la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse el Afiliado, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el Afiliado.

e. Envío de medicamentos al domicilio: Este servicio se brindará en horario comercial y exclusivamente en las ÁREAS METROPOLITANAS CENTRALES de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago y los cantones cabecera de provincia de las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón. Por previa solicitud del afiliado y/o beneficiario, cuando sean necesarios medicamentos, se contactará un proveedor farmacéutico que llevará hasta el afiliado y/o beneficiario los medicamentos necesarios. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el afiliado. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. No se enviarán medicamentos que requieran receta médica por ser su venta restringida. Los servicios de **información de interés para la familia** se refieren a los siguientes:

a. Servicios de información: Por solicitud del afiliado y/o beneficiario, se proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. Este servicio se presta como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la prestación del servicio del proveedor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

Los servicios de **asistencia nutricional y culinaria** se refieren a los siguientes:

a. Información y orientación nutricional vía telefónica: Por previa solicitud del afiliado y/o beneficiario, se pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y consejos de salud asociados al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

b. Información y orientación culinaria vía telefónica: Por previa solicitud del afiliado y/o beneficiario, se lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras, rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

Los servicios de **PC Asistencia – Help Desk y Soporte Remoto** se refieren a los siguientes:

a. PC Asistencia – Help Desk y Soporte Remoto: Ante una eventualidad o problema, se brindará asistencia técnica para la computadora personal del cliente y/o beneficiario, las veinticuatro (24) horas del día durante todos los días del año, en la forma como se describe a continuación.

b. Orientación tecnológica telefónica 24/7: En caso de que el afiliado y/o beneficiario tenga una consulta y/o problema técnico con su computadora de los que se mencionan a continuación, se gestionará y coordinará comunicación telefónica con un profesional en sistemas para que elimine las dudas y/o lo ayude a solventar el problema hasta donde sea posible vía telefónica. Este servicio no tiene un límite máximo de costo ni de eventos por año. Se brindarán los siguientes servicios: a) orientación para el diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo Windows; b) orientación para la instalación y configuración de los siguientes periféricos: cámaras digitales, impresoras, audios portátiles y discos duros externos); c) orientación telefónica para la instalación de software licenciados o abiertos que posean documentación descriptiva del proceso de instalación, tales como y sin limitación: Office, Windows, internet, antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación y sus services packs; d) orientación telefónica para la solución de problemas relacionados con virus, utilizando herramientas de software del usuario (Actualización de antivirus, limpieza de discos),; e) orientación telefónica para la solución de problemas con la instalación de redes wireless; f) orientación telefónica sobre el uso de funciones de los programas del paquete Office a nivel básico e intermediario; g) orientación telefónica sobre el uso de internet y el acceso a páginas web; y h) servicio de pesquisa y referencia de precios de equipos de cómputo en el mercado nacional.

c. Asistencia Remota: Por previa solicitud del afiliado y/o beneficiario, cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, se coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora indicada previa autorización de acceso por el afiliado y/o beneficiario con el fin de solucionar el problema. Es necesario el acceso a internet y la tecnología necesaria para este fin. Este servicio no tiene un límite máximo en el costo y ni eventos por año. El soporte remoto se dará para: a) la instalación de software licenciados o abiertos que posean documentación descriptiva del proceso de instalación, tales como y sin limitación: Office, Windows, internet, antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación y sus services packs; b) instalación de antivirus por período restringido o limitado y de software abierto o de propiedad del afiliado; c) soporte remoto para la solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express); d) soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (AD WARE); e) soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión; f) guía rápida para el acceso y navegación en internet (Ubicación de funciones); g) guía para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel intermediario o básico (Ubicación de funciones); y h) soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para niños.

II. EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Los servicios que el afiliado haya contratado sin haberlo solicitado previamente a S.O.S Cabletica.
2. Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el afiliado con dolo o mala fe.
4. Embarazo
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del afiliado y/o beneficiario.
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, huracanes, etc.
10. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.

12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

13. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.

14. Servicios solicitados 48 horas después de ocurrida la emergencia

15. Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los el afiliado y/o beneficiario, contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales

16. Cualquier tipo de asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria inferior a \$50.00 U.S. dólares.

17. Servicios de asistencia hogar derivados de la falta de mantenimiento del inmueble.

18. Servicios de asistencia al hogar solicitados para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del servicios de internet o televisión por cable.

III. OTRAS CONSIDERACIONES

a. Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de los servicios, el afiliado y/o beneficiario deberá solicitar a S.O.S Cabletica, la asistencia correspondiente a nivel nacional, llamando al número 1177 o 4700-7777 e indicar sus datos identificadores.

b. La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de S.O.S Cabletica, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio.

c. S.O.S Cabletica, no pretenderá ser responsable en ningún caso y bajo ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, dictámenes y conceptos médicos derivados del servicio de traslado médico terrestre, segunda opinión médica, orientación médica telefónica y médico a domicilio, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los médicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales acreditados para ejercer esa función.

d. Los servicios de asistencia donde exista reparos, cuentan con garantía de servicio por un plazo de 30 días una vez finalizado el servicio.

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

f. El Afiliado podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna por la terminación del mismo. Si el afiliado cancela su servicio de internet o cable con Cabletica, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio S.O.S Cabletica.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Programa S.O.S Cabletica: Conjunto de servicios de asistencia que Cabletica ofrece a sus clientes, con las condiciones y características indicadas en el programa.

Servicios: Es la asistencia que se le brinda al afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

Afiliado: Persona natural cliente de CABLETICA que haya contratado el programa de asistencia "SOS CABLETICA".

Beneficiario (s): Son beneficiarios del afiliado su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del afiliado, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios del "PROGRAMA SOS CABLETICA" de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas.

Domicilio: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional que haya sido reportando a CABLETICA en el contrato de servicios de internet o televisión por cable o el que haya sido notificado a CABLETICA con posterioridad por los canales correspondientes, desde que se encuentre dentro del territorio nacional de Costa Rica y que sea de carácter residencial y habitual.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o su(s) Beneficiario(s), causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia l cual accede éste anexo.

Emergencia: Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del afiliado o beneficiario, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un lapso máximo de 48 horas de haber acontecido y que se trate de un evento cubierto.

Equipo Médico: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por S.O.S Cabletica puesto en contacto con el afiliado o beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.

Fecha de Inicio: Fecha a partir de la cual los servicios de “SOS CABLETICA” estén a disposición de los clientes, esto es, 72 horas después de la contratación de los servicios por parte del cliente de CABLETICA.

Gran Área Metropolitana: El gran área metropolitana, abreviado como GAM, incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, los cantones de Alajuela, Grecia, Atenas, Palmares, Poás, San Ramón, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, Belén, Flores, San Pablo