

## Condiciones generales

### PROGRAMA APOYO INMEDIATO

#### 1.- SEGURO DE APOYO INMEDIATO:

Por medio de este servicio AGP contratará a una aseguradora la cual cubrirá al titular del crédito con un seguro de Saldo Deudor.

Se adjunta como parte integrante de este anexo el Condicionado General y Condicionado Particular de la Póliza.

Para el primer (1) año de vigencia la aseguradora contratada es ASEGURADORA SAGICOR COSTA RICA S.A. registrada con el número P14-40-A12-412

#### 2. -DEFINICIONES

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO o Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.

**AFILIADO(S):** Persona natural que sea cliente de MULTICREDITOS y que haya adquirido la cobertura de APOYO INMEDIATO y uno de su programa de asistencia.

**AGP ASISTENCIAS:** Es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia.

**EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita

o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, 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 carácter máximo de veinticuatro (24) horas a consecuencia de un evento cubierto.

**ENFERMEDAD AGUDA:** Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

**ENFERMEDAD CRÓNICA:** Todo proceso patológico persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la Fecha de Inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo.

**ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio del servicio de Asistencia.

**EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial puesto en contacto por el Colaborador Empresario 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 asistencia que ofrece, estarán a disposición de sus usuarios o suscriptores, AFILIADOS al programa APOYO INMEDIATO.

**GRUPO FAMILIAR:** El AFILIADO y su(s) BENEFICIARIO(S).

**PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO o BENEFICIARIO tienen derecho a solicitar y recibir de AGP ASISTENCIAS según el plan contratado por el AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

**SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO o BENEFICIARIO(S) de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

### 3.- BENEFICIOS:

#### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**Asistencia Funeraria:** En caso de fallecimiento del Cliente final, AGP, proporcionará los servicios funerarios de sala de velación por máximo 24 horas, Cofre Mortuario estándar, Formalización del Cuerpo, Carroza Funerario, Catafalco y Flores, Proceso de Cremación.

- a. Para aquellos créditos de monto capital menor a UDS \$200, moneda de curso de los Estados Unidos de Norteamérica, un tope en conjunto de USD \$350 (trescientos cincuenta dólares).
- b. Para aquellos créditos de monto capital mayor a UDS \$201, moneda de curso de los Estados Unidos de Norteamérica, un tope en conjunto de USD \$1,200 (Un mil Doscientos dólares).

**La cobertura del servicio de asistencia funeraria incluye:**

- Ataúd de madera, corte lineal tradicional, herrajes fijos sin barras. Tapizado interior elegante de tela satín, acolchonado, con vidrio en la parte superior que muestra el rostro
- Uso de Capilla en instalaciones de la funeraria o servicio a Domicilio (Respaldo, Lámparas, Cristo, Descanso de Ataúd)
- Vestido y maquillado del cuerpo (No incluye vestimenta)
- Preparación de cuerpo 24 horas (Tanatopraxia)
- 1 arreglo floral estilo canasta de flores naturales
- 1 Libro de Condolencias con Pódium de Madera
- Traslados del cuerpo (Hospital- Casa o Funeraria)
- NO incluye cobertura de ataúd XL

#### 4. SOLICITUD DE SERVICIOS

En caso de presentarse una Situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Cliente final (a través de uno de sus deudos), deberá llamar a la central de alarma de AGP prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionará los siguientes datos:

- El nombre del cliente, su cédula o número de identificación, y el nombre del Producto (Protección Total)
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AGP podrá contactar al Cliente final o su representante.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AGP podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos.

Queda también establecido que en caso de que el Cliente final (a través de uno de sus deudos), no hubiese llamado previamente a la Central de Alarma de AGP prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AGP.

Cualquier tipo de controversia o Proceso de índole Judicial y/o Administrativo que un cliente final emprenda derivado de los servicios acá regulados, será asumido de manera íntegra por AGP, manteniendo indemne en todo momento a MULTICREDITOS, así como al personal de este.

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Cliente final podrá llamar a la central de alarma de AGP las 24 horas del día durante todo el año, a la línea de atención asignada al programa **APOYO INMEDIATO +506 4001-2821** Opción 1.

#### 5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CLIENTE BENEFICIARIO

## **LIMITACION**

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Cliente final (a través de uno de sus deudos), deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

## **COOPERACION**

El Cliente final (a través de uno de sus deudos), cooperará siempre con AGP a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el Beneficiario renunciará a su derecho de recibir asistencia en el caso de que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de AGP. Dicha cooperación incluirá la entrega a AGP de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AGP, con cargo a AGP, para cumplir las formalidades necesarias.

## **PRESCRIPCION Y CADUCIDAD**

Cualquier requerimiento o reclamación referente a la prestación de los Servicios de asistencia, debe ser presentada dentro de los noventa (90) días siguientes de la fecha en la que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el artículo III, renunciando a ejercer cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

## **COEXISTENCIA DE SERVICIOS**

En el caso de pluralidad o coexistencia de servicios, AGP soportará los gastos debidos al Cliente final en proporción a la cuantía de sus respectivos beneficios, siempre que el Cliente final no haya actuado de mala fe. El Cliente final deberá informar a AGP por escrito los servicios de igual naturaleza que suscriba sobre el mismo interés.

## **EXCEDENTES**

Los costos de servicios asistenciales adicionales no discriminados en el presente contrato de Servicios de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AGP los topes establecidos en las coberturas de los servicios, estarán a cargo del Cliente final o su representante. AGP indicará previamente al Cliente final o su representante dichos costos y/o excedentes.

## **SUBROGACIÓN**

AGP se subrogará al Cliente final hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas.

Cuando los servicios facilitados por AGP estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AGP se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Cliente final contra dicha póliza.

## **FUERZA MAYOR**

AGP no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en

los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas conforme lo expuesto en las normas costarricenses.

## **RESPONSABILIDAD**

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AGP, y AGP no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares de cuidado normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: ambulancias, médicos, hospitales, clínicas, abogados, plomeros, cerrajeros, servicios de grúa y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AGP a un Cliente final.

## **LIMITACION DE RESPONSABILIDAD**

Las obligaciones que asume AGP conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AGP ni el Contratante podrán reclamarse), multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de AGP cesará automáticamente y para cada caso en particular, cuando cada uno de los Cliente final y/o servicios previstos sean proporcionados.

## **LIMITACION PARA REEMBOLSOS**

El Cliente final tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos en este Programa de asistencia únicamente en caso de notificación y acuerdo previo de AGP.

## **DECLARACION**

El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa y el Cliente final declara aceptar sus términos y condiciones.

## **APLICACIÓN DE SERVICIOS**

Los cubrimientos en dólares son convertidos a su equivalente en la moneda del país donde se presente la emergencia del Cliente final.

## **6. EXCLUSIONES**

Quedan excluidas del Servicio de asistencia a las personas las solicitudes que sean consecuencia de:

A/ Autolesiones o la participación del Cliente final en actos criminales.

B/ La práctica de deportes como profesional, o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.

C/ Accidentes automovilísticos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.

**Para todos los Servicios de asistencia:**

Quedan excluidas las solicitudes que sean consecuencia de:

A/ Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.

B/ Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

C/ Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.

D/ Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

E/ La participación del Cliente final en combates, salvo en caso de defensa propia.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Cliente final tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

F/Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Cliente final por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

G/Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.

H/Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

I/ Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.

J/Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Cliente final afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

**Para consultas y solicitar servicios comunicarse al teléfono +506 4001-2821**