

## CONDICIONES GENERALES

### PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GEA HACIA DAVIVIENDA CON EL PLAN BASICO, MEDIO Y ALTO, PARA CREDITOS PERSONALES

El presente documento forma parte del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia suscrito entre **GEA** y **DAVIVIENDA**.

#### GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**GEA**: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

**DAVIVIENDA**: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

**AFILIADO**: Es la persona física que haya contratado a través de **DAVIVIENDA** los **SERVICIOS** de asistencia que presta **GEA**, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto **DAVIVIENDA** a **GEA**.

**BENEFICIARIO**: Dentro de éste rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** al cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años, quienes podrán gozar de todos los **SERVICIOS** a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

**SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el **AFILIADO** de acuerdo a los estipulado en este ANEXO A del Contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**VEHÍCULO DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular donde viaje el **AFILIADO y/o BENEFICIARIO** al momento de la solicitud de los **SERVICIOS** y hasta la conclusión de la prestación de los mismos, con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los **SERVICIOS**.

Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS DEL AFILIADO** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; motocicletas o similares, de alquiler; que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a 20 (veinte) años. Se excluyen así mismo los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios microbuses y aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el afiliado tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo. El personal de GEA no prestará el servicio cuando el afiliado no esté presente en el lugar de la emergencia, exceptuando el caso de que por alguna situación de fuerza mayor (emergencia médica, laboral o familiar) se le haya autorizado a retirarse dejando su documento de identidad con algún familiar o compañero de viaje.

**EVENTO:** Es una **SITUACION DE ASISTENCIA** reportada por un **AFILIADO** que dé derecho a la prestación de uno de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Instrumento.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento

**FAMILIAR:** Se refiere al padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO**.



**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **AFILIADOS**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** celebró el contrato correspondiente con **DAVIVIENDA**.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Costa Rica.

**REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los **SERVICIOS**.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio permanente que manifieste tener un **AFILIADO** en el contrato que maneje con **DAVIVIENDA** dentro de Costa Rica y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **DAVIVIENDA** con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para todos los efectos de la prestación de los **SERVICIOS** materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencia de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencias médica a un **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los **SERVICIOS** a los **AFILIADOS** por cuenta de **GEA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**EMERGENCIA:** Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore la **VIVIENDA AFILIADA** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación de la **VIVIENDA AFILIADA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**VIVIENDA AFILIADA:** Una casa de habitación la cual aparece previamente registrada en la base de datos de **DAVIVIENDA** como la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, la cual previa solicitud del **AFILIADO** se proporcionará la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.



**SERVICIOS A LA VIVIENDA AFILIADA:** Las coberturas relativas a la **VIVIENDA AFILIADA** son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**MONTO POR EVENTO:** Los **SERVICIOS** a que se alude en este Anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios al inicio de éste ANEXO A.

**PROVEEDOR:** Es el personal (**MÉDICO Y/O TÉCNICO**) y demás equipo asistencia de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**ENFERMEDAD:** Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **GEA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **GEA**:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al **AFILIADO** comprobar la no preexistencia.

**VIAJE:** Para los servicios de traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.



## ASISTENCIA VIAL

El derecho a las prestaciones del servicio de la asistencia vial se brindara en todo el país siempre y cuando la emergencia suceda en carretera. Esta se brindara en el momento de la emergencia. Si la asistencia no es tomada en el momento no aplicara la programación o solicitudes posteriores que correspondan al mismo incidente. La asistencia Vial no se prestara en aquellas zonas que se son consideradas de riesgo como León XIII, La Carpio, Los cuadros entre otros.

### A. ENVÍO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O FALLA MECÁNICA

En caso de accidente automovilístico o falla mecánica que no permita la circulación autónoma del VEHICULO del AFILIADO. DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para el servicio de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que para tal efecto se indique por parte del EQUIPO TÉCNICO. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, DAVIVIENDA ASISTENCIA se compromete a comunicar al AFILIADO, el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO DEL 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, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el VEHÍCULO DEL AFILIADO.

Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. GEA tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del VEHÍCULO DEL AFILIADO.

Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el Afiliado tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.

Si para un cierto automóvil, a GEA se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12)

meses, entonces GEA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

Si el afiliado solicita coordinar servicios para fechas y/o horas posteriores a la emergencia, el costo debe asumirlo en un 100%. GEA se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al afiliado el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo con sus propios recursos al PROVEEDOR

Cualquier reclamo por daño sufrido al vehículo durante la prestación del servicio, es obligación del afiliado reportarlo en máximo 24 horas de la prestación del servicio para tener derecho a solicitud de garantía, de lo contrario GEA no se responsabiliza de los daños reportados fuera del tiempo establecido. Entiéndase que cualquier daño reportado será revisado y analizado por el personal de GEA para determinar su procedencia.

Exclusiones del Servicio: Que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 20 años. No se cubrirán servicios de grúa para el acomodo de vehículos en garajes, cocheras, etc. No se prestara el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el cliente desde su casa de habitación o parqueos en general.

El servicio de asistencia de remolque no procede para motocicletas, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías (vehículos que las especificaciones del fabricante sean para carga) o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor fuera del tiempo permitido). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. No procede el traslado cuando el vehículo se encuentre dentro de un taller o cuando la reparación no se haya efectuado.

Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente, ni los que por las mismas causas, deban ser trasladados a lugares



estatales. GEA tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, entiéndase por hueco aquellas hendiduras en la carretera en la cual el vehículo no pueda rodar o pierda tracción, etc. Para el caso de servicios de Rescate, será el afiliado quien tomará el riesgo directamente con el proveedor, pero nunca hará reclamos a GEA o DAVIVIENDA.

## **B. AUXILIO VIAL**

En caso de que el AFILIADO reporte a DAVIVIENDA ASISTENCIA que el VEHÍCULO DEL AFILIADO necesita: Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para el envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios.

El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. En el servicio de suministro de gasolina, el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierto por el AFILIADO, contra factura presentada. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el AFILIADO tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.

Si el afiliado solicita coordinar servicios para fechas y/o horas posteriores a la emergencia, el costo debe asumirlo en un 100%. DAVIVIENDA ASISTENCIA se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al AFILIADO el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo con sus propios recursos al PROVEEDOR.

Si para un cierto automóvil, a DAVIVIENDA ASISTENCIA se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces GEA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

Exclusiones del Servicio: Que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 20 años. No se prestará el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el cliente desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia para cambio de



llanta no procede para motocicletas, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal.

DAVIVIENDA no se hace responsable por los daños que pudiera sufrir el vehículo durante la prestación del servicio.

**SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:** Este servicio se prestara en situaciones de emergencia siempre y cuando el afiliado se encuentre en carretera y ante la comprobada ausencia de combustible en el vehículo que viaje el afiliado (2 galones máximo). Cualquier cantidad adicional será cubierta por el afiliado. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el afiliado tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo).

Exclusiones del Servicio: No se prestara el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el cliente desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia para suministro de combustible no procede para vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal.

DAVIVIENDA ASISTENCIA no se hacen responsables por los daños que pudiera sufrir el vehículo durante la prestación del servicio.

**PASO DE CORRIENTE:** Este servicio se prestara en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo en que viaje el afiliado realizar el paso de corriente. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el afiliado tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.





No se prestara el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el cliente desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia para paso de corriente no procede para vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los caso de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal.

El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL, pues el riesgo lo asume él y no GEA o DAVIVIENDA.

### **C. ENVÍO DE CERRAJERO PARA APERTURA DE VEHÍCULO**

En caso de que el AFILIADO extravíe las llaves del VEHÍCULO DEL AFILIADO, previa solicitud, DAVIVIENDA coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería, la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque. Este servicio es solamente para la apertura del carro y no necesariamente ponerlo en marcha. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones de fabricación del vehículo lo permitan. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Si para un cierto automóvil, a GEA se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces DAVIVIENDA ASISTENCIA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.



El servicio de asistencia para coordinación y envío de cerrajero no procede para vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento con Opción de Compra o Leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal.

#### **D. TRANSPORTE DEL CONDUCTOR Y ACOMPAÑANTE EN CASO DE INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO**

En caso de avería del VEHÍCULO en el que viaje el afiliado cuando en el mismo se encuentre a una distancia de CERO KILOMETROS o más desde el domicilio reportado en el contrato de crédito.- GEA gestionará apoyo económico de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el AFILIADO para el regreso o continuación de su viaje.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. El excedente por evento, deberá ser pagado por el del AFILIADO con sus propios recursos y en efectivo al PROVEEDOR.

#### **E. REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS**

A solicitud del afiliado, DAVIVIENDA ASISTENCIA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

En estos casos, DAVIVIENDA ASISTENCIA proporcionará el servicio de referencia indicado en el párrafo anterior en todo el territorio nacional de acuerdo a la disponibilidad de información que se tenga, en estos casos DAVIVIENDA ASISTENCIA hará lo posible por ayudar al afiliado a contactar un taller mecánico con la mayor rapidez. GEA ni DAVIVIENDA asumirán ninguna responsabilidad en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todos los casos, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO. DAVIVIENDA ASISTENCIA ha obtenido la lista de talleres con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a DAVIVIENDA ASISTENCIA, que solo se limita a brindar la información.



Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

#### **F. TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES**

Transmisión de mensajes urgentes.- DAVIVIENDA ASISTENCIA se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el AFILIADO, como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto, fax y/o teléfono. En caso de imposibilidad de comunicación del AFILIADO por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa o acompañante.

#### **G. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE**

DAVIVIENDA ASISTENCIA proporcionará a solicitud del beneficiario la siguiente información: a) Direcciones y números telefónicos de las oficinas de DAVIVIENDA del país en el que el AFILIADO tenga su RESIDENCIA PERMANENTE, tal como hayan sido indicadas por DAVIVIENDA. b) Direcciones y números telefónicos de las embajadas y consulados del país en el que el AFILIADO se encuentre, en todo el mundo, cuando y donde están disponibles. DAVIVIENDA ASISTENCIA no asumirá ninguna responsabilidad si las informaciones proporcionadas no son exactas, completas o válidas.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables por la redacción y el contenido de los mensajes solicitados por el AFILIADO.

#### **H. ENVÍO DE TRANSPORTE POR ASALTO Y/O ROBO PERSONAL**

En caso de robo total del vehículo del AFILIADO, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para el envío de un medio de transporte al AFILIADO, siempre y cuando se presente copia de la denuncia de robo ante las autoridades



correspondientes. El transporte se brindara para el traslado al destino que el afiliado decida. Por una única vez.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. El excedente por evento, deberá ser pagado por el del AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR.

## **ASISTENCIA EN CARRETERA A PARTIR DEL KM. 50**

### **A. TRASLADO MEDICO TERRESTRE (AMBULANCIA POR ACCIDENTE)**

En caso de que el AFILIADO sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para el traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, DAVIVIENDA ASISTENCIA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

GEA proporcionará el servicio en todo el territorio nacional (de acuerdo a disponibilidad y presencia de proveedores en el lugar del accidente) para el AFILIADO y/o sus BENEFICIARIOS hasta donde éstos tengan su RESIDENCIA PERMANENTE o el hospital cercano.

No se cubrirán servicios de ambulancia para atención de urgencias médicas y los traslados de hospital a la casa de habitación, ni para asistir a citas hospitalarias o para la prestación servicios de enfermería.

Los riesgos de traslados y medicación durante traslado, serán del AFILIADO y no de GEA o DAVIVIENDA.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. El excedente por evento, deberá ser pagado por el del AFILIADO con sus propios recursos y en efectivo al PROVEEDOR.



## **B. TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES.**

Transmisión de mensajes urgentes.- DAVIVIENDA ASISTENCIA se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el AFILIADO, como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto, fax y/o teléfono. En caso de imposibilidad de comunicación del AFILIADO por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa o acompañante.

## **C. TRASLADO A SU DOMICILIO POR ENFERMEDAD**

Si como consecuencia de una enfermedad que no sea un padecimiento crónico degenerativo que se haya presentado previo a la solicitud de la asistencia o accidente previamente comunicado a DAVIVIENDA ASISTENCIA, el AFILIADO se viera imposibilitado de regresar a su RESIDENCIA PERMANENTE en circunstancias normales, DAVIVIENDA ASISTENCIA proveerá el traslado del AFILIADO hasta su RESIDENCIA PERMANENTE, en medios de transporte ordinarios a elección de DAVIVIENDA ASISTENCIA y de clase económica. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites establecidos.

Para acceder a este beneficio se deberán de cumplir las siguientes condiciones formales:

a) Que la enfermedad (que no sea un padecimientos crónico degenerativo que se haya presentado previo a la solicitud de la asistencia) o accidente hayan sido comunicadas previamente a DAVIVIENDA ASISTENCIA.

b) Que un profesional médico (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE DAVIVIENDA ASISTENCIA) recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del AFILIADO.

c) Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del AFILIADO de viajar como pasajero regular.

d) Recomendación médica (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE DAVIVIENDA ASISTENCIA) sobre las atenciones que requiera el AFILIADO durante el regreso.

e) Esta asistencia aplica siempre y cuando el AFILIADO se encuentre dentro del territorio nacional de Costa Rica.



f) No aplica dentro de ésta asistencia cualquier medio de transporte aéreo.

El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces DAVIVIENDA ASISTENCIA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de sus propios recursos

## ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA

### **A. REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA (Civil, Penal y Familia)**

Por este servicio DAVIVIENDA ASISTENCIA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familia, (entendido dentro del ámbito eminentemente personal o familiar) ello las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. No se brindaran consultas en materia laboral, comerciales, administrativas ni las que resulten sumamente especializadas. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. GEA o DAVIVIENDA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el AFILIADO exonera y renuncia a demandar a DAVIVIENDA o GEA por el resultado final de la contratación.

DAVIVIENDA ASISTENCIA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al Colegio Profesional y nunca a GEA o DAVIVIENDA, que solo se limita a brindar la información.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.



## **B. ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO**

Si se presentare el robo de la VIVIENDA del AFILIADO, siempre y cuando así lo requiera o el AFILIADO o su representante legal le acompañen, DAVIVIENDA ASISTENCIA por medio de sus abogados asesorará telefónicamente en la denuncia ante las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.- GEA o DAVIVIENDA no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

## **C. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO**

En caso de fallecimiento del AFILIADO, DAVIVIENDA ASISTENCIA asistirá, a través de una asesoria telefonía con un abogado, en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes a los BENEFICIARIOS; tales diligencias son: levantamiento de cadáver, reconocimiento del cadáver, autopsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción y las demás relacionadas con la investigación correspondiente. Este servicio se proporcionará las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días al año. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS del AFILIADO fallecido, en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

## **ASISTENCIA MÉDICA**

### **A. VISITA MÉDICA A DOMICILIO POR EMERGENCIA 24 HORAS.**

Cuando el AFILIADO O SUS BENEFICIARIOS necesiten en virtud de emergencia médica debidamente comprobada por el equipo médico de DAVIVIENDA ASISTENCIA, brindara ASISTENCIA MÉDICA A DOMICILIO, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará y cubrirá los honorarios profesionales de la visita de un médico general al domicilio ( siempre y cuando exista la infraestructura que lo permita)



del AFILIADO. Queda entendido que el costo de los medicamentos serán cubiertos directamente por el AFILIADO. Queda a criterio profesional del médico, la visita.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. DAVIVIENDA ASISTENCIA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en el Gran Área Metropolitana de la República de Costa Rica de acuerdo a la disponibilidad y cobertura de los proveedores del servicio.

#### **B. EMERGENCIAS DENTALES**

En el caso de que el AFILIADO sufra una Emergencia Dental aguda que requiera tratamiento odontológico de urgencia, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para servicios odontológicos.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. DAVIVIENDA ASISTENCIA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en el Gran Área Metropolitana de la República de Costa Rica de acuerdo a la disponibilidad y cobertura de los proveedores del servicio.

#### **C. TRASLADO MEDICO TERRESTRE (AMBULANCIA)**

En caso de que el AFILIADO sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para el traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada ( por disponibilidad o presencia) que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. DAVIVIENDA ASISTENCIA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en el Gran Área Metropolitana de la República de Costa Rica de acuerdo a la disponibilidad y cobertura de los proveedores del servicio.

#### **D. DESCUENTOS EN SERVICIOS DE OPTICA**

Cuando el AFILIADO necesiten los servicios de una óptica, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará y coordinará para que las OPTICAS de la red le apliquen un descuento que puede llegar hasta un 10%. DAVIVIENDA no se hace responsable de la aplicación del descuento en la factura final de compra por parte del AFILIADO.





## **E. DESCUENTOS EN SERVICIOS DE FARMACIA**

Cuando el AFILIADO de DAVIVIENDA necesiten los servicios de una farmacia, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará y coordinará para que las FARMACIAS de la red le apliquen un descuento que puede llegar hasta un 5%. DAVIVIENDA ASISTENCIA no se hace responsable de la aplicación del descuento en la factura final de compra por parte del AFILIADO.

## **F. COORDINACION PARA EL ENVIO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO**

Cuando el AFILIADO necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen a su RERESIDENCIA PERMANENTE, DAVIVIENDA ASISTENCIA coordinará el respectivo envío de los mismos. DAVIVIENDA ASISTENCIA no asumirá responsabilidad alguna en relación a los productos médicos adquiridos. Queda entendido que el AFILIADO cancelará el costo de los productos en el momento de su recepción directamente al proveedor.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el programa.

## **G. REFERENCIA Y COORDINACION DE FARMACIAS 24 HORAS**

Cuando el AFILIADO requiera de referencia sobre farmacias 24 horas, DAVIVIENDA ASISTENCIA le proporcionará la información del o los establecimientos que considere adecuados a la solicitud, quedando a cargo del AFILIADO cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, GEA ni DAVIVIENDA asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

## **H. REFERENCIA Y COORDINACION DE CITAS MÉDICAS 24 HORAS**

Cuando el AFILIADO requiera de referencia sobre médicos generales 24 horas, DAVIVIENDA ASISTENCIA le proporcionará la información del o los establecimientos que considere adecuados a la solicitud, quedando a cargo del AFILIADO cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, GEA ni DAVIVIENDA asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

## **I. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS PROGRAMADAS**

Cuando el AFILIADO requiera de referencia sobre ambulancias programadas para traslado específico, DAVIVIENDA ASISTENCIA le proporcionará la información acerca del servicio que considere adecuado a la solicitud, quedando a cargo del AFILIADO



cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, GEA ni DAVIVIENDA asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del servicio elegido.

## **J. EVALUACIÓN FISIOTERAPÉUTICA**

Cuando el AFILIADO requiera un servicio de evaluación fisioterapéutica, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para una evaluación fisioterapéutica con un especialista del área para la primera consulta para normar una conducta terapéutica adecuada, quedando a cargo del AFILIADO cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, GEA ni DAVIVIENDA asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del servicio elegido.

### **ASISTENCIA HOGAR (EXCLUSIVO EN EL GAM)**

La prestación del servicio es exclusivo para el domicilio del AFILIADO, y se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO únicamente su lugar de residencia habitual indicado en el respectivo Contrato de cuenta con DAVIVIENDA. El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestara única y exclusivamente en el Gran Area Metropolitana y cabeceras de provincia de la República de Costa Rica. En virtud del presente anexo, GEA garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata por medio de la coordinación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el inmueble reportado en el contrato de crédito o afiliación, a consecuencia de un evento fortuito. En casos de emergencia los servicios se atenderán máximo en 60 minutos, siempre y cuando la solicitud del servicio se deba prestar dentro de los límites de horario y de la ciudad de que se trate. Sin embargo casos especiales tendrán otra duración y condiciones que le serán explicadas al AFILIADO.

Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación fortuita que deteriore el inmueble (por ejemplo una fuga de agua), o que no permita su utilización normal y cotidiana (por ejemplo un corto circuito), o que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (por ejemplo una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de una de las emergencias antes citadas. Sin perjuicio de los anteriores ejemplos, cada situación será catalogada y analizada por los representantes de GEA, a fin de evitar que reparaciones banales o fútiles sean consideradas como emergencia.



## A. SERVICIOS DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y no preexistente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble donde se halle el domicilio reportado como Vivienda Habitual (Se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se presente alguna ruptura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, DAVIVIENDA ASISTENCIA enviará a la mayor 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 permitan. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

**Exclusiones del servicio de Plomería.-** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado. Arreglo de canoas y bajantes, reparación de goteras, fugas que no estén localizadas, cacheras, llaves, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones de instalaciones ajenas a las que conducen aguas. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

## B. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del inmueble, donde se halle el domicilio reportado como Vivienda Habitual (Se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de la red eléctrica pública y/o redes viales lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la



instalación eléctrica de la Vivienda Habitual. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

**Exclusiones al servicio de Electricidad.-** Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:

- a) Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de su Vivienda Habitual o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía, como medidor etc.
- d) Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.-

### **C. SERVICIO DE CERRAJERIA**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de las puertas principales del inmueble donde se halle el domicilio reportado como Vivienda Habitual (Se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.). A solicitud del AFILIADO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del inmueble afiliado.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

**Exclusiones a la servicio de Cerrajería.-** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, el cambio de llavines y combinaciones de llavines.- Igualmente no procederá el servicio para cualquier cerradura que a pesar de ser parte de la edificación no forme parte de la fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle.



## D. SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las puertas o ventanas del inmueble donde se halle el domicilio reportado como Vivienda Habitual (Se entenderá como domicilio permanente del AFILIADO únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), que formen parte de las fachadas exteriores que den hacia la calle, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia”, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. Todo reemplazo de cristales se realizará por vidrios estándar, transparentes y que solucionen la emergencia.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO.

**Exclusiones del servicio de Vidriería.-** Quedan excluidas del presente servicio: Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle, Roturas de vidrios por fenómenos naturales. En cuanto a los servicios de hogar no se cubrirán reparaciones por fallas debidas a falta de mantenimiento del domicilio así como situaciones derivadas de daños pre-existentes.

## E. SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR

Cuando el AFILIADO requiera de servicios COLATERALES en el hogar, DAVIVIENDA ASISTENCIA a solicitud del AFILIADO podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO. Los servicios por conexión serán; plomería, pintura, carpintería, lavado de tanques y alfombras, vidriería y electricidad.

Alcance del servicio de Conexión en el Hogar. Por solicitud del afiliado se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, cerrajeros, vidrieros, carpinteros, entre otros, pero no el costo de la reparación. GEA, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y al servicio de hogar el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO decida en definitiva. Una vez que el AFILIADO haya aceptado el presupuesto por escrito, el cliente asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros). Durante la ejecución de los trabajos, el AFILIADO podrá dirigirse a DAVIVIENDA ASISTENCIA,



para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina de Lunes a Sábado por no considerarse servicios de emergencia.

**Garantía:** Los trabajos realizados por el personal autorizado por DAVIVIENDA ASISTENCIA, tendrán una garantía por un mes, garantía que se pierde cuando el AFILIADO adelante trabajos con personal diferente al de DAVIVIENDA ASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. La garantía aplicara únicamente en los servicios contemplados en este plan, cualquier otro tipo de servicio por conexión que se brinde, diferente a los mencionados, el afiliado deberá de dirigirse ante cualquier reclamo directamente con el proveedor que presto el servicio, liberando de toda responsabilidad a DAVIVIENDA y GEA.

## ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO

### A. TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES

Transmisión de mensajes urgentes.- DAVIVIENDA ASISTENCIA se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el AFILIADO, como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto, fax y/o teléfono. En caso de imposibilidad de comunicación del AFILIADO por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa o acompañante.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables por la redacción y el contenido de los mensajes solicitados por el AFILIADO.

### B. ASISTENCIA PARA EMERGENCIAS MÉDICAS

En caso de que un AFILIADO sufra un accidente o enfermedad repentina durante un viaje y durante el período de vigencia de este contrato, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará apoyo económico para los HONORARIOS por servicios médicos de una única visita médica para la atención de la emergencia reportada siempre que su estancia en el extranjero no haya excedido los 60 días naturales. No aplica para



personas con enfermedades preexistentes. En estos casos, los riesgos del servicio los asumirá el paciente.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO A. El excedente por evento deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos. Previo a recibir asistencia médica, el AFILIADO debe reportar a GEA la emergencia para que GEA autorice.

Quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas “check up” o rutinarias, así como gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del AFILIADO. Igualmente el servicio no aplicará cuando el AFILIADO aplique o utilice algún tipo de póliza de seguro personal o empresarial. No están cubiertos exámenes de rutina.

### **C. ASISTENCIA PARA EMERGENCIAS DENTALES**

En el caso de que un AFILIADO sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará y cubrirá los costos de los servicios odontológicos, por una única visita médica para la atención de la emergencia reportada, siempre que su estancia en el extranjero no haya excedido los 60 días naturales.-

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO. El excedente por evento deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos. Previo a recibir asistencia médica, el AFILIADO debe reportar a GEA la emergencia para que GEA autorice.

### **D. ASISTENCIA HOTEL POR CONVALECENCIA**

El AFILIADO debe de comunicarse con DAVIVIENDA ASISTENCIA, mediante la línea de emergencia. DAVIVIENDA ASISTENCIA para que gestionara apoyo económico para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el AFILIADO, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si ésta prolongación ha sido prescrita por el médico local y autorizado por el equipo médico de DAVIVIENDA ASISTENCIA. Además de la prescripción médica, deberá de presentar la copia del boleto de regreso, el cual comprueba que su regreso estaba programado con fecha antes de la prolongación que indica el médico tratante. El servicio se brindara de acuerdo al monto de cobertura, siendo el máximo a cubrir 10 días de la



prescripción por un monto máximo de \$100 dólares por día. Queda entendido que el monto cubre únicamente la estancia del titular o beneficiario, no estará incluido la alimentación, llamada o cualquier otro servicio, siempre que su estancia en el extranjero no haya excedido los 60 días naturales.-

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados al inicio de éste ANEXO A.

#### **E. REPATRIACIÓN POR CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR**

En caso de fallecimiento por ACCIDENTE del AFILIADO durante el viaje, DAVIVIENDA ASISTENCIA, previa solicitud, asistirá en la realización de todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y gestionará un apoyo económico para:

- a) La repatriación o traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el País de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.
- b) SOLO A PETICIÓN de los FAMILIARES EN PRIMER GRADO y/o BENEFICIARIOS del AFILIADO, la inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso. DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionará un apoyo económico, solo hasta el límite de la equivalencia del costo de traslado del cuerpo prevista en el apartado anterior.

Este servicio no se prestará en caso de enfermedades preexistentes o crónicas que padeciera el AFILIADO fallecido. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por los familiares en primer grado o beneficiarios directos del AFILIADO fallecido con sus propios recursos al proveedor.

Los familiares en primer grado o beneficiarios directos del AFILIADO fallecido, en todo momento deberán supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos.

#### **F. ASISTENCIA REGRESO DE VIAJE POR ENFERMEDAD O EMERGENCIA MÉDICA**

Si como consecuencia de una enfermedad y/o enfermedades que no sea padecimientos crónicos degenerativos que se hayan presentado previo a la afiliación o solicitud de la asistencia, crónica o accidente previamente comunicada a DAVIVIENDA ASISTENCIA, el





AFILIADO se viera imposibilitado de regresar a su RESIDENCIA PERMANENTE en circunstancias normales, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionara el traslado del AFILIADO hasta su país de RESIDENCIA PERMANENTE, en medios de transporte ordinarios y de clase económica.

Para acceder a este beneficio se deberán de cumplir las siguientes condiciones formales:

- Que la enfermedad (no sea padecimientos crónicos degenerativos que se hayan presentado previo a la afiliación o solicitud de la asistencia) o accidente hayan sido comunicadas previamente a DAVIVIENDA ASISTENCIA.

- Que el tratamiento médico haya sido previamente autorizado por el EQUIPO MÉDICO de DAVIVIENDA ASISTENCIA.

- Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del AFILIADO de viajar como pasajero regular (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE DAVIVIENDA ASISTENCIA).

- Autorización médica (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE DAVIVIENDA ASISTENCIA) para efectuar el traslado al país de RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.

- Recomendación médica (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE DAVIVIENDA ASISTENCIA) sobre las atenciones que requiera el AFILIADO durante el regreso a su país de origen.

El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces GEA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el programa.

## **G. ASISTENCIA BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES**

Si durante el transcurso de un viaje, se produjera el extravío del equipaje depositado en la empresa encargada del transporte elegida por el AFILIADO, y siempre que se trate de una empresa dedicada al transporte regular; DAVIVIENDA ASISTENCIA se compromete a realizar las gestiones necesarias ante la empresa de transporte que se trate, con el fin de localizar el equipaje extraviado. Para acceder a este beneficio, el AFILIADO deberá comunicarse previamente con DAVIVIENDA ASISTENCIA desde el punto de arribo al cual debió llegar el equipaje y seguir las instrucciones del operador para completar el formulario proporcionado por la empresa de transporte o PIR (Property Irregularity Report). DAVIVIENDA ASISTENCIA no se compromete a la localización efectiva del equipaje, sino únicamente a la realización de las gestiones comerciales ante la empresa encargada del transporte para obtener la información sobre el destino del equipaje extraviado; y en caso de localizarlo, gestionar el retorno de dicho equipaje a la RESIDENCIA PERMANENTE que el AFILIADO indique.



El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces DAVIVIENDA ASISTENCIA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximo establecidos en el programa.

#### **H. REGRESO DE VIAJE POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR EN PRIMER GRADO**

Si como consecuencia del fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad el AFILIADO solicitase a DAVIVIENDA ASISTENCIA el regreso a su país de residencia, DAVIVIENDA ASISTENCIA gestionara apoyo económico para el cambio de fechas del boleto para el traslado del AFILIADO hasta su país de RESIDENCIA PERMANENTE, en medios de transporte ordinarios y de clase económica, Siempre y cuando su estancia en el extranjero no supere los 60 días naturales y presente las pruebas que el familiar fallecido tiene parentesco en primer grado de consanguinidad.

#### **I. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES**

Cuando durante el viaje el AFILIADO requiera localizar y que sean remitidos medicamentos de manera urgente DAVIVIENDA ASISTENCIA hará las gestiones necesarias para localizar y enviar dicho medicamento al afiliado en el país que se halle. El costo de los medicamentos será asumido por el AFILIADO.

#### **J. LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

A estas Condiciones Generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los SERVICIOS. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

Cuando el VEHICULO AFILIADO haya sido introducido ilegalmente al país.

Los resultantes de los servicios que el AFILIADO haya contratado sin el previo consentimiento de GEA.

- Los derivados de prácticas deportivas en competencias;
- Las causadas por mala fe del AFILIADO, el conductor o los ocupantes del VEHÍCULO AFILIADO;
- No estará contemplados los traslados de vehículos, cuando por negligencia de la estación de gasolina o del AFILIADO, se suministre o coloque un combustible incorrecto.
- No estarán contemplados traslados de vehículos de taller a taller
- No estarán contemplados vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- No se realizan traslados solicitados después de las 24 (veinticuatro) horas de ocurrida la colisión o avería si el vehículo ya se encuentra en un lugar seguro, entiéndase casa, taller o corral.
- La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de GEA no se prestarán los SERVICIOS materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de GEA su comprobación:
  - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
  - Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
  - Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
  - Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
  - En todos los casos, corresponde al AFILIADO comprobar la no preexistencia.
- Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de GEA o si en la petición mediare mala fe.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.
- Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear.
- Cuando el AFILIADO no se identifique como AFILIADO de los SERVICIOS.

#### **K. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO**

Con el fin de que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- a. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con DAVIVIENDA ASISTENCIA e identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de



GEA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los SERVICIOS contemplados en el presente documento.

b. En caso de que un AFILIADO requiera de los SERVICIOS a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará con el DAVIVIENDA ASISTENCIA a través del número telefónico especificado para tal efecto y le suministrará al funcionario del DAVIVIENDA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, quien trasladará a GEA la llamada para que ésta recopile todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.

c. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA le prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el AFILIADO no cumpla con los requisitos indicados, GEA ni DAVIVIENDA asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los SERVICIOS relacionados con el presente contrato ni frente a DAVIVIENDA ni frente al AFILIADO.

