

# “CONDICIONES GENERALES PARA LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES PARA PRODUCTOS DE TARJETAS DE CREDITO”

## GLOSARIO DE TÉRMINOS.

### DEFINICIONES.

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 lo 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 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:** Para fines de este contrato y sus Anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con DAVIVIENDA y donde tenga su RESIDENCIA PERMANENTE el AFILIADO.

**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 del PAÍS DE RESIDENCIA 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 inhabitabilidad 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 en el 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 su comprobación:

- 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:** Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

#### **ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM "0"**

##### **a) Remolque por avería o accidente automovilístico:**

En caso de falla mecánica o accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma del VEHICULO del AFILIADO. GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios 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, GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

##### **b) Remolque por avería en casa o estacionamiento:**

En caso de falla mecánica del vehículo en el estacionamiento que no permita la circulación autónoma del VEHICULO del AFILIADO. GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios 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, GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

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 Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

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.

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:**

1. Motocicletas
2. 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)
3. Vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos
4. 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)
5. Vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal.

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 pérdida 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.

El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**c) Auxilio vial: paso de corriente, suministro de gasolina, cambio de llanta:**

En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS reporte a GEA 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, GEA gestionará y cubrirá el costo del 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. No está incluido dentro del servicio: la compra de combustible, piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS.

El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**CAMBIO DE LLANTA:** Este servicio se prestará en caso de pinchaduras, encontrándose el repuesto en buen estado. No se cubrirá el costo de la reparación de la llanta, ni el traslado a su lugar de reparación. Cubre el envío del técnico para que realice únicamente el cambio de llanta por la de repuesto que el afiliado tenga en buen estado.

**PASO DE CORRIENTE:** Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo en que viaje el afiliado realizar el paso de corriente.

**SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:** Este servicio se prestará 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. No se prestará el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el afiliado en su casa de habitación o parqueo de su oficina o lugares en los que en forma habitual parquea. Cubre únicamente el envío del técnico, el suministro de combustible tendrá que ser pagado por el afiliado con sus propios recursos y en efectivo contra factura al proveedor.

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 GEA 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.

**d) Envío de cerrajero para apertura de vehículo**

En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS extravíe las llaves del VEHÍCULO DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, previa solicitud, GEA 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. Cubre únicamente la apertura de puertas principales para dar acceso al vehículo.



En caso que durante la apertura se presentase algún daño al vehículo ocasionado por el proveedor, este tendrá que ser reportado por el afiliado en un máximo de 24 horas para hacer cualquier tipo de reclamación y tener derecho a revisión por garantía.

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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Traslado Médico Terrestre por accidente:**

En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO sufra un accidente automovilístico que les provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, GEA gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**f) Información previa a un viaje:**

GEA proporcionará a solicitud del beneficiario la siguiente información: Direcciones y números telefónicos de las embajadas y consulados del país en el que el AFILIADO tenga su RESIDENCIA PERMANENTE, en todo el mundo, cuando y donde están disponibles.

GEA NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD SI LAS INFORMACIONES PROPORCIONADAS NO SON EXACTAS, COMPLETAS O VÁLIDAS.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**g) Transmisión de mensajes urgentes:**

Transmisión de mensajes urgentes. GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**h) Referencia de talleres mecánicos:**

A solicitud del afiliado, GEA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería.

En estos casos, GEA 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 GEA hará lo posible por ayudar al afiliado a contactar un taller mecánico con la mayor rapidez. GEA ni DAVIVIENDA no asumirán 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. GEA 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 GEA, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

### **ASISTENCIA EN VIAJES A PARTIR DEL KM "20"**

#### **a) Hotel por robo total de vehículo:**

Después de interponer la respectiva denuncia por robo total ante las autoridades competentes, GEA organizará y gestionará un apoyo económico por la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **b) Auto rentado por robo total de vehículo:**

En caso de robo total del vehículo del AFILIADO, GEA gestionará Apoyo económico para la renta de un automóvil de la elección del AFILIADO, siempre y cuando se presente copia de la denuncia de robo ante las autoridades correspondientes.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **c) Taxi para regreso o continuación del viaje:**

En caso de avería o robo del VEHÍCULO en el que viaje el afiliado cuando en el mismo se encuentre a una distancia de VEINTE KILÓMETROS o más desde el, domicilio reportado en el contrato de crédito. GEA gestionará un apoyo económico para el monto del pasaje autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el AFILIADO para el regreso o continuación de su viaje. Dicho servicio estará relacionado directamente con el servicio de grúa.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **d) Traslado a domicilio por enfermedad (Chofer Profesional):**

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

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.



b) Que un profesional médico (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE GEA) 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 GEA) 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 GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Información turística previa a un viaje:**

A solicitud del AFILIADO, GEA le proporcionará vía telefónica información general sobre hospedaje, destinos turísticos y estado del clima y carreteras dentro del territorio nacional. GEA no asume responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**f) Transmisión de mensajes urgentes:**

GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**g) Referencia de talleres mecánicos.**

A solicitud del afiliado, GEA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería.

En estos casos, GEA 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 GEA 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. GEA 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 GEA, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

### **ASISTENCIA LEGAL:**

#### **a) Referencia y consultoría legal telefónica en materia (Civil, Penal, Familiar y Laboral).**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar y laboral, (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 comercial, administrativo 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. Ni GEA ni DAVIVIENDA serán responsables 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.

GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **b) Asesoría telefónica en caso de robo del vehículo/hogar.**

Si se presentare el robo del VEHICULO del AFILIADO, siempre y cuando así lo requiera el AFILIADO o su representante legal le acompañen, GEA por medio de sus abogados asesorará 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **c) Asesoría legal telefónica en caso de fallecimiento.**

En caso de fallecimiento del AFILIADO, GEA asistirá, a través de un abogado, en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al AFILIADO; 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. Para el otorgamiento de todos los servicios de ASISTENCIA LEGAL descritos en este punto, será necesario que el AFILIADO nombre como su abogado al



profesional designado por parte de GEA para estos efectos. El AFILIADO Y/O BENFICIARIOS del AFILIADO fallecido, en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**d) Referencia de profesionales en derecho de otras especialidades.**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y de profesionales en derecho de otras especialidades, (entendido dentro del ámbito eminentemente personal o familiar) ello las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. 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.

GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Asistencia legal en caso de accidente automovilístico (1 era Instancia).**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, los servicios profesionales de un abogado, durante los trescientos sesenta y cinco días del año, para su asistencia y presentación del caso hasta una PRIMERA instancia del Juzgado de Tránsito.

Quedando a cargo de GEA los honorarios del abogado para la asistencia preliminar. GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Quedando a cargo de GEA, los honorarios del Abogado que designe para la Asistencia preliminar.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**ASISTENCIA EN EL HOGAR:**

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 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.



En los casos en que GEA no tenga la disponibilidad de proveedores en el GAM, el AFILIADO podrá, contratar los servicios respectivos, para que GEA se haga cargo de ellos, siempre y cuando cuente esta contratación con la previa autorización por parte de GEA. El AFILIADO tendrá derecho a reembolso de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo, SIEMPRE Y CUANDO MEDIE PREVIA AUTORIZACIÓN de GEA (solicitada a través del teléfono que el DAVIVIENDA defina y como respaldo estará la grabación de la llamada) sujeto a la presentación de la factura correspondiente de dicha reparación, debidamente autorizada por la Dirección General de Tributación Directa. 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) Envío y pago de fontanero al hogar:**

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, GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**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) Envío de plomero para destaquos de tuberías de desagüe.**

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y fortuita no preexistente en las tuberías de desagüe del inmueble donde se halle el domicilio reportado como Vivienda Habitual y se presente algún atascamiento que imposibilite la evacuación de las aguas servidas incluyendo (tuberías de lavatorio, lavadero, lavatrastos y caja de registro. GEA coordinará el envío de un técnico para que restablezca el flujo normal de las aguas servidas del inmueble, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.



### **Limitaciones del servicio de destaqueo de tuberías:**

A. Reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, 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 desagüe, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.

B. Arreglo de canales y bajantes.

C. Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.

D. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

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 Y/O BENEFICIARIOS e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **c) Envío de cerrajero al hogar.**

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.

### **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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **d) Envío de vidriero al hogar.**

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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**Exclusiones del servicio de Vidriería:**

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) Envío de Electricista.**

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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**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.

**f) Envío de técnicos para reparación de portones eléctricos de garaje al hogar:**

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 campano la 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 servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**g) Envío de servicios de traslado de muebles entre ambientes del hogar:**

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 GEA, cuando la naturaleza de los daños obligue a la retirada de los muebles del área afectada ante la posibilidad de deterioro de los mismos, GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**h) Envío de servicios para fijación:**

Cuando el AFILIADO requiera de servicios de un técnico para fijar un cuadro, un tv, etc. GEA por previa solicitud del AFILIADO podrá enviar un técnico que brinde este servicio El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**i) Referencia y coordinación de técnicos 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, GEA 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 servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**j) Orientación legal telefónica en materia laboral en relación con el personas domestico:**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, la orientación de profesionales en materia laboral. 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.



GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**k) Referencia y coordinación de técnicos para el mantenimiento general en el hogar:**

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera de referencia y coordinación de servicios de técnicos para el mantenimiento en el hogar, GEA, a solicitud del AFILIADO, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS 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. 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 Y/O BENEFICIARIOS decida en definitiva. Una vez que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

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

**l) Referencia y coordinación de técnicos en fumigación para el hogar:**

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS requieran de servicios de Referencia de técnicos en fumigación, GEA, a solicitud del AFILIADO, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. Por la referencia del técnico el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS recibirán un diagnóstico gratis que le permitirá tener un panorama más amplio sobre las plagas existentes y el control de las mismas en el inmueble. Además el técnico en fumigación analizará y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS decida en definitiva. Una vez que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros), el técnico procederá en iniciar los trabajos. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**m) Servicios por conexión con técnicos del hogar:**

Cuando el AFILIADO requiera de servicios COLATERALES en el hogar, GEA 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. A 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 GEA, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios 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 GEA, tendrán una garantía por un mes, garantía que se pierde cuando el AFILIADO adelante trabajos con personal diferente al de GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**n) Asistencia PC:**

En caso de que se presente una falla en la computadora, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO tendrá acceso al técnico en línea, este técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas ni por su posible no solución, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**ASISTENCIA MÉDICA**

**a) Visita médica a domicilio:**

Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS necesiten en virtud de emergencia médica debidamente comprobada por el equipo médico de GEA, ASISTENCIA MÉDICA A DOMICILIO, GEA 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.

GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**b) Traslado médico terrestre por accidente en el hogar:**

En caso de que el AFILIADO sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, GEA gestionará y cubrirá el costo del 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.

GEA 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. El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**c) Orientación médica telefónica:**

A solicitud de los AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA brindará orientación médica telefónica las veinticuatro horas, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada. GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**d) Coordinación de ambulancias privadas (exclusivo GAM GEA):**

Cuando el AFILIADO necesite una ambulancia. GEA coordinará con el centro médico, el respectivo envío de una ambulancia hasta el lugar donde se encuentre el AFILIADO. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con el servicio adquirido. Queda entendido que el AFILIADO cancelará el costo de los productos en el momento de su recepción.

El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Coordinación de médicos a domicilio:**

Cuando se requiera la visita de un médico a domicilio a solicitud del AFILIADO, en virtud de una emergencia médica debidamente comprobada por el equipo médico de GEA y autorizada previamente mediante la Orientación Médica Telefónica, GEA gestionará una ayuda económica hasta por los montos y límites establecidos para los honorarios profesionales de la visita de un médico general (siempre y cuando exista la infraestructura que lo permita). Queda entendido que ésta ayuda económica no incluye los medicamentos, los cuales serán cubiertos directamente por el AFILIADO. Queda a criterio profesional del médico que atiende la Orientación Médica Telefónica previa, la solicitud de la visita médica a domicilio. El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**f) Coordinación de citas médicas:**

Cuando el AFILIADO necesite referencias médicas, GEA le proporcionará información de médicos especialistas. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, coordinando y concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El servicio aquí establecido se brindará según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.



**g) Referencia y coordinación de ambulancias privadas:**

Cuando el AFILIADO necesite una ambulancia. GEA coordinará con el centro médico, el respectivo envió de una ambulancia hasta el lugar donde se encuentre el AFILIADO. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con el servicio adquirido. Queda entendido que el AFILIADO cancelará el costo de los productos en el momento de su recepción.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**h) Referencia y coordinación de ambulancias programadas:**

Cuando el AFILIADO requiera de referencia sobre ambulancias programadas para traslado específico, GEA le proporcionara 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. Ni GEA ni DAVIVIENDA asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del servicio elegido.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**i) Referencia de médicos generales, laboratorios, clínicas y hospitales:**

Cuando el AFILIADO requiera de referencia sobre médicos generales, laboratorios, clínicas y hospitales, GEA le proporcionara 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 no asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**ASISTENCIA EN VIAJES EN EL EXTRANJERO:**

**a) Auxilio de honorario medico (1era Instancia):**

En caso de que un AFILIADO sufra un accidente o enfermedad repentina durante un viaje y durante el período de vigencia de este contrato, GEA gestionará y cubrirá los costos de 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**b) Auxilio por accidente dental durante el viaje:**

En caso de que el AFILIADO sufra una Emergencia Dental aguda que requiera tratamiento odontológico de urgencia, GEA gestionará y cubrirá los costos de los servicios odontológicos.

GEA 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**c) Auxilio de hotel por convalecencia medica:**

El AFILIADO debe de comunicarse con DAVIVIENDA, mediante la línea de éste defina para que Servicio al Cliente de DAVIVIENDA solicite a GEA que gestione y proceda cubrir los gastos necesarios 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 GEA. En caso que se imposibilite al Cliente llamar, el caso pasará a estudio y cuyo tiempo máximo de resolución será de 30 días, a partir de que el cliente presenta la documentación requerida. (Facturas originales, exámenes que se realizaron y aplicados).

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**d) Repatriación en caso de fallecimiento del titular:**

En caso de fallecimiento por ACCIDENTE del AFILIADO durante el viaje, DAVIVIENDA, 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 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Servicio de traducción simultánea en el extranjero:**

Cuando el AFILIADO requiera de servicios de traducción en el extranjero. GEA a previa solicitud del AFILIADO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar dicho servicio. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**f) Información previa a un viaje:**

En caso de avería o robo del VEHÍCULO en el que viaje el afiliado cuando en el mismo se encuentre a una distancia de VEINTE KILÓMETROS o más desde el, domicilio reportado en el



contrato de crédito. DAVIVIENDA gestionará un apoyo económico para el monto del pasaje autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el AFILIADO para el regreso o continuación de su viaje. Dicho servicio estará relacionado directamente con el servicio de grúa.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

### **ASISTENCIA PC**

En caso de que se presente una falla en la computadora, sea de HARDWARE, el AFILIADO Y/OBENEFICIARIO tendrá acceso al técnico en línea, este técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas ni por su posible no solución, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

#### **a) Orientación para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional Windows:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. GEA brindará orientación telefónica para el diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo de la computadora. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **b) Orientación para instalación y configuración de periféricos:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación telefónica, para la instalación y configuración de periféricos. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **c) Orientación para instalación de computadoras:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de instalación de computadoras. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

#### **d) Orientación para instalación de software licenciados o abierto que posean documentación descriptiva del proceso de instalación de (Office, Windows, Antivirus, Aplicaciones de Multimedia y Comunicación) y sus services:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de instalación de paquetes Offices, antivirus y



services. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Orientación para la instalación y desinstalación de software estándar y específicos (Office, Windows, Internet, Antivirus, etc.)**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de instalación y desinstalación de software estándar y/o específicos (anti virus, sistema operativo, Internet). GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**f) Orientación para solución de problemas relacionados con virus:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de instalación y configuración de anti virus. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**g) Orientación para solución de problemas relacionados con virus utilizando herramientas de software de usuario o libres (Actualización de antivirus, Limpieza de discos):**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver problemas relacionados con virus y utilizando herramientas de software de usuario o libre. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**h) Orientación para la solución de problemas en la instalación de redes wireless:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver problemas relacionados con las redes Wireless. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.



**i) Orientación para la utilización practica de internet, consejos sobre paginas útiles:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver problemas relacionados con correcta utilización y/o navegación en Internet. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**j) Localización y referencia de equipos de cómputo en el mercado nacional:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA le proporcionará información actualizada sobre los establecimientos de equipos de cómputo más cercanos al lugar donde se encuentre el AFILIADO. GEA hará lo posible por ayudar al AFILIADO o BENEFICIARIO a contactar un taller de equipos de computadoras con la mayor celeridad. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA PARA PC**

**a) Orientación para la instalación de software licenciados con descripción para su instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, etc.) y sus packs:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de instalación del paquete office, Antivirus, etc.). GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**b) Soporte para la desinstalación de software standard:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera soporte telefónico, para resolver inquietudes en materia de desinstalación de software estándar. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**c) Soporte para la instalación de anti spyware (AD WARE):**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera soporte telefónico, para resolver inquietudes en materia de instalación de anti spyware (ad ware), instalación de anti virus y filtrado de contenidos, GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.



**d) Soporte para la solución de problemas de impresión:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera soporte telefónico, para resolver problemas de impresión, GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Guía de acceso y navegación en internet (Funciones):**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera soporte telefónico, para guías de acceso y navegación en Internet, GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**f) Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete office a nivel básico e intermedio (Funciones):**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera soporte telefónico, para guías de herramientas de programas office. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**g) Soporte para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para los niños:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO siempre que requiera soporte telefónico, para la correcta instalación de filtros de seguridad para el acceso correcto de los niños a Internet. GEA pondrá al AFILIADO en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**h) Referencia de técnicos especializados:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA proporcionará vía telefónica información general sobre los técnicos especializados, más cercanos al lugar donde se encuentre el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**ASISTENCIA VETERINARIA**

**a) Orientación telefónica veterinaria:**



A solicitud de los AFILIADO Y/O BENEFICIARIO GEA brindará orientación médica telefónica con un veterinario, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada. GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. La consulta telefónica será con un médico Veterinario.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**b) Referencia y coordinación con clínicas veterinarias:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA proporcionará vía telefónica información general sobre las clínicas veterinarias, más cercanas al lugar donde se encuentre el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Los gastos derivados por la atención brindada en estas clínicas serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**c) Infovacunas:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA brindará información telefónica con un veterinario sobre las campañas de vacunación y castración de mascota. GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas referencias y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. La consulta telefónica será con un médico Veterinario.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**d) Localización de mejores precios de medicamentos para mascotas:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA realizara la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las veterinarias cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá esta información. Este servicio será meramente informativo. Los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**e) Orientación legal telefónica – Responsabilidad civil relacionada con mascotas:**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación legal en materia de responsabilidad civil relacionado con mascotas, ello las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**f) Orientación legal telefónica sobre los derechos de los animales según la legislación costarricense:**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación legal en materia de derechos de los animales según la legislación de Costa Rica. 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**g) Orientación legal telefónica para ingreso de mascotas a otros países:**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación legal en materia de permisos de ingreso de mascotas a otros países. 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**h) Orientación medica telefónica para el traslado de mascotas en transporte de mascotas:**

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación legal en materia de traslado de mascotas en medios de transporte. 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.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**i) Referencia de establecimientos de aseo y peluquería de mascotas:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA proporcionará vía telefónica información general sobre los establecimientos caninos especializados en aseo y estética de mascotas, más cercanos al lugar donde se encuentre el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Los gastos derivados por la atención brindada en estos establecimientos serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO. Ni GEA ni DAVIVIENDA se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

**j) Referencia de hoteles para mascotas a nivel nacional:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA proporcionará vía telefónica información general sobre hoteles para mascotas, más cercanas al lugar donde se encuentre el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Los gastos derivados por la atención brindada en estos hoteles serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.



## **SERVICIO DE REFERENCIA**

### **a) Referencia y coordinación de envío de floristerías:**

Cuando el AFILIADO necesite enviar o comprar FLORES, GEA le proporcionará información y coordinará el envío de las mismas a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. Queda entendido que este servicio se brindará exclusivamente en la capital del país y otras cabeceras de departamento del país en el que el AFILIADO tenga su RESIDENCIA PERMANENTE, y que el costo lo asumirá el AFILIADO, GEA solo le suministrará la información de las empresas o personas que brindan el servicio.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

### **b) Referencia y coordinación de reservas en restaurantes:**

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el AFILIADO, así como reservaciones a los mismos, en el entendido que el AFILIADO pagará el servicio de alimentación o bebidas, GEA solo le brindará la información de empresas o personas que presten el servicio.

GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras de provincia, en la que el AFILIADO tenga su RESIDENCIA PERMANENTE, en las que expresamente se obligue GEA a prestar este tipo de servicio.

En las demás ciudades del país que tenga su RESIDENCIA PERMANENTE, GEA hará lo posible por ayudar al AFILIADO a conseguir un restaurante con las características buscadas.

GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los Restaurantes recomendados.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

### **c) Referencia y coordinación de citas de odontólogos:**

Cuando el AFILIADO necesite referencias médicas, GEA le proporcionará información de médicos especialistas. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO y a cargo del mismo pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, coordinando y concertando una cita con un odontólogo, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El servicio aquí establecido se brindara según los montos y eventos establecidos en el ANEXO A.

### **d) Referencia y coordinación de chofer profesional / transporte ejecutivo:**

GEA dará referencia y/o coordinará el envío de un Chofer Designado siempre y cuando la distancia a recorrer sea igual o mayor a 20 kilómetros o 30 minutos. Dicha asistencia no aplica cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO se encuentre bajo la influencia del alcohol o drogas.



La asistencia se brindará desde su residencia habitual al destino que elija, y que por impedimento o por prescripción médica o por algún tipo de enfermedad, excepto las enfermedades crónicas o preexistentes), le impida movilizarse por sí mismo o conducir su propio vehículo.

**Limitaciones para esta asistencia:**

- Que la enfermedad (excepto la enfermedad preexistente o crónica) haya sido comunicada previamente a GEA.
- Que un profesional médico (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE GEA) recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.
- Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de viajar como pasajero regular (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE GEA).
- Recomendación médica (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE GEA) sobre las atenciones que requiera el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO durante el viaje.

**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.

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 o 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.

### **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 GEA 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 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 no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los SERVICIOS relacionados con el presente contrato ni frente a DAVIVIENDA ni frente al AFILIADO.



## **ANEXO A**

# **TABLA DE PRESTACIONES ASISTENCIALES PARA PRODUCTO DE TARJETAS DE CRÉDITO**

## Plan Básico Tarjeta de Crédito

Asistencia a partir del km "10 " (antigüedad max.15 años)	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Auxilio vial ( cambio de llanta , paso de corriente, envío de gasolina )	\$75	3
Remolque por avería o accidente	\$100	3
Cerrajero para apertura de vehiculo	\$75	3
Traslado medico terrestre (ambulancia por accidente vial / excepto GAM GEA)	\$100	2
Referencia de talleres (talleres a autorizados )	Sin límite	Sin límite

Asistencia en viajes a partir del km "25"	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Hotel por robo total del vehículo	\$150 ( máximo por 1 noche )	2
Auto rentado por robo total del vehículo	\$100 (máximo por 1 día)	2
Transporte para regreso o continuación del viaje (aplic.asis .vial )	\$100	2
Traslado a su domicilio por enfermedad ( chofer profesional )	\$100	2
Transmisión de mensajes urgentes	Sin límite	Sin límite

Asistencia legal	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Asesoría legal Telefónica en materia civil, penal y familiar	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal Telefónica en caso de robo del vehículo / hogar	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal telefónica en caso de fallecimiento	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal en caso de accidente automovilístico (1era. Instancia )	Sin límite	2
Referencia de profesionales en derechos de otras especialidades	Sin límite	Sin límite

Asistencia en el hogar (exclusivos en GAM GEA)	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Envío de cerrajero	\$50	3
Envío de electricista	\$50	3
Envío de vidriero	\$50	3
Envío de fontanero	\$50	3

Asistencia médica	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Orientación médica telefónica 24 horas	Sin límite	Sin límite
Traslado médico terrestre por accidente en hogar (Exclusivo GAM GEA)	\$75	2
Coordinación de ambulancias privadas (Exclusivo GAM GEA)	Sin límite	Sin límite
Coordinación de médicos a domicilio	Sin límite	Sin límite
Referencia de médicos generales, laboratorios, clínicas y hospitales	Sin límite	Sin límite

Asistencia en viajes en el extranjero (previa coordinación GEA Costa Rica)	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Auxilio de honorario médico 1era. intervención	\$500	2
Auxilio por accidente dental durante el viaje	\$300	2
Auxilio de hotel por convalecencia medica	\$100x día (max.3 días)	2
Repatriación en caso de fallecimiento del titular	\$1,500	1
Información previa a un viaje	Sin límite	Sin límite

Asistencia PC	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Orientación Telefónica para consultas de su PC	Sin límite	Sin límite
Referencia de técnicos especializados	Sin límite	Sin límite

Asistencia veterinaria	Monto máximo dólares usd	Máximo de eventos
Orientación Telefónica veterinaria	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite

Servicios de referencia y coordinación (exclusivos en GAM GEA)	Monto máximo dólares usd	Máximo de eventos
Referencia y coordinación de envió de floristerías	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de reservas en restaurantes	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de citas de odontólogos	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de chofer profesi onal / transporte ejecutivo	Sin límite	Sin límite



## Plan Full Tarjeta de Crédito

Asistencia a partir del km "0" (antigüedad máxima 20 años)	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Remolque por avería	\$100	3
Remolque por avería en casa o estacionamiento	\$100	3
Auxilio vial cambio de llanta	\$100	3
Auxilio vial paso de corriente	\$100	3
Auxilio vial cerrajero para apertura de vehículo	\$100	3
Auxilio vial envió de gasolina	\$100	3
Traslado medico terrestre (ambulancia por accidente vial / excepción GAM GEA)	Sin límite	3
Información previa a un viaje	Sin límite	Sin límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin límite	Sin límite
Referencia de talleres (talleres autorizados)	Sin límite	Sin límite

Asistencia en viajes a partir del km "20"	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Hotel por robo total del vehículo	\$250	3
Auto rentado por robo total del vehículo	\$250	3
Taxi para regreso o continuación del viaje (aplica asistencia vial)	\$100	2
Traslado a su domicilio por enfermedad (chofer profesional)	\$250	2
Informaciones turísticas previas a un viaje	Sin límite	Sin límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin límite	Sin límite
Referencia de talleres mecánicos	Sin límite	Sin límite

Asistencia legal	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Asesoría legal telefónica en materia civil	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal telefónica en materia penal	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal telefónica en materia familiar	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal telefónica en materia laboral	Sin límite	Sin límite
Asesoría telefónica en caso de robo del vehículo/hogar	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal telefónica en caso de fallecimiento	Sin límite	Sin límite
Referencia de profesionales en derechos de otras especialidades	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal en caso de accidente automovilístico (1era. instancia)	Sin límite	Sin límite

Asistencia en el hogar	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Envío y pago de fontanero al hogar (incluye traslado, material y mano de obra)	\$75	3
Envío de plomero para destaqueos de tuberías de desagüe (incluye traslado, material y mano de obra)	\$75	2
Envío de cerrajero al hogar (incluye traslado, material y mano de obra)	\$75	3
Envío de vidriero al hogar (incluye traslado, material y mano de obra)	\$75	3
Envío de electricista al hogar (incluye traslado, material y mano de obra)	\$75	3
Envío de técnicos de traslado para reparación de portones eléctricos de garaje al hogar (incluye traslado, material y mano de obra)	\$75	2
Envío de servicios de traslado de muebles entre ambientes del hogar	\$75	2
Envío de servicios para fijación	\$75	2
Referencia y coordinación de técnicos para mantenimientos general de portones eléctricos de garaje	Sin límite	Sin límite
Orientación legal telefónica en materia laboral en relaciones con el personal doméstico	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de técnicos para mantenimiento general en el hogar	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de técnicos en fumigación para el hogar	Sin límite	Sin límite
Servicios por conexión de técnicos del hogar (albañilería, fontanería, limpieza de tanques sépticos, electricistas, etc)	Sin límite	Sin límite
Asistencia PC	Sin límite	Sin límite

Asistencia médica	Monto máximo Dólares USD	Máximo de eventos
Visita médica a domicilio en caso de necesidad	\$100	2
Traslado medico terrestre por accidente en hogar (exclusivo GAM GEA)	\$75	3
Orientación médica telefónica 24 horas	Sin límite	Sin límite
Coordinación de ambulancias privadas (exclusivo GAM GEA)	Sin límite	Sin límite
Coordinación de médicos a domicilio	Sin límite	Sin límite
Coordinación de citas medicas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de ambulancias privadas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de ambulancias programadas	Sin límite	Sin límite
Referencia de médicos generales, laboratorios, clínicas y hospitales	Sin límite	Sin límite



<b>Asistencia en viajes en el extranjero</b>	<b>Monto máximo Dólares USD</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Auxilio de honorario médico 1era. intervención	\$500	2
Auxilio por accidente dental durante el viaje	\$300	2
Auxilio de hotel por convalecencia medica	\$100	2
Repatriación en caso de fallecimiento del titular	\$1,500	1
Servicio de traducción simultánea en el extranjero	Sin límite	Sin límite
Información previa a un viaje	Sin límite	Sin límite

<b>Asistencia PC telefónica</b>	<b>Monto máximo Dólares USD</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Orientación para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional	Sin límite	Sin límite
Orientación para instalación y configuración de periféricos	Sin límite	Sin límite
Orientación para instalación de computadoras	Sin límite	Sin límite
Orientación para instalación de softwares licenciados abiertos que	Sin límite	Sin límite
Orientación para la instalación y desinstalación de softwares estándar y	Sin límite	Sin límite
Orientación para solución de problemas relacionados con virus	Sin límite	Sin límite
Orientación para solución de problemas relacionados con virus utilizando	Sin límite	Sin límite
Orientación para la solución de problemas en la instalación de redes	Sin límite	Sin límite
Orientación para la utilización practica de internet	Sin límite	Sin límite
Localización y referencia de equipos de cómputo en el mercado nacional	Sin límite	Sin límite

<b>Soporte tecnologico en linea para pc</b>	<b>Monto máximo Dólares USD</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Orientación para la instalación de softwares licenciados con descripción para su instalación (office, windows, interner, antivirus, etc) y sus packs	Sin límite	Sin límite
Soporte para la instalación de softwares standard	Sin límite	Sin límite
Soporte para la instalación de anti spyware (ad ware)	Sin límite	Sin límite
Soporte para la solución de problemas de impresión	Sin límite	Sin límite
Guía de acceso y navegación en internet (funciones)	Sin límite	Sin límite
Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete office a nivel intermedio y básico (funciones)	Sin límite	Sin límite
Soporte para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para los niños	Sin límite	Sin límite
Referencia de técnicos especializados	Sin límite	Sin límite

<b>Asistencia veterinaria</b>	<b>Monto máximo Dólares USD</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Orientación telefónica veterinaria	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite
Infovacunas	Sin límite	Sin límite
Localización de mejores precios de medicamentos para mascotas	Sin límite	Sin límite
Orientación legal telefónica-responsabilidad civil	Sin límite	Sin límite
Orientación legal telefónica sobre los derechos de los animales según la legislación costarricense	Sin límite	Sin límite
Orientación legal telefónica para ingreso de mascotas a otros países	Sin límite	Sin límite
Orientación telefónica para el traslado de mascotas en transporte aéreo	Sin límite	Sin límite
Referencia de establecimientos de aseo y peluquería de mascotas	Sin límite	Sin límite
Referencia de hoteles para mascotas a nivel nacional	Sin límite	Sin límite

<b>Servicios de referencia y coordinacion</b>	<b>Monto máximo Dólares USD</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Referencia y coordinación de envió de floristerías	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de reservas en restaurantes	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de citas de odontólogos	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de chofer profesional / transporte ejecutivo	Sin límite	Sin límite

