

Servicios del programa Plan de Asistencias BCT, 2018 en adelante para clientes de BCT.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente ANEXO N° 1 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018.
2. BCT mediante el programa de asistencia PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 le brinda a sus clientes en adelante llamados CLIENTES y/o BENEFICIARIO(S), servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
3. Por solicitud telefónica del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A., y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

2. DEFINICIONES:

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

- A) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede éste anexo.
- B) CLIENTE: Persona natural cliente de BCT que haya contratado el programa de asistencia PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018.
- C) AACR: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D) AAI: GRUPO AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL.
- E) BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del CLIENTE su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de 21 (veintiuno) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del CLIENTE, quienes podrán gozar de todos o algunos de los servicios de PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.
- F) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del CLIENTE dentro del territorio nacional.
- G) EMERGENCIA: Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no

2

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del cliente.

- G) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por AACR puesto en contacto con el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.
- H) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 estén a disposición de los clientes, 48 (cuarenta y ocho) horas después de la afiliación al programa PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018.
- I) GRUPO FAMILIAR: CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S).
- J) PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- K) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al CLIENTE de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- M) GRAN ÁREA METROPOLITANA: El gran área metropolitana, abreviado como GAM. Incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, cantones centrales, Alajuela, Grecia, Atenas, Palmares, Poás, San Ramón, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, Belén, Flores, San Pablo.
- N) ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del CLIENTE siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- O) HORARIO COMERCIAL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- P) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (veinticuatro) horas.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

1. ASISTENCIA AL HOGAR.

TERRITORIALIDAD: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica, conforme con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

Este servicio se prestará únicamente en el **DOMICILIO** habitual permanente del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1. ENVÍO Y PAGO DE FONTANERO y/o PLOMERO AL HOGAR: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias dentro del domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro **o evacuación normal de las aguas**, y que provoque daños en el inmueble dentro del hogar; a solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE FONTANERO/PLOMERÍA: Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, sustitución de grifos, ni destaqueos que requieran sonda eléctrica. Quedan excluidas del presente servicio: la reposición o reparación de grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, aparatos electrodomésticos, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO incluyendo cambio de empaques junto con sus accesorios. Se excluyen los arreglos de: Canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada, reparación de goteras, filtraciones debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, averías que se deriven de humedad o filtraciones de cualquier tipo (detección de fugas), sean de agua de lluvia, potable o de desecho, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados.

2. ENVÍO Y PAGO DE FONTANERO y/o PLOMERO PARA AGUAS NEGRAS O DE DESAGUE EN EL HOGAR: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias dentro del domicilio (tubería), y que se presente alguna obstrucción en las tuberías y que la avería imposibilite

el suministro o evacuación normal de las aguas, y que provoque daños en el inmueble dentro del hogar; a solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. Este servicio no incluye limpieza de cajas de registro, tanques sépticos o cualquier tipo de destaqueo en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa servicios según corresponda.

3. ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA AL HOGAR: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico (Quedando claro que la cobertura de cambio de fusible, breaker, para abastecimiento de electricidad propia del domicilio, queda sujeta al diagnóstico del técnico enviado por AACR y que su falla sea por corto circuito). Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial.

4. ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO AL HOGAR: Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al **DOMICILIO** y a solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del domicilio del CLIENTE en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA: Quedan excluidas de la presente cobertura la reposición de la cerradura, la confección de copias de las llaves, cambio de combinaciones, reparación de cerraduras eléctricas, reparación de dispositivos de seguridad como alarmas, así como cerraduras que impidan el acceso entre partes

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

internas del inmueble o de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble.

5. ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO AL HOGAR: Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, por previa solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 3 (tres) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA: Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejo (vidrios con color o diseños), vidrios de grosor superior a 3 (tres) milímetros, vidrios de seguridad y todo tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

2. SERVICIO DE REPARACIÓN DE EMERGENCIA DEL PORTÓN ELÉCTRICO DE GARAJE DEL DOMICILIO.

TERRITORIALIDAD DEL SERVICIO DE REPARACIÓN DE EMERGENCIA DEL PORTÓN ELÉCTRICO DE GARAJE DEL DOMICILIO: Específicamente para el servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en EL GRAN ÁREA METROPOLITANA de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, según se muestra en el apartado II de DEFINICIONES, Inciso M, con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del DOMICILIO permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del CLIENTE o de alguno de los beneficiarios nombrado por el CLIENTE, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al DOMICILIO PERMANENTE. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75 (setenta y

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

cinco dólares) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. No está incluido el costo de refacciones o piezas de repuesto. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos.

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

3. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE: Cuando el CLIENTE requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles remotos, AACR por previa solicitud del CLIENTE podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del CLIENTE.

7. ENVIO Y PAGO DE SERVICIOS DE FIJACIÓN CLAVO Y MARTILLO: Cuando sea necesaria mano de obra para la fijación de cuadros, instalación de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera o traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro de los ambientes del domicilio, por previa solicitud del CLIENTE o de alguno de los beneficiarios nombrados por el CLIENTE, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado para la ejecución (Mano de obra) de la asistencia indicada, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US \$75.00 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a un evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE FIJACIÓN: Quedan excluidas de la presente cobertura la instalación de equipos electrónicos, equipos de línea blanca o café, audio y video. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

8. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTOS GENERALES EN EL HOGAR: Cuando el CLIENTE o alguno de sus beneficiarios requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de técnicos para reparaciones en el hogar, AACR por previa solicitud podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de inmuebles

para servicios fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del CLIENTE. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, cerrajería, vidriería en casos no cubiertos, así como carpintería, fontanería, lavado de tanques y limpieza de alfombras

9. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN FUMIGACIÓN PARA EL HOGAR: Cuando el CLIENTE requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de empresas que se dedican a la fumigación domiciliar, AACR a solicitud del CLIENTE podrá referenciarle una empresa para que pueda realizar la cotización de trabajos de fumigación del domicilio. El costo de estos servicios correrá por cuenta del CLIENTE.

10. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON EL PERSONAL DOMÉSTICO: Por solicitud del CLIENTE o alguno de sus beneficiarios y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el CLIENTE, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

11. SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR: Por previa solicitud del cliente o alguno de los beneficiarios nombrados por el cliente, AACR enviará personal especializado para el traslado de muebles entre ambientes del mismo hogar, hasta el sitio designado por el CLIENTE o el beneficiario dentro de la misma vivienda. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US \$75.00 Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a un evento por año.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES: Quedan excluidas de la presente cobertura muebles empotrados en paredes, suelo u otra superficie del inmueble, todo traslado de muebles superiores a un peso de 100 kg, traslados entre planta alta y baja de la vivienda, en donde no se pueda trasladar el mueble por medio de una zona común interna de acceso (área de escaleras), no se efectúan modificaciones del mueble (desarmar) con la finalidad de efectuar el traslado, ni igual caso contrario, no se arman muebles. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

2. CHECK UP HOGAR.

El servicio de CHECK UP HOGAR se prestara cuando sea necesaria mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 (cinco) unidades, verificación de posibles fugas de agua en registros, grifos sifones, mangueras de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas), lubricación de bisagras, de puertas y ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de las mismas, instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia, o limpieza de canoas de hasta una distancia de 10 (diez) metros, únicamente en edificaciones no mayores a dos pisos, AACR enviará personal especializado para realizar

dichas labores al domicilio del CLIENTE. **Lo anterior incluye la mano de obra, los materiales son por cuenta del CLIENTE.** El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 1 (un) evento por año. El valor anterior incluye el costo de mano de obra, no aplica los materiales.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CHECK UN HOGAR: Quedan excluidas de la presente cobertura la instalación de equipos electrónicos, equipos de línea blanca o café, audio y video, instalación de canoas. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

3. ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM “0” (SIN RESTRICCIÓN EN LA ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO).

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica con las limitaciones que en éste documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

1. SERVICIO DE REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA: En caso que el vehículo en el cual viaja el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), que vivan en el mismo domicilio del CLIENTE, no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería mecánica súbita e imprevista y a solicitud del CLIENTE, AACR coordinará con un prestador de servicios el remolque hasta el taller que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), haya elegido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 60 (sesenta) kilómetros y limitado a 3 (tres) eventos por año.

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente al monto de la cobertura, se le comunicará al CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), el valor o costo del servicio con excedente en la cobertura del mismo para su autorización del CLIENTE, el excedente será pagado en forma inmediata por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), al proveedor del servicio con sus propios recursos, mediante la forma de pago indicada por el proveedor y el costo comunicado con anterioridad.

En todos los casos, el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), deberán acompañar la grúa durante el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica médica.

El servicio de remolque no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte público colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni vehículos con placa AGV, ni vehículos portadores, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni vehículos rentados o de alquiler, ni vehículos rotulados, ni vehículos que se utilicen para fines de lucro, ni vehículos que no cuenten con inscripción en el registro público y placa metálica, ni vehículos que no cuenten con la revisión técnica vehicular al día, ni a microbuses con capacidad para más de doce personas, no se prestará servicio a motocicletas, En caso de cualquier vehículo con carga, el cliente debe

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

de descargar la misma, AMERICAN ASSIST no se hace responsable de pérdida o daños a la misma, ni se prestara un segundo servicio de grúa por una misma emergencia. (No se sacan vehículo de talleres, ni se da traslado de taller a taller).

Este servicio no incluye la organización ni el pago de los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa). Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el CLIENTE en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada.

2. AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA: Por previa solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de llanta de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con un límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) al proveedor del servicio con sus propios recursos. El CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas. AACR no incluye la llanta o repuesto nueva o usada, el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) debe de aportarla para su cambio respectivo.

3. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE: Por previa solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), en caso de necesidad de paso de corriente se enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

4. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE: Por previa solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el VEHICULO pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Serán llevados hasta 2 (dos) galones del combustible, son de cortesía de forma que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) no deben pagar por el líquido. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas.

5. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA: En caso de quedarse las llaves dentro del VEHÍCULO en el cual se traslada el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, AACR por PREVIA solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), enviará un prestador de servicio para que realice la apertura del vehículo. Este servicio es exclusivo para vehículos livianos y no está incluida la confección o copia de llaves. El servicio se destina a la apertura del vehículo. El servicio no se prestará a vehículos de peso superior a 3.5 toneladas, ni vehículos de transporte colectivo de personas, ni a vehículos con carga, ni a vehículos de transporte público, ni aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad, ni a vehículos rentados o de alquiler, ni motocicletas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (setenta y cinco dólares) y con límite de 3 (tres) eventos por año. Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) con sus propios recursos. El CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

6. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO: En caso que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S). El presente servicio se prestará sin límite en el costo y tres eventos por año.

7. INDICACION O REFERENCIA DE TALLERES MECANICOS: Por solicitud del CLIENTE O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. AACR presta este servicio como información y no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

4. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 20 DEL DOMICILIO.

1. GASTOS DE HOTEL DEL CLIENTE y BENEFICIARIOS POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO DEL CLIENTE O DE UNO DE SUS BENEFICIARIOS y por previa solicitud del CLIENTE O BENEFICIARIOS y desde

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará una noche de hotel hasta un máximo de Doscientos cincuenta dólares americanos (US\$ 250.00) y límite de 3 eventos por año.

2. TAXI PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE: En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el CLIENTE o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del CLIENTE O BENEFICIARIO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará traslado del CLIENTE Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el domicilio permanente, con límite máximo de Doscientos cincuenta dólares americanos (US\$ 100.00) y límite de 2 eventos por año.

3. INFORMACIONES TURÍSTICAS PREVIAS A UN VIAJE: Por previa solicitud del CLIENTE, AACR proporcionará información sobre hoteles, restaurantes, tours y actividades de turismo dentro del territorio nacional. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

4. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del CLIENTE, AACR transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

5. AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: En caso de ROBO TOTAL del VEHÍCULO en el cual viaja el CLIENTE o alguno de sus beneficiarios y por previa solicitud del CLIENTE O BENEFICIARIO y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará traslado del CLIENTE Y/O BENEFICIARIOS en RENTA de un vehículo, con límite máximo de Doscientos cincuenta dólares americanos (US\$ 250.00) máximo un día por evento y límite de 3 eventos por año.

5. ASISTENCIA MÉDICA

1. VISITA MÉDICA DOMICILIAR. La visita médica domiciliar se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, AACR enviará un médico general hasta el domicilio del CLIENTE para su revisión, previa autorización del médico que brindó la orientación médica telefónica. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 2 (dos) eventos por año por CLIENTE, no acumulables pero no hay restricción en el monto o costo de la visita. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el CLIENTE.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO: Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del CLIENTE. Donde no exista infraestructura adecuada AACR coordinará dicha la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. No se presta el servicio de visita

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

médica domiciliar para personas menores de 2 (dos) años. El costo de los exámenes que deba realizarse el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el CLIENTE.

2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HORAS: Por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

3. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA: En caso que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO, AACR a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S). Este servicio no tiene límite o restricción en el costo pero si un límite de 2 (dos) eventos por año. AACR gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, AACR coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.

4. REFERENCIA CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, CLÍNICAS DENTALES Y NUTRICIONISTAS: Por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre médicos incluyendo especialistas, nutricionistas clínicas, hospitales, laboratorios y clínicas dentales en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

6. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) e entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

2. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICOLOGOS: Por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), AACR proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en psicología en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, AACR coordinará una cita para su atención en aquellos centros que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacios. AACR presta este servicio como información o mera referencia no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios o la atención del profesional. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

7. ASISTENCIA NUTRICIONAL

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN y REFERENCIA NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA:

Por previa solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías, referencia sobre preparación de recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa. AACR brindara el servicio de referencia en especialistas en nutrición, AACR brinda este servicio como mera información, no se hace responsable de la elección del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S). Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

8. ASISTENCIA A MASCOTAS

1. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA: Por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), AACR lo pondrá en contacto telefónico con un profesional veterinario para que le brinde una orientación ante dudas que tenga en el área de la salud de los animales de estimación del hogar. La orientación busca minimizar riesgos a la salud del animal, identificando las necesidades del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) entregando soluciones a dudas cotidianas, no se trata de una consulta médica veterinaria, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límite de eventos al año.

2. INFOVACUNAS: Por previa solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), AACR proporcionará vía telefónica información sobre las vacunas que se recomienda aplicar a los animales de estimación según el peso, raza y edad del animal. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios veterinarios o la atención del profesional. En todo caso y previo a la aplicación de cualquier vacuna al animal, es necesario consultar un veterinario. El presente servicio se brinda sin límite en el costo o monto y sin límite en la cantidad de eventos por año.

3. INDICACIÓN, CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS. Por previa solicitud del CLIENTE, AACR realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las VETERINARIAS cercanas a la

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

localización del CLIENTE y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos, transporte o tratamientos en que el CLIENTE incurra al acudir a la VETERINARIA indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del CLIENTE. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

4. REFERENCIA O INDICACIÓN DE CLINICAS VETERINARIAS: Por solicitud del CLIENTE O BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas VETERINARIAS en el lugar de interés del solicitante. AACR presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico VETERINARIO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

5. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA: Por solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) y siempre que requiera alguna orientación telefónica en asuntos relacionados con la responsabilidad civil producto de acontecimientos que envuelvan uno de los animales de estimación del CLIENTE, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, sobre el ingreso de animales o mascotas a otros países y del traslado de los mismo en transporte aéreo, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el CLIENTE, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

9. PC ASISTENCIA: SOPORTE TECNOLOGICO EN LÍNEA

Por previa solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, AACR con previa autorización del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para este fin. Este servicio no tiene un límite máximo en el costo y ni eventos por año. El soporte remoto se dará para: a) la instalación y desinstalación de software licenciados o abiertos que posean documentación descriptiva del proceso de instalación, tales como y sin limitación: Office, Windows, internet, antivirus, aplicativos de multimedia, aplicativos de comunicación y sus services packs; b) instalación de antivirus por período restringido o limitado y de software abierto o de propiedad del CLIENTE; c) soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (AD WARE); d) soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión; e) guía rápida para el acceso y navegación en internet (Ubicación de funciones); f) guía para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel intermedio o básico (Ubicación de funciones); y g) soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso a internet para niños. (Maximo 60 minutos en línea).

10. ASISTENCIA LEGAL

1. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA FAMILIAR, CIVIL, PENAL y LABORAL: Por solicitud del CLIENTE o beneficiario y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia familiar, civil, penal, laboral, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR no es responsable por cualquier determinación que tome el CLIENTE O BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

2. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR: Por previa solicitud del beneficiario, en caso de fallecimiento del TITULAR un abogado designado por AACR asistirá en las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes. Éste servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

3. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por previa solicitud del CLIENTE o beneficiario, en caso de robo total del vehículo de su propiedad, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal telefónica para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. Si el vehículo está asegurado contra robo, de ser necesario y por previa solicitud del CLIENTE se gestionará la copia certificada de la denuncia para la empresa de seguros. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

11. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERES PARA LA FAMILIA

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

4. EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Los servicios que el CLIENTE haya contratado sin previo consentimiento de AACR.
2. Los servicios adicionales que el CLIENTE haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo.

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el CLIENTE con dolo o mala fe.
4. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos, lentes de contacto.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del tomador, CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S).
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
10. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
13. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiese prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio. .
14. Traslado en ambulancia por labor de parto (embarazo).
15. La vista medica se brinda con especialidad en medicina general, por este motivo no aplica para niños menores y de dos años.
16. No se dará cobertura a vehículos con PLACA AGV o traslado por BLOQUEO POR ACTIVACION DE ALARMA
17. Cualquier solicitud para reparaciones en el hogar que se derive a causa de una falla persistente o por falta de mantenimiento del hogar.
18. Cuando se evidencie un abuso, uso inusual o mal uso de los servicios de parte del CLIENTE Y/O BENEFICIARIO.
19. Los servicios se prestaran y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S): En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S) deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del CLIENTE y/o BENEFICIARIO(S), destinatario de la

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, el número de tarjeta de crédito, la dirección donde solicita el servicio y destino (en los casos de grúa) el número de teléfono y tipo de asistencia que requiera. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el CLIENTE sin previa autorización de AACR.

6. RESPONSABILIDAD

AACR a través del programa PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018, quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S), no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el CLIENTE haya contratado sin previo consentimiento de AACR, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

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

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

Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de AACR cuentan con garantía de servicio por un plazo de 30 (treinta) días una vez finalizado el servicio.

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de AACR, sin embargo AACR será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

En los casos donde se genere un daño ocasionado por un accidente en el proceso de maniobra del proveedor y que esto ocasione un daño al inmueble del cliente o beneficiario, AACR se hará responsable o hará responsable al proveedor del servicio después del seguimiento pertinente y evaluó de autoridades encargadas en el momento por AACR o inspectores de seguros según pólizas del proveedor prestador del servicio según sea el caso y su reporte se haga dentro de las 24 horas máximo después de finalizo el servicio.

Anexo N° 1 “Condiciones Generales del Servicio PLAN DE ASISTENCIA BCT, 2018 del Contrato de Prestación de Servicios PLAN DE ASISTENCIA BCT ENTRE TARJETAS BCT S.A e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

AACR podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

8. EXCEDENTES

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

9. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El CLIENTE podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AACR, BCT, o del CLIENTE.

Si el CLIENTE cancela su servicio con BCT, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.