

S.O.S Cabletica Premium

Políticas, condiciones y exclusiones del servicio.

1. ASISTENCIA AL HOGAR.

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 AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

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

b. ELECTRICIDAD: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiario, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el

siguiente límite: Setenta y cinco dólares americanos (US\$ 75.00) y limitado a tres (3) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

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. Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial.

c. **CERRAJERÍA:** 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 afiliado o uno de sus beneficiario, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del domicilio del afiliado en lo que a la cerradura respecta. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Setenta y cinco dólares americanos (US\$ 75.00) y limitado a tres (3) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

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

d. **VIDRIERÍA:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, por previa solicitud del afiliado o alguno de sus beneficiarios, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Setenta y cinco dólares americanos (US\$ 75.00) y limitado a tres (3) eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

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

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

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

g. **COBERTURA DE GASTOS DE HOTEL POR INHABITABILIDAD DEL DOMICILIO:** Por previa solicitud del afiliado y/o beneficiario y en consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por S.O.S Cabletica Premium, cuando la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del domicilio, S.O.S Cabletica Premium proporcionará la estadía en un hotel de la misma ciudad del domicilio del afiliado hasta por un límite máximo de: Doscientos dólares americanos (US\$ 200.00) por tres noches y límite de 2 eventos por año.

h. **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 8:00 am a 5:00 pm y única y exclusivamente en EL GRAN ÁREA METROPOLITANA de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, con las limitaciones territoriales que en este 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 afiliado e contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al **DOMICILIO PERMANENTE**. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y limitado a 1 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 afiliado o beneficiario 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 aun afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

i. INDICACIÓN O REFERENCIA DE TÉCNICO PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELÉCTRICOS DE GARAJE: Cuando el afiliado requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para reparaciones o mantenimiento de portones eléctricos de garajes o configuración de sus controles

remotos, S.O.S Cabletica Premium por previa solicitud del afiliado podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado.

j. **SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:** Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de técnicos para reparaciones en el hogar, S.O.S Cabletica Premium 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 y riesgo del afiliado. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, cerrajería, vidriería en casos no cubiertos, así como carpintería, fontanería, lavado de tanques y limpieza de alfombras. Estos servicios no tienen límite de eventos.

k. **SERVICIOS DE INDICACIÓN Y CONEXIÓN CON EMPRESAS DE FUMIGACIÓN:** Cuando el afiliado requiera de servicios de indicación o referencia o hasta la conexión de empresas que se dedican a la fumigación domiciliar, S.O.S Cabletica Premium a solicitud del afiliado podrá referenciarle una empresa para que pueda realizar la cotización de trabajos de fumigación del domicilio. El costo de estos servicios correrá por cuenta y riesgo del afiliado.

l. **SERVICIO DE ENVIO Y PAGO DE SERVICIOS DE FIJACIÓN CLAVO Y MARTILLO:** Cuando sea necesaria mano de obra para la fijación de cuadros, instalaciones de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera o traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro del ambiente del domicilio, por previa solicitud del afiliado 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: Queda excluida de la presente cobertura la instalación de equipos eléctricos, equipos de línea blanca o café, audio y video. En todo momento el afiliado debe de supervisar la ejecución del servicio.

m. **SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:** Por previa solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium enviará personal especializado para el traslado de muebles entre ambiente del mismo hogar, hasta el sitio designado por el afiliado 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. El valor anterior incluye el costo de mano de obra.

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 aun peso de 100Kg, traslados

entre planta alta y baja de la vivienda, en donde no se puede 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.

n. CHECK UP HOGAR: Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 unidades, verificación de posible 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 metros, únicamente en edificaciones no mayores a dos pisos, S.O.S Cabletica Premium enviará personal especializado para realizar dichas labores al domicilio del afiliado. Lo anterior incluye la mano de obra, los materiales son por cuenta del afiliado. 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, no aplica los materiales.

2. ASISTENCIA VIAL.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica..

a. REMOLQUE (GRÚA) POR ACCIDENTE O AVERÍA: En caso que el vehículo del afiliado o alguno de sus beneficiarios no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista, a solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium coordinará con un prestador de servicios de remolque hasta el taller que el afiliado haya elegido. El presente servicio cubre hasta el siguiente límite: Sesenta kilómetros (60 kms) y limitado a 3 eventos por año, Si el AFILIADO y/o BENEFICIARIO excede los 60 Kilómetros deberá cancelar el adicional de la cobertura y será notificado, antes de enviar el servicio. En caso de haber un excedente para aprobación del afiliado, el mismo debe de ser pagado en forma inmediata por el afiliado o beneficiario al proveedor del servicio con sus propios recursos.

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 a vehículos de transporte público, 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 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 coordina servicio de vehículos en talleres mecánicos o de pintura, ni traslado entre taller a taller, no se prestará servicio a motocicletas.

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) o ingreso a cocheras, ni lugar que exista riesgo indicado por el proveedor para la grúa, vehículo o inmueble. Dicha maniobra genera valor adicional deberá ser asumido por el afiliado en el momento del evento y pagado directamente al proveedor del servicio en el momento de ser ejecutada. No aplica el servicio de grúa en casos de bloqueo de alarma.

b. AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA: Por previa solicitud del afiliado en caso pinchazo en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el afiliado se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del vehículo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US \$75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con un límite de 3 eventos por año. 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 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.

c. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE: Por previa solicitud del afiliado 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 americanos) y con límite de 3 eventos por año. 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 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.

d. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE: Por previa solicitud del afiliado en caso de falta de combustible, se enviará un prestador de servicios con combustible para que el vehículo pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Serán llevados hasta 2 galones del combustible según la necesidad para llegar al punto de abastecimiento más cercano. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US \$75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con límite de 3 eventos por año. 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 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.

e. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA: En caso de quedarse las llaves dentro del vehículo en el cual se traslada el afiliado y/o beneficiario cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, S.O.S Cabletica Premium, 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: US \$75.00 (Setenta y cinco dólares americanos) y con límite de 3 eventos por año.

f. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS: Por solicitud del afiliado O BENEFICIARIO: S.O.S Cabletica Premium proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. S.O.S Cabletica Premium 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.

g. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO: En caso que el afiliado y/o beneficiario sufra lesiones súbitas e imprevistas debido a un accidente automovilístico, que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del afiliado y/o beneficiario, S.O.S Cabletica Premium a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación para el traslado del afiliado y/o beneficiario. El presente servicio se prestará sin límite en el costo y con límite de 3 eventos S.O.S Cabletica gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, AACR coordinará el traslado por medio de los servicios de ambulancia pública en la localidad y pagará traslado del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en taxi hasta el domicilio permanente.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 25 DEL DOMICILIO.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica,

a. GASTOS DE HOTEL DEL AFILIADO y BENEFICIARIOS POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: En caso de robo total del vehículo del afiliado y por previa solicitud del afiliado y desde 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) máximo una noche y límite de 3 eventos por año.

b. GASTOS DE AUTO RENTADO AL AFILIADO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: En caso de robo total del vehículo del afiliado y por previa solicitud del afiliado y desde que exista previa presentación de denuncia ante las autoridades de policía, se coordinará y pagará un día de auto rentado con un máximo de Doscientos cincuenta dólares americanos (US\$ 250.00) y límite de 3 eventos por año.

c. CHOFER PROFESIONAL: En caso de que durante el viaje el afiliado sufra algún accidente que le impida físicamente regresar a su domicilio dirigiendo su vehículo, S.O.S Cabletica Premium gestionará y cubrirá el pago de un chofer para que realice el traslado del vehículo junto con los ocupantes hasta la residencia habitual del afiliado, este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

d. INFORMACION PREVIA A UN VIAJE: Por previa solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium 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.

e. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Cuando el afiliado tenga conocimiento previo que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, el afiliado deberá llamar a la línea de asistencia S.O.S Cabletica Premium, para indicar el nombre, número de teléfono de la persona que el call center debe localizar para brindar el mensaje urgente, según lo indicado por el AFILIADO, el medio de contacto es únicamente telefónico, no se envían correos electrónicos o mensajes en redes sociales. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

f. GASTOS DE HOTEL O SERVICIO DE TRANSPORTE EN TAXI PARA EL REGRESO O LA CONTINUACIÓN DE VIAJE: Por previa solicitud del afiliado, en caso que el vehículo del afiliado no pueda circular debido a un accidente de tránsito o avería súbita e imprevista cuando éste se encuentre viajando a una distancia superior a 25 kilómetros de su domicilio permanente, se coordinará y pagará una noche de hotel o bien a elección del afiliado S.O.S Cabletica Premium proveerá el transporte para el regreso o para la continuación de su viaje hasta un monto máximo de USD\$ 100.00 (Cien dólares americanos) y límite de dos eventos por año.

4. ASISTENCIA LEGAL.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica

a. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON PERSONAL DOMÉSTICO: Por solicitud del afiliado y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, S.O.S Cabletica lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. S.O.S Cabletica Premium no es responsable por cualquier determinación que tome el afiliado, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

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

c. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR. Por previa solicitud del BENEFICIARIO, en caso de fallecimiento del TITULAR un abogado designado por S.O.S Cabletica Premium 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.

d. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO. Por previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, en caso de robo total del vehículo de su propiedad, S.O.S Cabletica Premium lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. Si el vehículo está asegurado

contra robo, de ser necesario y por previa solicitud del afiliado se gestionará la copia certificada de la denuncia para la empresa de seguros. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

e. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO. Por previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, en caso de robo en el DOMICILIO, S.O.S Cabletica Premium lo pondrá en contacto con un profesional en derecho para que le brinde asesoría legal para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

5. ASISTENCIA MÉDICA.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica,

a. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA 24 horas: En caso que el afiliado sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un accidente o enfermedad Grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del afiliado S.O.S Cabletica Premium a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del afiliado. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo pero si un límite de 2 eventos por año. S.O.S Cabletica gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, S.O.S Cabletica coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.

b. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS. Por previa solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la localización del afiliado y le transmitirá ésta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad del producto o de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos o tratamientos en que el afiliado incurra al acudir a la farmacia indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del afiliado. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

c. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 horas. Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, S.O.S Cabletica Premium lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del afiliado 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.

d. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS. Por solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium proporcionará información de referencias médicas y podrá realizar la coordinación de citas médicas en el lugar de interés del solicitante. S.O.S Cabletica Premium presta este servicio como información o coordinación de citas y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

e. 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 afiliado, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, S.O.S Cabletica Premium enviará un médico general hasta el domicilio del afiliado para su revisión, previa autorización del médico que brindó la orientación médica telefónica. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 2 eventos por año por afiliado, no acumulables pero no hay restricción en el monto o costo de la visita. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO: Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO. Donde no exista infraestructura adecuada S.O.S Cabletica Premium 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 médica domiciliar para personas menores de dos años. El costo de los exámenes que deba realizarse el afiliado, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el afiliado.

f. CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, CLÍNICAS DENTALES Y NUTRICIONISTAS: Por solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium 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, S.O.S Cabletica Premium coordinará una cita para su atención en aquellos centros médicos que realicen este tipo de reservación y siempre, sujeto a disponibilidad de espacio. S.O.S Cabletica Premium 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.

g. ENVIO DE MEDICAMENTOS AL DOMICILIO: Este servicio se brindará en horario COMERCIAL, en las siete provincias del país, única y exclusivamente en las ÁREAS METROPOLITANAS CENTRALES de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago y los cantones cabecera de provincia de las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón. Por previa solicitud del afiliado, cuando sean necesarios medicamentos, S.O.S Cabletica Premium contactará un proveedor farmacéutico que llevará hasta el afiliado los medicamentos necesarios. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el afiliado. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. No se enviarán medicamentos que requieran receta médica por ser su venta restringida. S.O.S Cabletica no será responsable por los medicamentos, siendo que el servicio consiste en la coordinación de envío.

6. SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica.

a. SERVICIOS DE INFORMACIÓN: Por solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. S.O.S Cabletica 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.

7. ASISTENCIA NUTRICIONAL Y CULINARIA.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica

a. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA. Por previa solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium 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. No se elaboran dietas. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

b. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CULINARIA VÍA TELEFÓNICA FONOCHEF. Por previa solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium lo pondrá en contacto telefónico con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, innovadoras, rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana. Este servicio será proporcionado en horario comercial. Este servicio no tiene límite de eventos, ni costo.

8. ASISTENCIA PSICOLOGICA.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica.

a. CITA CON ESPECIALISTAS EN PSICOLOGIA: Por solicitud del afiliado, derivado de una emergencia por bullying, S.O.S Cabletica Premium coordinará una cita en el consultorio del especialista para su diagnóstico clínico,. Este servicio cubre el costo de la cita. El presente servicio se prestará con las siguientes limitaciones: Limitada a 2 eventos por año por afiliado, no acumulables y con una duración máxima de una hora por evento. El costo de los medicamentos será cubierto directamente por el afiliado. La visita al especialista en psicología se deberá coordinar veinticuatro (24) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del especialista que brindara el servicio de atención psicológica.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO: Están excluidas nuevas citas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será responsabilidad del afiliado. El periodo para aplicar a una segunda cita debe de haber transcurrido un mínimo de 6 meses desde la primera que solicitó, es un servicio que es una coordinación de cita con base a la disponibilidad del afiliado y el proveedor, no es de emergencia, 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.

b. ORIENTACIÓN PSICOLOGICA TELEFONICA: Por solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium 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 afiliado a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o

procedimientos ni se prescriben medicamentos. Este servicio no tiene límites de eventos al año. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con límite de seis (6) eventos por año, que cada uno se debe de utilizar con una diferencia de dos meses entre el inmediato y el anterior solicitado.

3. REFERENCIA Y CONEXIÓN CON PSICÓLOGOS: Por solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica Premium proporcionará información general vía telefónica sobre especialistas en psicología en el lugar de interés del solicitante. Si el cliente lo solicita, S.O.S Cabletica Premium coordinará una cita para su atención en aquellos centros que realicen este tipo de reservación y siempre sujeto a disponibilidad de espacios. S.O.S Cabletica Premium 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.

9. ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN.

Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica.

a.. ENVÍO DE ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL HASTA EL HOSPITAL CON MOTIVO DE INTERNACIÓN: Por previa solicitud telefónica, cuando el afiliado sea hospitalizado por más de 24 horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) S.O.S Cabletica Premium gestionará y cubrirá, por una única vez, el pago del envío de artículos de aseo personal hasta el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el afiliado, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Los artículos de aseo personal que se enviarán son: Un cepillo de dientes, crema dental, jabón de tocador, una toalla de baño, cepillo o peine de cabello, champú y acondicionador para cabello. Se enviarán para una única persona. La elección de los productos, marca, tamaño y cualquier otra característica, es exclusiva de S.O.S Cabletica, componiéndose al envío de artículos disponibles en el mercado nacional. Este servicio tiene un límite de costo por evento de U\$ 50,00 (Cincuenta dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) se limita a 1 evento por año por afiliado y 1 evento por periodo de hospitalización.

b.. TRANSPORTE DE UN FAMILIAR PARA EL INGRESO INICIAL DE INTERNACIÓN: S.O.S Cabletica a solicitud del afiliado, cubrirá los gastos de desplazamiento de un familiar del afiliado para ingreso inicial, hasta el lugar de la internación hospitalaria, el día de la internación, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de S.O.S Cabletica Premium cuando el Afiliado sufra un accidente o enfermedad que lo obligue según criterio del equipo médico tratante a permanecer hospitalizado por más de 24 horas. El presente servicio se prestará

hasta el siguiente límite: 40 kilómetros) y límite de 1 evento al año, limitado a 1 traslado por periodo de hospitalización S.O.S Cabletica coordina únicamente el traslado del familiar, no siendo responsable del ingreso del mismo al hospital, es responsabilidad del mismo familiar obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

c. TRANSPORTE DE FAMILIARES O AMIGOS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITA DURANTE EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: S.O.S Cabletica a solicitud del AFILIADO, cubrirá los gastos de desplazamiento de familiares y/o amigos del afiliado, hasta 4 personas, desde un mismo destino, durante los primeros 3 días de internación, un solo traslado por día, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de S.O.S Cabletica cuando el afiliado se encuentre internado en un hospital público o privado. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 kilómetros con límite de 1 evento al año y 3 eventos por periodo de hospitalización. S.O.S Cabletica coordina únicamente el traslado de las personas, no siendo responsable del ingreso de los mismos al hospital, es responsabilidad de dichas personas obtener los permisos y cupos de visita hospitalaria.

Si el afiliado así lo solicita, S.O.S Cabletica coordinará y cubrirá los gastos del regreso de dichas personas a su domicilio, el presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 kilómetros límite de 1 evento al año y 3 eventos por periodo de hospitalización.

d. SERVICIO DE MENSAJERIA EN EL PERIODO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA: S.O.S Cabletica a solicitud del afiliado, posterior a una hospitalización superior a 24 horas, con motivo de un accidente o enfermedad (en general, una emergencia médica) S.O.S Cabletica gestionará y cubrirá, el pago del envío por mensajería de aquellos artículos, documentos o pequeños paquetes que el afiliado necesite enviar o recibir. Incluye el traslado de artículos personales, documentos, cargadores telefónicos; hasta y desde el centro hospitalario donde haya sido hospitalizado el afiliado, ay las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de S.O.S Cabletica Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: 30 kilómetros con límite de 1 evento al año y limitado a 3 envíos por el periodo de hospitalización.

d. TRANSPORTE DEL TITULAR PARA REGRESO AL HOGAR POR ALTA MÉDICA: S.O.S Cabletica a solicitud del afiliada, cubrirá los gastos de desplazamiento del cliente, desde el centro médico donde se encontraba internado, hasta su domicilio permanente y habitual, en un medio de transporte comercial, terrestre seleccionado a criterio de S.O.S Cabletica. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 40 kilómetros con límite de 1 evento al año. S.O.S Cabletica coordina únicamente el traslado del titular, por medio de taxi o ambulancia, según la necesidad y criterio médico, es responsabilidad del titular obtener los permisos de salida del centro médico y que los riesgos del traslado son absolutamente tomados por él.

e. AGENDA Y AVISOS PARA LA INGESTA PUNTUAL DE MEDICAMENTOS DESPUÉS DE LA INTERNACIÓN HOSPITALARIA: Por solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica enviará registrará y coordinará una agenda para el control de la ingesta de medicamentos del afiliado, realizando un recordatorio periódico sobre los mismos El presente servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos.

f. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL POST HOSPITALIZACION VÍA TELEFÓNICA: Por solicitud del afiliado y siempre que requiera alguna orientación nutricional telefónica para resolver inquietudes en materia alimentaria, S.O.S Cabletica lo pondrá en contacto con un profesional con el fin de brindarle consejos nutricionales, orientación para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre el contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías, alimentos que deben incluir y excluir de las comidas para personas diabéticas, con sobrepeso o intolerantes a lactosa. Este servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

g. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por previa solicitud del afiliado, S.O.S Cabletica transmitirá los mensajes urgentes producto de una emergencia. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo. Cuando el afiliado tenga conocimiento previo que no contará con cobertura de señal telefónica o capacidad en la batería de su móvil, el afiliado deberá llamar a la línea de asistencia S.O.S Cabletica, para indicar el nombre, número de teléfono de la persona que el call center debe localizar para brindar el mensaje urgente, según lo indicado por el afiliado, el medio de contacto es únicamente telefónico, no se envían correos electrónicos o mensajes en redes sociales. Este servicio no tiene límite de eventos por año, ni de costo.

10. ASISTENCIA DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA FAMILIA.

a. SERVICIOS DE INFORMACIÓN: Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, S.O.S Cabletica proporcionará información general vía telefónica sobre agencias bancarias, restaurantes, cine, conciertos, teatros, museos, eventos culturales, hoteles, traductores e intérpretes, floristerías, empresas para la limpieza de alfombras y lavanderías. S.O.S Cabletica 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.

11. PC ASISTENCIA - HELP DESK Y SOPORTE REMOTO.

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.

a. PC ASISTENCIA - HELP DESK Y SOPORTE REMOTO. Ante una eventualidad o problema, mediante S.O.S Cabletica brindara , asistencia técnica para la computadora personal del afiliado, las veinticuatro (24) horas del día durante todos los días del año, en la forma como se describe a continuación:

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

c. SOPORTE TECNOLÓGICO EN LINEA: Por previa solicitud del afiliado y/o , cuando el problema no pueda ser solucionado vía telefónica, S.O.S Cabletica Premium con previa autorización del afiliada, coordinará la asistencia de un técnico vía remota, ingresando vía internet a la computadora del afiliado y/o beneficiario con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el afiliado 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 afiliado; 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.

2. REFERENCIAS DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS.

Por solicitud del afiliado y/o beneficiario, S.O.S Cabletica Premium proporcionará vía telefónica información general sobre técnicos especialistas en sistemas en el lugar de interés del solicitante. S.O.S Cabletica Premium presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios técnicos o la atención del profesional. No hay límite de eventos al año en el uso de este servicio.

IV. EXCLUSIONES GENERALES:

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

1. Los servicios que el afiliado haya contratado a terceros. Es decir, que durante el plazo del presente contrato y ante una eventualidad, el afiliado no haya recurrido a S.O.S Cabletica Premium de manera previa para la solicitud y contratación del servicio, pero que realice reclamos o solicite servicios a por problemas derivados de las contrataciones a terceros no autorizados.
2. Los servicios adicionales no contemplados en la solicitud original de servicio.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
4. Embarazo.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
7. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
8. Los causados por mala fe del AFILIADO y/o BENEFICIARIO.
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, huracanes, etc.
10. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

11. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.

12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

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

14. Servicios solicitados 48 horas después de ocurrida la emergencia.

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

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

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

18. Servicios de asistencia al hogar solicitados para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de servicios de CABLETICA.

III. OTRAS CONSIDERACIONES

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

b. La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de S.O.S Cabletica Premium, 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. Anexo 1 "Condiciones generales del servicio SOS CABLETICA PREMIUM", del contrato de prestación de servicios de asistencia entre CABLETICA e INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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

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

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

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

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Programa S.O.S Cabletica Premium: Conjunto de servicios de asistencia que Cabletica ofrece a sus clientes, con las condiciones y características indicadas en el programa. Servicios: Es la asistencia que se le brinda al afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

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

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

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

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o su(s) Beneficiario(s), causado única y directamente por una causa

externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia l cual accede éste anexo.

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

Equipo Médico: Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por S.O.S Cabletica Premium puesto en contacto con el afiliado o beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencia médica.
Fecha de Inicio: Fecha a partir de la cual los servicios de “SOS CABLETICA PREMIUM” estén a disposición de los clientes, esto es, 72 horas después de la contratación de los servicios por parte del cliente de CABLETICA.

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