

CONDICIONES GENERALES

kölbi Asistencia Múltiple para Personas y Hogares

Glosario de términos

Definiciones

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

kölbi Asistencia: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

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

Afiliado: Es la persona física que haya contratado a través de ICE los servicios de asistencia que presta kölbi Asistencia, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto ICE a kölbi Asistencia.

Beneficiario: Dentro de este rubro se entenderán como beneficiarios del afiliado al cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años, quienes podrán gozar de algunos de los servicios a los que tiene derecho el afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Con excepción de los servicios de asistencia tercera edad donde se entenderán como beneficiarios del afiliado a familiares en primer grado de consanguinidad mayores de 65 años.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.



Situación de asistencia: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un afiliado ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los servicios. El servicio que se ofrece por medio del presente documento, comprende aquellos hechos aislados que sufran los contratantes del servicio, no comprende expresamente, desastres naturales tales como huracanes, inundaciones, terremotos, tornados, maremotos, estallidos y erupciones volcánicas, etc., ni las situaciones de parálisis originadas por el hombre, como motines, terrorismo, milicia, huelgas, paros, cierres o bloqueos de carretera, que impiden que kölbi Asistencia pueda ofrecer el servicio a todos sus clientes. Tampoco se considerarán comprendidas aquellas situaciones que sin ser desastres impidan brindar físicamente los servicios, tales como deslizamientos o terraplenes en carretera, ruptura o eliminación de puentes por fuertes lluvias, etc., que dependan de la reparación y remoción de desechos para restablecer las comunicaciones en vías y carreteras. Los casos serán analizados particularmente y el servicio de asistencia se dará; siempre y cuando sea posible brindarlo.

Vehículo afiliado: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular que conduzca el afiliado y/o beneficiario al momento de la solicitud de los servicios y hasta la conclusión de la prestación de los mismos, con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios.

Evento: Es una situación de asistencia en emergencia reportada por un afiliado que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.



Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado y/o beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad crónica previa y la preexistencia) que ocurra a un afiliado durante la vigencia del presente documento.

Familiar: Se refiere a cónyuge e hijos menores de 18 años y/o padres mayores de 65 años.

Fecha de inicio: Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece kölbi Asistencia estarán a disposición de los afiliados. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el afiliado celebró el contrato correspondiente con ICE.

País de residencia: Para fines de este contrato y sus anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con ICE y donde tenga su residencia permanente el afiliado. Entiéndase la república de Costa Rica

Residencia permanente: El domicilio permanente que manifieste tener un afiliado en el contrato que maneje con ICE dentro del país de residencia o cualquier otro domicilio que el afiliado haya notificado al ICE con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del afiliado para todos los efectos de la prestación de los servicios materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Equipo médico: Es el personal médico y demás equipo asistencia de kölbi Asistencia, o subcontratado por kölbi Asistencia, apropiado para prestar servicios de asistencia pre- hospitalaria en urgencias médica a un afiliado, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.



Equipo técnico: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de kölbi Asistencia, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

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

Monto por evento: Los servicios a que se alude en este documento serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en la tabla de prestaciones de kölbi Asistencia.

Proveedor: Es el personal (médico y/o técnico) y demás equipo asistencial de kölbi Asistencia, o subcontratado por kölbi Asistencia, apropiado para prestar los servicios a un afiliado, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Viaje: Traslado que se hace de una parte a otra, por vía terrestre.



1. Asistencia vial

Territorialidad

El derecho a las prestaciones que se encuentran dentro de la cobertura Asistencia vial que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero (0) es decir, donde quiera que el afiliado y/o beneficiario se encuentre dentro de la República de Costa Rica, en la cual contrató el servicio, sea el de su residencia permanente debidamente registrada. Se entenderá como domicilio permanente del afiliado únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales. Reglamento de las condiciones generales para el programa para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el afiliado tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo. El personal de kölbi Asistencia no prestará el servicio cuando el afiliado no esté presente en el lugar de la emergencia y/o no le haya sucedido la emergencia al titular y/o beneficiarios. El derecho a las prestaciones de la asistencia vial se brindará en todo el país siempre y cuando la emergencia suceda en carretera. La asistencia se brindará en el momento preciso de la emergencia. Si la asistencia no es tomada en el momento no aplicará la programación o solicitudes posteriores que correspondan al mismo incidente.

a) Envío y pago de remolque (grúa)

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo en el que viaje el afiliado, kölbi Asistencia gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en



grúa para el traslado hasta el destino que el afiliado elija. El traslado aplica únicamente en carretera. kölbi Asistencia se compromete, antes de enviar el servicio, que, en caso de haber un excedente, le comunicará al afiliado el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo por él con sus propios recursos al proveedor. No se cubrirán servicios de grúa para el acomodo de vehículos en garajes, cocheras, talleres etc., tampoco cuando el servicio sea solicitado por el afiliado desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia de remolque no aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o con heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente, ni los que, por las mismas causas, deban ser trasladados a lugares estatales. kölbi Asistencia tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, entiéndase por hueco aquellas hendiduras en la carretera en la cual el vehículo no pueda rodar o pierda tracción, etc. Para el caso de servicios de rescate,



será el cliente quien tomará el riesgo directamente con el proveedor, pero nunca hará reclamos a kölbi Asistencia o al ICE. Queda excluido cualquier tipo de maniobra adicional al traslado. En caso que durante el traslado se presentase algún daño al vehículo ocasionado por el proveedor, este tendrá que ser reportado por el afiliado en un máximo de 24 horas para hacer cualquier tipo de reclamación y tener derecho a revisión por garantía.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, suministro de combustible)

Cambio de llanta por el repuesto en caso de ponchadura, falta de combustible o necesidad de paso de corriente del vehículo en el que viaja el afiliado, kölbi Asistencia gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar la situación de emergencia, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. La asistencia aplicará únicamente durante la emergencia en carretera. Esta asistencia aplica también para motocicletas.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

Cambio de llanta

Este servicio se prestará en caso de ponchaduras, encontrándose el repuesto en buen estado. No se cubrirá el costo de la reparación de la llanta, ni el traslado a su lugar de reparación. Cubre el envío del técnico



para que realice únicamente el cambio de llanta por la de repuesto que el afiliado tenga en buen estado. No se cubrirán servicios de cambio de llanta en garajes, cocheras, talleres, etc., tampoco cuando el servicio sea solicitado por el afiliado desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia de cambio de llanta no aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas o, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o con heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente.

Paso de corriente

Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo en el que viaje el afiliado y/o beneficiario realizar el paso de corriente. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos y en efectivo al proveedor del servicio. No se cubrirán servicios de paso de corriente cuando el vehículo del afiliado se encuentre en garajes, cocheras, talleres, etc., tampoco cuando el servicio



sea solicitado por el afiliado desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia paso de corriente no aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas o, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial, pues el riesgo lo asume él y no kölbi Asistencia o ICE. En caso de que durante la prestación del servicio se presentase algún daño al vehículo ocasionado por el proveedor, este tendrá que ser reportado por el afiliado en un máximo de 24 horas para hacer cualquier tipo de reclamación y tener derecho a revisión por garantía. Si el afiliado solicita coordinar servicios para fechas y/o horas posteriores a la emergencia, el costo debe asumirlo en un 100%. kölbi Asistencia se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al afiliado el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo con sus propios recursos al proveedor.



Suministro de combustible

Este servicio se prestará en situaciones de emergencia siempre y cuando el afiliado y/o beneficiario se encuentre en carretera y ante la comprobada ausencia de combustible en el vehículo que en el que viaje afiliado y/o beneficiario. Cubre únicamente el envío del técnico, el de combustible tendrá que ser pagado por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos y en efectivo contra factura al proveedor. No se cubrirán servicios de suministro de combustible cuando el vehículo del afiliado se encuentre en garajes, cocheras, talleres, etc., tampoco cuando el servicio sea solicitado por el afiliado desde su casa de habitación o parqueos en general. El servicio de asistencia suministro de gasolina no aplica en el caso en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a 25 años. No procede para microbuses, busetas o, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Tampoco se comprenderá en el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito. Queda entendido que el servicio no se prestará a vehículos con carga y/o con heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente.



c) Referencia de talleres

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

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

2. Asistencia en viajes nacionales

a) Traslado médico terrestre

En caso de que el afiliado, sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización,



kölbi Asistencia gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada (por disponibilidad o presencia) que lo permita. En caso de no existirla, kölbi Asistencia coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. kölbi Asistencia proporcionará y coordinará el servicio en todo el territorio nacional. No se cubrirán servicios de ambulancia para atención de urgencias médicas y los traslados hospital –casa habitación, ni para asistir a citas hospitalarias o para la prestación de servicios de enfermería. Los riesgos de traslados y medicación durante traslado, serán del afiliado y no de kölbi Asistencia o ICE Este servicio aplica únicamente en carretera.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Referencia de clínicas médicas cercanas

Cuando el afiliado lo requiera, kölbi Asistencia le proporcionará información de clínicas médicas cercanas de donde ocurrió el percance o accidente automovilístico y donde se encuentre. Queda entendido que ni kölbi Asistencia ni el ICE asumirán ningún costo relacionado con los honorarios del médico que atienda y cualesquiera otros gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario. Todos los gastos relacionados a la atención médica de la clínica referida por kölbi Asistencia, serán pagados por el afiliado con sus propios recursos, bajo su propio riesgo y con las consecuencias que se deriven.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



c) Envío de cerrajero

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como olvido de las llaves dentro del auto, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de las puertas principales del automóvil en que viaje el afiliado y a solicitud del afiliado y/o beneficiario se enviará a la mayor brevedad posible, un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para la apertura del vehículo. No se cubrirá la realización de duplicados de llaves extraviadas o robadas ni el cambio de llavines del vehículo ni la apertura de cajuelas del vehículo. Este servicio es solamente para la apertura del carro y no necesariamente ponerlo en marcha. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones de fabricación del vehículo lo permitan. El servicio de asistencia para coordinación y envío de cerrajero no procede para microbuses, busetas o vans, tampoco vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing). No procede para vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos. No procede para los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Igualmente quedan excluidos de la prestación de servicios aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



d) Conductor designado (20km o 30 minutos de viaje)

kölbi Asistencia coordinará el envío de un chofer designado siempre y cuando la distancia a recorrer sea igual o mayor a 20 kilómetros o 30 minutos. Dicha asistencia no aplica cuando el afiliado y/o beneficiario se encuentre bajo la influencia del alcohol o drogas. La asistencia se brindará desde el lugar donde se encuentre el afiliado al destino que elija, y que por impedimento o por prescripción médica o por algún tipo de enfermedad, excepto las enfermedades crónicas o preexistente, le impida movilizarse por sí mismo o conducir su propio vehículo.

Limitaciones para esta asistencia

- a)** Que la enfermedad (excepto la enfermedad preexistente o crónica) haya sido comunicada previamente a kölbi Asistencia.
- b)** Que un profesional médico (con la validación del equipo médico de kölbi Asistencia) recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del afiliado y/o beneficiario.
- c)** Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del afiliado y/o beneficiario de viajar como pasajero regular (con la validación del equipo médico de kölbi Asistencia).
- d)** Recomendación médica (con la validación del equipo médico de kölbi Asistencia) sobre las atenciones que requiera el afiliado durante el viaje.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



e) Traslado médico terrestre

En caso de que el afiliado y/o beneficiario sufra una emergencia dentro de la República de Costa Rica y se encuentre a 50 kilómetros de su lugar de residencia y por prescripción médica tenga que ser trasladado en ambulancia, kölbi Asistencia gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, kölbi Asistencia coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Para aplicar dicha cobertura el afiliado tendrá que proporcionar vía correo electrónico la prescripción médica la cual será validada por el equipo médico de kölbi Asistencia, para determinar su procedencia.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

f) Taxi para regreso o continuación del viaje

En caso de avería o robo total del vehículo en el que viaje el afiliado y/o beneficiario cuando el mismo se encuentre a una distancia de treinta kilómetros o más desde el domicilio reportado. kölbi Asistencia gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el afiliado para el regreso o continuación de su viaje. Siempre y cuando viaje con más de dos acompañantes. Dicho servicio estará relacionado directamente con la coordinación de remolque por parte de kölbi Asistencia.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



g) Chofer profesional

En caso de que el afiliado y/o beneficiario sufra durante el viaje a más de 50 kilómetros de su residencia habitual algún tipo de enfermedad crónica pero no preexistente, que le impida físicamente regresar a su residencia permanente, kölbi Asistencia gestionará y cubrirá el pago de un chofer profesional para el traslado a su residencia permanente o habitual. Esta asistencia se brindará únicamente en el caso en que el afiliado viaje sin acompañantes que les permita conducir ellos mismo, el vehículo.

Limitaciones para esta asistencia

- a)** Que la enfermedad (excepto las enfermedades preexistentes o crónica) o accidente hayan sido comunicadas previamente a kölbi Asistencia.
- b)** Que un profesional médico (con la validación del equipo médico de kölbi Asistencia) recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del afiliado.
- c)** Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del afiliado y/o beneficiario de viajar como pasajero regular (con la validación del equipo médico de kölbi Asistencia).
- d)** Recomendación médica (con la validación del equipo médico de kölbi Asistencia) sobre las atenciones que requiera el afiliado y/o beneficiario durante el viaje. Este servicio será prestado sin límite de costo y sin límite de eventos.



h) Traslado del cuerpo en caso de fallecimiento del titular

En el caso de que el fallecimiento del titular haya sucedido fuera de la ciudad de residencia del afiliado y los familiares del mismo lo solicitan, se gestionará y cubrirá el traslado dentro del país por el medio que kölbi Asistencia considere más adecuado para su respectiva velación y sepelio: además kölbi Asistencia, cubrirá los gastos que demanden dicha gestión.

Estas son las exclusiones:

- a)** Cuando el fallecimiento del afiliado se haya dado fuera de territorio nacional.
- b)** Servicios adicionales que hayan sido contratados por el afiliado y/o sus familiares por su cuenta, sin el previo consentimiento de kölbi Asistencia.
- c)** Fallecimientos ocurridos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como y no limitados a inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, maremotos, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos.
- d)** Fallecimientos causados por suicidio o mala fe del afiliado.
- e)** Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- f)** Fallecimiento ocurrido por realización de actividades peligrosas como militares, policiales y relacionadas.
- g)** En caso de que el afiliado fallezca por causa de un accidente dentro del territorio nacional (Costa Rica) durante un viaje a más de 50 kilómetros de su residencia habitual, kölbi Asistencia gestionará el



traslado del cuerpo hasta su provincia de origen según sus familiares lo indiquen.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

3. Asistencia legal

a) Referencia y consultoría legal vía telefónica (civil, penal, familiar, administrativa y transito)

Por este servicio kölbi Asistencia brindará al afiliado y/o beneficiario previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil, familiar, administrativa y de tránsito (entendido dentro del ámbito eminentemente personal o familiar). No se brindarán consultas en materia laboral, comerciales ni las que resulten sumamente especializadas. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario por la prestación de los servicios profesionales del abogado que atiende la consulta, serán pagados con sus propios recursos. kölbi Asistencia no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado y/o beneficiario. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el afiliado y/o beneficiario exonera y renuncia a demandar a ICE o kölbi Asistencia por el resultado final de la contratación. kölbi Asistencia ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo o responsabilidad por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al colegio profesional correspondiente y nunca a kölbi Asistencia, que solo se limita a brindar la información.



El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Asistencia en caso de robo de automóvil

Se prestará asistencia legal si se presentare el robo total del vehículo del afiliado, kölbi Asistencia por medio de sus abogados asesorará vía telefónica en la denuncia ante las autoridades competentes, organismo de investigación judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el vehículo del afiliado que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se gestionarán las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros, sin embargo, no se cubrirán acciones ante la entidad aseguradora. kölbi Asistencia no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final. kölbi Asistencia no realizará trámite alguno ni se contactará con personas relacionadas con el robo de vehículos, ni con las personas que exijan rescate del vehículo.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

4. Asistencia en el hogar

Incluido material, mano de obra y traslado del operario hasta el monto de cobertura.

Territorialidad

El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestara única y exclusivamente en las cabeceras de provincia de la República de Costa Rica. En virtud del presente documento, kölbi Asistencia garantiza la puesta a disposición del afiliado de una ayuda



material inmediata por medio de la coordinación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el inmueble, vivienda habitual del afiliado reportado en el contrato de afiliación, a consecuencia de un evento fortuito. En casos de emergencia los servicios se atenderán máximo en 60 minutos (siempre y cuando exista la infraestructura y las redes viales lo permitan). Siempre y cuando la solicitud del servicio se solicite dentro de los límites de la ciudad de la territorialidad indicada. Sin embargo, casos especiales tendrán otra duración y condiciones que le serán explicadas al afiliado. Para efectos de este programa de servicio, se considera emergencia una situación fortuita que deteriore el inmueble (por ejemplo, una fuga de agua en tuberías de abastecimiento propias del inmueble), o que no permita su utilización normal y cotidiana (por ejemplo, un corto circuito), o que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes, (un cristal exterior roto), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de una de las emergencias antes citadas. Sin perjuicio de los anteriores ejemplos, cada situación será catalogada y analizada por los representantes de kölbi Asistencia, a fin de evitar que reparaciones banales o fútiles sean consideradas como emergencia.

a) Envío y pago de servicios de plomería

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y fortuita no preexistente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua propias del inmueble o domicilio (se entenderá como domicilio permanente del afiliado únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se presente alguna ruptura,



fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, kölbi Asistencia enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes viales lo permitan. Se exceptúa el caso de cortes en el suministro por la empresa pública correspondiente derivado de una falta de pago.

Exclusiones del servicio de plomería

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cacheras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado. Arreglo de canoas y bajantes, reparación de goteras, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones de instalaciones ajenas a las que conducen aguas. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado.

b) Envío y pago de servicios de cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, que impida el ingreso al inmueble o domicilio (se entenderá como domicilio permanente del afiliado únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), a solicitud del afiliado se enviará a la



mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble. Cubre solo la apertura de puertas principales para dar acceso a la vivienda al afiliado siempre y cuando no tenga acceso.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

Exclusiones al servicio de cerrajería

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

c) Envío y pago de servicios de electricista

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del inmueble o domicilio (se entenderá como domicilio permanente del afiliado únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando



el estado de las redes eléctricas y/o viales lo permitan. Este servicio incluye, además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la vivienda habitual. Se exceptúa el caso de cortes en el suministro de energía eléctrica por la empresa pública, derivada por una falta de pago.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

Exclusiones al servicio de electricidad

- a)** Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:
- b)** Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros.
- c)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, termo duchas, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- d)** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía, como medidor etc.
- e)** Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.



d) Envío y pago de servicios de vidriería

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

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

Exclusiones del servicio de vidriería

a) Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle, roturas de vidrios por fenómenos naturales.

b) En cuanto a los servicios de hogar no se cubrirán reparaciones por fallas debidas a falta de mantenimiento del domicilio, así como situaciones derivadas de daños preexistentes.

e) Descuentos en sanitización del hogar

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera realizar una sanitización o desinfección en el hogar kölbi Asistencia, previa solicitud telefónica, podrá



dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado con sus propios recursos. El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

f) Referencia de técnicos para la fumigación del hogar

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de servicios de fumigación en el hogar, kölbi Asistencia, previa solicitud telefónica, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado con sus propios recursos. Por solicitud del afiliado se enviará un especialista a la vivienda afiliada, para cotizar siempre y cuando no se trate esta solicitud de una situación de emergencia, kölbi Asistencia coordinará que el especialista previamente a realizar el trabajo requerido, presente simultáneamente al afiliado y a kölbi Asistencia el servicio de hogar que ofrece, el presupuesto y programa de ejecución del mismo. Una vez que el afiliado haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros), se procederá a realizarlo. kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del técnico especializado contactado, una vez que se tenga la aceptación por escrito del afiliado a que se alude en el párrafo anterior. El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



g) Referencia y coordinación de técnicos en el hogar

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de servicios de conexión en el hogar, kölbi Asistencia, previa solicitud telefónica, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado con sus propios recursos. Los servicios por conexión serán: plomería, electricidad, fontanería y cerrajería. Por solicitud del afiliado se enviará un especialista a la vivienda afiliada, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera siempre y cuando no se trate esta solicitud de una situación de emergencia, kölbi Asistencia coordinará que el especialista previamente a realizar el trabajo requerido, presente simultáneamente al afiliado y a kölbi Asistencia el servicio de hogar que ofrece, el presupuesto y programa de ejecución del mismo. Una vez que el afiliado haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros), se procederá a realizarlo. kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del técnico especializado contactado, una vez que se tenga la aceptación por escrito del afiliado a que se alude en el párrafo anterior. El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

5. Asistencia PC

En caso de que se presente una falla en la computadora, sea de hardware, el afiliado y/o beneficiario tendrá acceso al técnico en línea, este técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o



establecer vía telefónica el problema que aqueja al afiliado y/o beneficiario. Ni kölbi Asistencia ni el ICE no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas ni por su posible no solución, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

a) Asistencia en línea

A solicitud del afiliado y/o beneficiario kölbi Asistencia brindará asistencia telefónica en línea para solucionar problemas de conectividad de equipos o navegación en internet, las veinticuatro horas del día. Ni kölbi Asistencia ni el ICE se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas referencias.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Referencia de técnicos especializados

A solicitud del afiliado y/o beneficiario se le brindará referencias de empresas o técnicos que realicen servicios especializados. kölbi Asistencia no asumirá los costos de servicio contratado por el afiliado y estará libre de responsabilidad por el servicio prestado de las referencias proporcionadas.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

c) Asistencia remota vía PC

A solicitud del afiliado se le brindará asistencia remota de computadora a computadora, con el fin de solucionar problemas de conectividad o problemas técnicos. kölbi Asistencia no asumirá los costos de inspección



del servicio contratado por el afiliado y estará libre de responsabilidad por el servicio prestado de las referencias proporcionadas.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

6. Asistencia médica

a) E-doctor (médico virtual) y escucha activa 24/7

kölbi Asistencia coordinará la orientación on-line del afiliado y/o beneficiario con un médico del staff del proveedor para una orientación médica o escucha activa sobre algún acontecimiento que perturbe psicológicamente al afiliado y/o beneficiario mediante videoconferencia a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por una enfermedad o padecimiento no preexistente, que no requieran de hospitalización y no se encuentre en riesgo la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario

Se excluye de este servicio el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrópicos. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



b) Orientación médica telefónica 24/7

A solicitud de afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia brindará orientación médica telefónica las veinticuatro horas, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada. Los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

c) Examen de laboratorio (hemograma básico, heces u orina)

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite realizarse exámenes de laboratorio, kölbi Asistencia le coordinará y referirá a un laboratorio o centro médico, para la práctica de un examen clínico básico (hemograma, heces u orina) para su atención médica. No se incluye interpretación del examen realizado.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

d) Eliminación de verrugas (máximo 5) en Clínicas Humana

A solicitud de afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia brindará el servicio de eliminación de verrugas por electrocauterización (es una manera de remover una verruga usando el calor de la electricidad. La electricidad se utiliza para calentar la aguja que se coloca en la verruga. La electricidad no es enviada a su cuerpo) en clínicas humana, máximo 5 verrugas. No incluyen eliminación de lunares. Los gastos adicionales en que incurra el afiliado y/o beneficiario correrán por su propia cuenta. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del



número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia deberá, antes de proporcionar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

e) Médico a domicilio

Cuando el afiliado necesite en virtud de emergencia médica asistencia médica a domicilio, previa valoración y validación del equipo médico de kölbi Asistencia, se gestionará y cubrirá los honorarios profesionales de la visita de un médico general al domicilio del afiliado y/o beneficiario. Queda entendido que el costo de los medicamentos será cubierto directamente por el afiliado y/o beneficiario.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

f) Consulta médica en clínicas de la red

kölbi Asistencia coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a una clínica de la red, con un médico general para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por accidente o por enfermedad no preexistente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o



accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

g) Consulta médica en Clínicas Humana

kölbi Asistencia coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta médica online o telefónica, a clínicas humana, con un médico general para una consulta, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del afiliado y/o beneficiario ya sea por accidente o por enfermedad no preexistente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el equipo médico de kölbi Asistencia y se entiende que, por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del afiliado y/o beneficiario. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

h) Consulta con fisioterapia en Clínicas Humana

Prevía solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica kölbi Asistencia coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario a Clínicas Humana con un fisioterapeuta para la realización de una sesión de fisioterapia. Se excluye de este servicio medicamentos y tratamientos posteriores. Todos los demás gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario deberán ser cancelados con sus propios recursos al proveedor. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Si los servicios



excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia deberá, antes de proporcionar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

i) Consulta con fisioterapia en clínicas de la red

Prevía solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica kölbi Asistencia coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario a una clínica de la red con un fisioterapeuta para la realización de una sesión de fisioterapia. Se excluye de este servicio medicamentos y tratamientos posteriores. Todos los demás gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario deberán ser cancelados con sus propios recursos al proveedor. El excedente por evento, será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia deberá, antes de proporcionar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio. El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

j) Consulta con nutricionista en Clínicas Humana

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera una evaluación nutricional kölbi Asistencia coordinará la evaluación con un nutricionista en Clínicas



Humana, que le ofrezca consejos nutricionales, guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre contenido calórico de los alimentos, recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa. Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. Si el servicio excediere el límite del costo máximo o del número máximo de servicio por cada período de doce (12) meses, entonces Kölbi Asistencia deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de Kölbi Asistencia.

k) Consulta con nutricionista en clínicas de la red

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera una evaluación nutricional Kölbi Asistencia coordinará la evaluación con un nutricionista en clínicas de la red, que le ofrezca consejos nutricionales, guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre contenido calórico de los alimentos, recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa. Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. Si el servicio excediere el límite del costo máximo o del número máximo de servicio por cada período de doce (12) meses, entonces Kölbi Asistencia deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de Kölbi Asistencia.



l) Orientación sobre alimentación saludable

Prevía solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia brindará orientación sobre alimentación saludable telefónica, cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el afiliado pueda resolver sus consultas.

kölbi Asistencia no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el afiliado correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

m) Referencias médicas telefónicas

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencias médicas, kölbi Asistencia le proporcionará información de médicos especialistas. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico. Honorarios del médico que atienda al afiliado y/o beneficiario y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra serán pagados por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. Ni kölbi Asistencia ni el ICE asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



n) Información sobre mejores costos de medicamentos y servicios médicos

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

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

o) Descuentos en prueba para detección de COVID 19 PCR o antígeno

Previo solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia brindará información sobre los laboratorios y centros médicos de la red de proveedores de kölbi Asistencia que brinden descuentos en las pruebas de covid-19 de pcr y antígeno. Cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el afiliado y/o beneficiario, pueda resolver sus consultas. kölbi Asistencia no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas referencias y los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una referencia de descuentos.



El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

1.6.1. Asistencia odontológica

kölbi Asistencia coordinará la realización de una revisión clínica por parte de un facultativo calificado en odontología, adscrito a la red de proveedores de kölbi Asistencia. Los servicios en cobertura se otorgarán previo examen clínico y diagnóstico autorizado por kölbi Asistencia al afiliado y/o beneficiario. El trabajo a realizarse quedará a criterio del profesional odontólogo y se realizará en una cita subsecuente; el afiliado y/o beneficiario accederá a la asistencia dentro de las condiciones descritas en este documento.

a) Emergencia dental (odontalgia)

Para efectos de asistencia odontológica, se considera la atención de una urgencia dental al conjunto de acciones practicadas al afiliado y/o beneficiario, con el fin de identificar el origen de la dolencia y controlar el dolor. La atención de la emergencia corresponde a la consulta del paciente para diagnosticar y atender la causa del dolor que genera la emergencia, no considerando el tratamiento posterior. El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Diagnostico dental

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera la atención odontológica, por algún tratamiento dental no urgente, previa solicitud telefónica, kölbi Asistencia brindará la referencia de la clínica dental en red más cercana donde el afiliado y/o beneficiario podrá asistir a consulta, todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su



totalidad por el afiliado y/o beneficiario. El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

c) Trabajos dentales

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera los servicios en cobertura, se otorgarán previo examen clínico y diagnóstico autorizado por kölbi Asistencia. El trabajo a realizarse quedará a criterio del profesional odontólogo y se realizará en una cita subsecuente. El afiliado y/o beneficiario tiene derecho a uno de los siguientes servicios odontológicos preventivos o derivados de casos de emergencia mencionados a continuación.

d) Limpieza dental

Se realizará al afiliado y/o beneficiario un procedimiento de limpieza preventivo, que evita la presencia de sarro, cálculo o futuros problemas de encías. En caso de requerir remoción de cálculos, sarro u otros tratamientos, tendrá el beneficio a precios preferenciales.

e) Colocación de calces

En caso de emergencia, el afiliado y/o beneficiario tendrá derecho a la colocación de calces con amalgama hasta de una superficie en piezas posteriores (premolaes y molares). Resinas: en caso de emergencia el afiliado y/o beneficiario tendrá derecho a la colocación de calces con resinas de hasta de una superficie en piezas anteriores.

f) Extracciones

En caso de emergencia, el afiliado y/o beneficiario tendrá derecho al procedimiento de extracción simple, si así lo determina el facultativo de kölbi Asistencia. El servicio aquí establecido se brindará según los



términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia. Cualquier otro procedimiento diagnosticado por el facultativo fuera de los servicios anteriormente mencionados deberá ser cancelado por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos directamente al proveedor.

g) Referencia odontológica

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera de servicios de conexión con odontólogos, kölbi Asistencia, previa solicitud telefónica, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado con sus propios recursos. Por solicitud del afiliado se coordinará una cita odontológica, para cotizar cualquier trabajo que este requiera siempre y cuando no se trate esta solicitud de una situación de emergencia. kölbi Asistencia coordinará que el especialista previamente a realizar el trabajo requerido, presente simultáneamente al afiliado y a kölbi Asistencia el servicio que ofrece, el presupuesto y programa de ejecución del mismo. Una vez que el afiliado haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar, se procederá a realizarlo. kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del dentista, una vez que se tenga la aceptación por escrito del afiliado a que se alude en el párrafo anterior. El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

Exclusiones de la asistencia odontológica:



- a)** Cuando el afiliado y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- b)** Cuando la persona no se identifique como afiliado y/o beneficiario a kölbi Asistencia.
- c)** Cuando el afiliado y/o beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d)** Los tratamientos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico previo.
- e)** Procedimientos odontológicos que requieran hospitalización o atención dental domiciliaria.
- f)** Procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones u odontólogos no adscritos a la red de prestadores odontológicos de kölbi Asistencia.
- g)** No aplica la extracción de terceros molares retenidos. Cambio de calces
- h)** No aplica para tratamiento o procedimiento que exceda más de una pieza dental.
- i)** Quedará excluido a su vez el recambio de amalgamas por resinas
- j)** Calces necesarios para complementar el tratamiento de endodoncia.
- k)** Las extracciones y endodoncias necesarias para tratamientos estéticos.
- l)** Todo tratamiento odontológico con fines estéticos incluyendo el blanqueamiento o carillas de porcelana.



- m) Prótesis fijas, removibles, coronas, puentes, carillas, tratamientos de ortodoncia y ortopedia o cirugía maxilofacial.
- n) Las radiografías en general.
- o) Procedimientos no autorizados por kölbi Asistencia.
- p) No se contempla gastos por procedimientos odontológicos provocados por accidentes de tránsito, asalto, robo, motín o laborales.
- q) No serán considerados gastos de medicamentos para el tratamiento odontológico o médico.
- r) No serán considerados por kölbi Asistencia gastos realizados por el afiliado y/o beneficiario en urgencias, emergencias y/o procedimientos odontológicos realizados a libre elección de prestadores odontológicos.
- s) Quedan excluidos los procedimientos dentales que, de acuerdo al criterio de los médicos odontólogos de la red de prestadores odontológicos de kölbi Asistencia, no sean necesarios para el afiliado y/o beneficiario.

Casos de excepción

No son objeto de los servicios de asistencia dental las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del afiliado y/o beneficiario, comprobada por el personal de kölbi Asistencia.
- b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- c) La energía nuclear radiactiva.



- d)** La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- e)** Enfermedades mentales.
- f)** La adquisición y uso de aparatos de ortopedia y ortodoncia.
- g)** Prácticas deportivas en competencia.
- h)** Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 24 horas posteriores al momento de la emergencia.
- i)** Negligencia del afiliado y/o beneficiario.

7. Asistencia funeraria

kölbi Asistencia asistirá al afiliado y/o beneficiario o al familiar que este designe (conyugue, hijos menores de 18 años o a cualquier miembro de su familia en primer grado de consanguinidad hasta donde el límite del servicio lo permita) las 24 horas del día, los 365 días del año, que sea en todos los trámites, gestiones y acciones que requiere para la prestación de un servicio funerario en caso de muerte accidental, violenta o repentina, residentes en el territorio de la república de costa rica. Esto es, que su habilidad física no se encuentre de alguna manera limitada y no padezcan o hayan padecido enfermedades con anterioridad a la contratación de este servicio, tales como pero no limitadas a: sida, cáncer, enfermedades cerebrales, vasculares, renales, pulmonares, cardiovasculares y en general cualquier tipo de enfermedad o patología preexistente a la fecha de inicio del amparo, o cualquier enfermedad grave.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



- a) Servicio de carroza: traslado de cuerpo desde el domicilio a salas de velaciones y de funeraria a cementerio (perímetro urbano).
- b) Arreglo floral (tributo)
- c) Féretro.

Además, que al momento de la contratación de este servicio su edad no supere los sesenta y cinco años de edad (65 años).

Exclusiones a la asistencia funeraria

1. Cuando el fallecimiento del afiliado y/o beneficiario se haya dado fuera de territorio costarricense.
2. Servicios adicionales que hayan sido contratados por el afiliado y/o beneficiario y/o sus familiares por su cuenta, sin el previo consentimiento de kölbi Asistencia.
3. Fallecimientos ocurridos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como y no limitados a, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, maremotos, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos.
4. Fallecimientos causados por suicidio.
5. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
6. Fallecimiento ocurrido por realización de actividades peligrosas como las militares, policiales y relacionadas.
7. Fallecimiento ocurrido por práctica de deportes peligrosos y/ o extremos.



8. Cualquier cambio de los servicios que hayan sido solicitados directamente con el proveedor asociado y que no esté dentro del alcance establecido en el servicio.
9. La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.
10. Cuando se compruebe posterior al deceso, a través de los exámenes médicos o acta de defunción, que el afiliado y/o beneficiario del servicio haya padecido enfermedades tales como sida, cáncer, enfermedades cerebrales, vasculares, renales, pulmonares, cardiovasculares y en general cualquier tipo de enfermedad o patología preexistente a la fecha de inicio del amparo, o cualquier enfermedad grave.

a) Asesoría legal

En caso de fallecimiento del afiliado y/o beneficiario o sus beneficiarios, kölbi Asistencia asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al afiliado y/o beneficiario como son; levantamiento de cadáver, necropsia (en los casos que la ley lo permita) denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días al año.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



8. Asistencia al afiliado

a) Servicio de transporte para llegada al destino por robo de la billetera

En caso de robo al afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia gestionará el apoyo económico para el pago de un medio autorizado de transporte, para el regreso a su domicilio o algún destino que determine el afiliado y/o beneficiario. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación de los servicios. El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. Si para este servicio a kölbi Asistencia se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Cerrajero para apertura de la vivienda en caso de robo

Cuando a consecuencia de un hecho accidental, como robo de las llaves, que impida la apertura de las puertas principales del domicilio permanente del afiliado y/o beneficiario se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para la apertura del domicilio permanente. No se cubrirá la realización de duplicados de llaves robadas ni el cambio de llavines. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones lo permitan. Si para este servicio a kölbi Asistencia se le requiriesen servicios que



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

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

c) Orientación legal telefónica por pérdida de documentos en caso de robo de billetera

Por este servicio kölbi Asistencia brindará al afiliado y/o beneficiario previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil, familiar, administrativa y de tránsito (entendido dentro del ámbito eminentemente personal o familiar). No se brindarán consultas en materia laboral, comerciales ni las que resulten sumamente especializadas. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario por la prestación de los servicios profesionales del abogado que atiende la consulta, serán pagados con sus propios recursos. kölbi Asistencia no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado y/o beneficiario. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el afiliado y/o beneficiario exonera y renuncia a demandar a ICE o kölbi Asistencia por el resultado final de la contratación. kölbi Asistencia ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo o responsabilidad por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer



directamente con el proveedor del servicio o al colegio profesional correspondiente y nunca a kölbi Asistencia, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la Tabla de Prestaciones Asistenciales de kölbi Asistencia.

9. Asistencia tercera edad

Se establece que para la prestación del servicio de asistencia a la tercera edad en los casos que lo ameriten kölbi Asistencia solicitará al afiliado y/o beneficiario la cedula o identificación para corroborar que aplique dicha cobertura. Aplica a partir de los 65 años.

a) Asistencia médica telefónica

A solicitud del afiliado y/o beneficiario kölbi Asistencia brindará orientación médica telefónica las veinticuatro horas, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada. kölbi Asistencia no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario correrán por su propia cuenta. La consulta telefónica será con un médico general.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Médico a domicilio

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite en virtud de emergencia médica asistencia médica a domicilio, previa valoración y aprobación del equipo médico de kölbi Asistencia, se gestionará y cubrirá los honorarios



profesionales de la visita de un médico general al domicilio del afiliado y/o beneficiario. Queda entendido que los costos de los medicamentos serán cubiertos directamente por el afiliado y/o beneficiario. La coordinación de la visita se realizará con un médico general.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

c) Envío de medicamentos

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen a su domicilio, kölbi Asistencia coordinará el respectivo envío de los mismos. kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con los productos médicos adquiridos. Queda entendido que el afiliado y/o beneficiario cancelará el costo de los productos y del envío en el momento de su recepción.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

d) Agenda y avisos para el control de medicamentos

En caso de que nuestro afiliado y/o beneficiario comience con un tratamiento médico, kölbi Asistencia podrá coordinar su agenda para dar aviso el inicio del tratamiento, por medio de una llamada telefónica o mensaje de voz según indicaciones del afiliado y/o beneficiario. En caso de no contestar la llamada o escuchar el mensaje, kölbi Asistencia no tendrá responsabilidad alguna sobre el seguimiento que el afiliado y/o beneficiario dé al tratamiento prescrito.



El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

e) Traslado médico en ambulancia entre hospitales

En caso de que el afiliado y/o beneficiario sufra una emergencia durante un viaje dentro de la república de costa rica y por prescripción médica tenga que ser trasladado en ambulancia hacia otro hospital, kölbi Asistencia gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, kölbi Asistencia coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

f) Consulta y localización de mejores precios de medicamentos

En caso de que el afiliado y/o beneficiario solicite la consulta del precio de un medicamento en específico, kölbi Asistencia realizara tres cotizaciones en diferentes farmacias (dentro de la zona de residencia del afiliado y/o beneficiario), para localizar el mejor precio del mercado. Queda entendido que kölbi Asistencia no tendrá responsabilidad alguna sobre los precios brindados por las farmacéuticas o del cambio del mismo cuando el afiliado visite el establecimiento, tampoco podrá mantener los precios indicados dentro de la cotización. Dentro de esta asistencia no se contempla el envío de medicamentos, cualquier gasto en el que incurra el afiliado y/o beneficiario será bajo su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



g) Servicio de limpieza en el hogar con motivo de incapacidad del adulto mayor

En caso de afiliado y/o beneficiario, derivada de una situación de emergencia comprobada y respaldada por un dictamen médico en el que el afiliado y/o beneficiario (adulto mayor) se le imposibilite realizar labores domésticas y este sea aprobado por el personal médico de kölbi Asistencia, se enviara a la brevedad posible una empleada doméstica que realice las labores que al afiliado y/o beneficiario se le imposibiliten durante 2 días 4 horas cada día.

Queda excluido para la prestación de este servicio:

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

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

h) Escolta telefónica en su llegada al hogar

En caso de que nuestro afiliado y/o beneficiario requiera conocer el estado de salud o estado de llegada a su casa de residencia habitual de uno de sus beneficiarios que sea adulto mayor, kölbi Asistencia atenderá la solicitud realizando una llamada hasta que el afiliado y/o beneficiario o su beneficiario comprueben que el traslado se realizó satisfactoriamente.



Este servicio se prestará únicamente en caso de emergencia para brindar apoyo al afiliado y/o beneficiario.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

i) Asistencia telefónica para instalación periférica

En caso de que nuestro afiliado y/o beneficiario solicite asistencia básica para realizar instalaciones referentes a periféricos de cómputo, kölbi Asistencia proporcionará las instrucciones vía telefónica o lo dirigirá a un sitio web según sea necesario para que tenga una guía para instalar el periférico mencionado. Queda entendido que kölbi Asistencia no se hace responsable de los daños ocasionados por una mala conexión o mal manejo de las instrucciones, kölbi Asistencia brindará únicamente las indicaciones no se mantendrá en línea hasta que nuestro afiliado y/o beneficiario realice la conexión, brindará las recomendaciones necesarias. Queda excluida cualquier instalación no relacionada con equipo de cómputo.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

j) Asistencia telefónica para orientación a acceso a internet

En caso de que el afiliado y/o beneficiario lo requiera, kölbi Asistencia brindará orientación telefónica sobre como acceder a internet. Queda excluido cuando el afiliado y/o beneficiario no tenga la red disponible para ingresar, problemas con su compañía proveedora o cualquier inconveniente que se presente para poder ingresar a internet. kölbi Asistencia proporcionará la información básica para ingreso a internet, suministrando



una guía o serie de pasos a seguir, mas no se mantendrá en línea hasta que el afiliado logre el ingreso.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

k) Información telefónica sorteos de la lotería

Siempre que el afiliado y/o beneficiario lo solicite kölbi Asistencia proporcionara información de los diferentes sorteos de la lotería, siempre que estos estén disponibles en la página de internet de la junta de protección social de San José. kölbi Asistencia no se hará responsable de los resultados del sorteo, ni por la emisión de los mismos, así como tampoco de la información que la pagina contenga.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

10. Asistencia veterinaria

a) Consulta gratuita vía telefónica en clínicas veterinaria.

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

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.



11. Asistencia al desempleo

a) Referencia telefónica en bolsas de trabajo

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencias de bolsas de trabajo kölbi Asistencia le proporcionará información solicitada vía telefónica.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

12. Asistencia al deporte

a) Referencia de médicos especialistas en deporte

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera referencias de un médico especialista en deportes, previa solicitud telefónica, kölbi Asistencia brindará la referencia de médicos especialistas. Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Coordinación de reservaciones en eventos deportivos profesionales

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia coordinará reservaciones en eventos deportivos indicados por el afiliado, sujeto a espacio, disponibilidad y acceso. También se podrá gestionar a través de kölbi Asistencia la compra de boletos al evento relacionado. Los costos



de las actividades serán asumidos por el afiliado, kölbi Asistencia proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras de departamentos del país en el que el afiliado y/o beneficiario tenga su residencia permanente. kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del evento. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el usuario.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

13. Asistencia culinaria

a) Información y orientación nutricional vía telefónica

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera información y orientación nutricional, previa solicitud telefónica, kölbi Asistencia brindará la información requerida o la referencia de un nutricionista que le ofrezca consejos nutricionales, guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas, información sobre contenido calórico de los alimentos, recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un médico o nutriólogo especialista. Para ofrecer un chat de consejos, referencias y/o información de nutrición, se tendrá que establecer en conjunto kölbi Asistencia-ICE, la forma de operación. Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado. kölbi Asistencia no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas. Queda entendido que el servicio se



prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un médico o nutriólogo especialista.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

b) Información y orientación culinaria vía telefónica.

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera información y orientación culinaria, previa solicitud telefónica, kölbi Asistencia brindará la información requerida o la referencia de un profesional en el arte culinario con el fin de poder brindar recetas saludables, diferentes e innovadoras, rápidas, así como recomendaciones para preparar platillos comunes de una forma más sana. Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado. kölbi Asistencia no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas.

El servicio aquí establecido se brindará según los términos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia.

14. Obligaciones del afiliado y/o beneficiario

Con el fin de que el afiliado y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con kölbi Asistencia.
- b) Dar aviso oportuno a kölbi Asistencia del cambio de residencia permanente del titular.



- c) Estar al día con el pago de la línea celular o teléfono fijo y con el servicio kölbi Asistencia.
- d) Identificarse como afiliado y/o beneficiario ante los funcionarios de kölbi Asistencia o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

15. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

En caso de que un afiliado requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El afiliado y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con kölbi Asistencia al número telefónico 2211-6566 designado como piloto telefónico, de manera inmediata al presentarse la emergencia o necesidad.
- b) El afiliado y/o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de kölbi Asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del afiliado y/o beneficiario; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; etc.
- c) Queda entendido que el personal de kölbi Asistencia únicamente prestará los servicios contemplados en este reglamento del plan de asistencia, a las personas que figuren como afiliados y/o beneficiario en la última lista



de afiliados activos ICE De este modo, ICE asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de afiliados activos.

- d)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, kölbi Asistencia le prestará al afiliado los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento
- e)** Del mismo modo, se deja constancia que los servicios relacionados con los vehículos del afiliado, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los afiliados y/o beneficiario, con derecho al programa de kölbi Asistencia
- f)** En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente plan de asistencia. Como caso de excepción, y únicamente en relación con el servicio de traslado médico terrestre, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del afiliado para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el afiliado podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio.
- g)** En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados kölbi Asistencia no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente plan de asistencia.



16. Generalidades

- a) kölbi Asistencia queda excluida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios por los servicios no prestados directamente por sus colaboradores.
- b) Ice telecomunicaciones queda excluida de toda responsabilidad de las obligaciones que surjan entre kölbi Asistencia y los afiliados. Todo reclamo por servicio no ofrecido directamente deberá hacerse al proveedor respectivo.
- c) El presente documento aplica únicamente para costa rica.
- d) Para poder recibir los servicios aquí indicados, es necesario que el afiliado haya autorizado el cargo automático del plan de asistencia a su línea telefónica.
- e) Para suscribirse es necesario que el afiliado titular conozca y acepte anticipadamente las condiciones y limitaciones del programa, mismas que se encuentran estipuladas en este documento.
- f) El simple acto de autorizar el cargo automático, tal y como se describe en este reglamento, dará por hecho que él o la participante, conoce de la existencia de las condiciones y limitaciones a las cuáles se adhieren.
- g) El presente programa se rige por este reglamento, y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional, la jurisprudencia judicial y administrativa, así como las resoluciones de la comisión nacional del consumidor, en cuanto sean aplicables.
- h) kölbi Asistencia se reserva el derecho de determinar de acuerdo a los intereses de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.



- i) Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que, de acuerdo a los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los tribunales de justicia.
- j) Cualquier asunto que se presente con este programa y que no se encuentre previsto en el presente reglamento, será resuelto por kölbi Asistencia en estricto apego a las leyes de la república de costa rica
- k) kölbi Asistencia no intervendrá, ni tendrá responsabilidad alguna por los inconvenientes o problemas o discusiones que se presenten entre prestatarios de servicios y cualquier afiliado, en relación o disputa a un servicio contratado. Estos conflictos deben ser resueltos por las partes, y si no pueden resolverlo, deberán recurrirán a un tribunal de resolución alterna de conflictos (RAC), pero nunca se hará resolver el problema al patrocinador.
- l) El servicio de asistencia kölbi Asistencia podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, sin necesidad de alegar incumplimiento o responsabilidad para ICE o para el afiliado, en el momento que lo estimen conveniente; lo anterior con la obligación de dar aviso previo de treinta días naturales, la comunicación será de forma escrita.

17. Subrogación

kölbi Asistencia quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al afiliado de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el afiliado para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.



18. Prestación de los servicios

Queda entendido que kölbi Asistencia podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Todos los servicios se prestarán únicamente con la red de proveedores autorizada por kölbi Asistencia las asistencias resaltadas al manejar el programa cuentan con cobertura país.

kölbi Asistencia Múltiple para Personas y Hogares

Tabla de prestaciones

Asistencia vial	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Envío y pago de remolque (Grúa)	Sin límite	\$250
Auxilio Vial (cambio de llanta, paso de corriente, suministro de combustible)	3	\$250
Referencia de talleres	Sin límite	
Traslado medico terrestre	4	\$100
Referencias clínicas medicas cercanas	Sin límite	
Envío de cerrajeros	3	\$100
Conductor designado (20 km o 30 min de viaje)	2	\$100
Asistencia en viajes nacionales	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Traslado médico terrestre	4	\$100
Referencia de clínicas médicas cercanas	Sin límite	



Envío de cerrajero	3	\$100
Conductor designado (20km o 30 minutos de viaje)	2	\$100
Traslado médico terrestre	4	\$100
Taxi para regreso o continuación del viaje	Sin límite	
Chofer profesional		
Traslado del cuerpo en caso de fallecimiento del titular		
Asistencia legal	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Referencia y consultoría legal vía telefónica (civil, penal, familiar, administrativo y tránsito)	Sin límite	
Asistencia en caso de robo de automóvil		
Asistencia en el hogar	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Envío y pago de servicios de Plomería	4	\$100
Envío y pago de servicios de Cerrajería	4	\$100
Envío y pago de servicios de Electricista	4	\$100
Envío y pago de servicios de Vidriería	4	\$100
Descuentos en sanitización del hogar	Sin límite	



Referencia de técnicos para la fumigación del hogar		
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar		
Asistencia PC	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Asistencia en línea	Sin límite	
Referencia de técnicos especializados		
Asistencia remota vía PC		
Asistencia médica	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
E-Doctor (médico virtual) y escucha activa 24/7	Sin límite	
Orientación médica telefónica 24/7		
Examen de laboratorio (hemograma básico)	3	\$50
Eliminación de verrugas (máximo 5) en Clínicas Humana	3	\$50
Médico a domicilio	5	\$100
Consulta médica en Clínicas de la Red	3	\$50
Consulta médica en Clínicas Humana	5	Sin límite
Consulta con Fisioterapia en Clínicas Humana	3	\$50
Consulta con Fisioterapia en Clínicas de la Red	2	\$50



Consulta con Nutricionista en Clínicas Humana	3	\$50
Consulta con Nutricionista en Clínicas de la Red	2	\$50
Orientación sobre alimentación saludable	Sin límite	
Referencias médicas telefónicas	Sin límite	Sin límite
Información sobre mejores costos de medicamentos y servicios médicos	Sin límite	Sin límite
Descuentos en prueba de pcr o antígeno	Sin límite	
Asistencia dental	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Emergencias dentales	1	\$200
Diagnósticos dentales	Sin límite	
Trabajos dentales (limpieza, calzas etc.)	3	\$75
Referencia odontológica	Sin límite	
Asistencia fúnebre	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Arreglo floral	1	\$2000
Carroza fúnebre		
Féretro		
Asesoría legal	Sin límite	



Asistencia al afiliado	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Servicio de transporte para llegada al destino por robo de billetera	1	\$50
Cerrajero para apertura de la vivienda en caso de robo	1	\$50
Orientación legal telefónica por pérdida de documentos en caso de robo de billetera	Sin límite	
Asistencia tercera edad	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Asistencia médica telefónica	Sin límite	
Médico a domicilio	2	\$100
Envío de medicamentos	2	\$50
Agenda y avisos para el control de medicamentos	Sin límite	
Traslado médico terrestre inter-hospitalario	3	\$200
Consulta y localización de mejores precios de medicamentos	Sin límite	
Servicio de limpieza en el hogar p/accidente incapacitante del adulto mayor (2 días/4hrs)	3	\$25
Escolta telefónica en su llegada al hogar	Sin límite	
Asistencia telefónica para instalación de periféricos		



Asistencia telefónica para orientación de acceso a internet		
Información telefónica de la lotería nacional		
Asistencia veterinaria	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Consulta gratuita vía telefónica en clínicas veterinarias	Sin límite	
Asistencia desempleo	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Referencia telefónica de bolsas de empleo	Sin límite	
Asistencia deporte	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Referencia de médicos especialistas en deporte	Sin límite	
Coordinación de reservaciones en eventos deportivos profesionales		
Asistencia culinaria	Monto máximo de eventos al año	Monto máximo de ayuda económica
Información y orientación nutricional vía telefónica	Sin límite	
Información y orientación culinaria vía telefónica		