

# REGLAMENTO DE LAS CONDICIONES GENERALES PARA EL PROGRAMA

//// kölbi ////

**ASISTENCIA**

Dentro del rango del servicio contratado, el servicio comprende limitadamente a lo dicho en este reglamento, a lo siguiente:

## SERVICIO DE 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 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.

Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el afiliado tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo. El personal de GEA no prestará el servicio cuando el afiliado no esté presente en el lugar de la emergencia y/o no le haya sucedido la emergencia al titular y/o beneficiarios.

## I.-ASISTENCIA VIAL.

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 EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo en que viaje el AFILIADO, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa para el traslado hasta el destino que el AFILIADO elija.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo de US\$75 (SETENTA Y CINCO DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año. Se permitirá 1 evento por un monto máximo de \$120 en caso de que el cliente se encuentre en un lugar alejado y que sobrepase el costo de los \$75 establecidos en esta cobertura.

El traslado aplica únicamente en carretera. GEA se compromete, antes de enviar el servicio, que en caso de haber un excedente, le comunicará al AFILIADO el

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



kölbi



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.

GEA tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, entendiéndose 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 GEA 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.

**B) ASISTENCIA VIAL (SUMINISTRO DE**

**COMBUSTIBLE, PASO DE CORRIENTE, CAMBIO DE LLANTA)**

Cambio de llanta por el repuesto en caso de ponchadura, falta de combustible o necesidad de paso de corriente del vehículo en que viaje el AFILIADO, GEA 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.

Los servicios aquí establecidos serán cubiertos hasta un máximo de US\$75 (SETENTA Y CINCO DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año.

#### **B.1. 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.

**SOMOS  
DE LOS  
MISMOS**



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.

## B.2. SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:

Este servicio se prestará en situaciones de emergencia siempre cuando el AFILIADO se encuentre en carretera y ante la comprobada ausencia de combustible en el vehículo que viaje el AFILIADO. Cubre únicamente el envío del técnico, el suministro de combustible tendrá que ser pagado por el AFILIADO con sus propios recursos y en efectivo contra factura al proveedor.

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.

## B.3. PASO DE CORRIENTE:

Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo en que viaje el AFILIADO realizar el paso de corriente.

El excedente de los MONTOS POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO 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 en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL, pues el riesgo lo asume él y no GEA o ICE. En caso 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%.

GEA se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al AFILIADO el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo con sus propios recursos al PROVEEDOR.

### C) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

A solicitud del AFILIADO, GEA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. En estos casos, GEA proporcionará el servicio

de referencia indicado en el párrafo anterior en todo el territorio nacional de acuerdo a la disponibilidad de información que se tenga. En estos casos GEA hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor rapidez.

GEA ni 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. Ni GEA 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 GEA, que solo se limita a brindarle la información. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### D) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA POR ACCIDENTE):

En caso de que el

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



AFILIADO, sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, GEA gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada (por disponibilidad o presencia) que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. GEA proporcionará 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 GEA o ICE. Este servicio aplica únicamente en carretera.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo de US\$100 (CIEN DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 2 eventos al año.

#### D) REFERENCIA DE CLINICAS MÉDICAS CERCANAS:

Cuando el AFILIADO lo requiera, GEA le proporcionará información de Clínicas Médicas cercanas

de donde ocurrió el percance o accidente automovilístico y donde se encuentre.

Queda entendido que ni GEA ni el ICE asumirán ningún costo relacionado con los honorarios del médico que atienda y cualesquiera otros gastos en que incurra el AFILIADO. Todos los gastos relacionados a la atención médica de la Clínica referida por GEA, 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 SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### E) COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:

GEA se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el AFILIADO, como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensajes de texto, fax o teléfono previamente comunicado por el cliente. En caso de imposibilidad de comunicación del AFILIADO, por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa o acompañante. GEA no

se hace responsable por la redacción y el contenido de los mensajes solicitados por el cliente.

El servicio aquí establecido se brindará para ambos programas SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS

#### F) ENVIO 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 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

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



para coordinación y envío de cerrajero no procede para microbuses, busetas o vanete, 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 será cubierto hasta un máximo de US\$75 (SETENTA Y CINCO DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año.

### G) CONDUCTOR DESIGNADO

GEA 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 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:

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

El servicio aquí establecido

será cubierto hasta un máximo de US\$50 (CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 2 eventos al año.

## II. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES.

### A) TRASLADO EN AMBULANCIA POR PRESCRIPCIÓN MÉDICA

En caso de que el AFILIADO 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, GEA gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Para aplicar dicha cobertura el afiliado tendrá que proporcionar vía Fax o correo la prescripción médica la cual será válida por el equipo médico de GEA, para determinar su procedencia.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo de US\$100 (CIEN DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 2 eventos al año.

## B) TAXI PARA EL REGRESO O CONTINUACION DE VIAJE.

En caso de avería o robo total del VEHÍCULO en el que viaje el afiliado cuando el mismo se encuentre a una distancia de TREINTA KILÓMETROS o más desde el domicilio reportado.- GEA 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 GEA.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo de US\$75 (SETENTA Y CINCO DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 1 evento al año.

## C) CHOFER PROFESIONAL

En caso de que el AFILIADO sufra durante el viaje a más de 50 kilómetros de su residencia habitual algún tipo de enfermedad crónica pero no preexiste, que le impida físicamente regresar a su RESIDENCIA PERMANENTE, GEA 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 VEHICULO.

Limitaciones para esta asistencia:

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

Este servicio será prestado SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

## D) 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 GEA considere más adecuado para su respectiva velación y sepelio: además GEA, 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 GEA.
- 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, GEA gestionara el traslado del cuerpo hasta su provincia de origen según sus familiares lo indiquen.

El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

### III. ASISTENCIA LEGAL

#### A.REFERENCIA Y CONSULTA LEGAL VIA TELEFONICA (CIVIL, PENAL, FAMILIAR ADMINISTRATIVA Y TRANSITO)

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO 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 brindaran consultas en materia laboral, comerciales ni las que resulten sumamente especializadas.

En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por

la prestación de los servicios profesionales del abogado que atiende la consulta, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el AFILIADO exonera y renuncia a demandar a ICE o GEA por el resultado final de la contratación.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo 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 GEA, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### B. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO:

Se prestará asistencia legal si se presentare el robo

total del VEHÍCULO DEL AFILIADO, GEA 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.-

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final. GEA 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 SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS

#### IV. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR (INCLUIDO MATERIAL, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL OPERARIO HASTA EL MONTO DE COBERTURA)

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



**TERRITORIALIDAD.-** El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestará única y exclusivamente en las cabeceras de provincia de la República de COSTA RICA. En virtud del presente anexo, GEA garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata por medio de la coordinación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el inmueble, 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 GEA, a fin de evitar que reparaciones banales o fútiles sean consideradas como emergencia.

#### **A) SERVICIOS DE PLOMERÍA:**

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y 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, GEA enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la "asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes viales lo permitan. Se exceptúa el caso de cortes en el suministro

por la empresa pública correspondiente derivado de una falta de pago.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo de US\$40 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año.

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) SERVICIO 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 será cubierto hasta un máximo de US\$40 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 2 eventos al año.

Exclusiones a la servicio de Cerrajería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, 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 que de hacia la calle.

### C) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

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 será cubierto hasta un máximo de US\$40 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año.

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

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

D) SERVICIOS DE VIDRIERÍA: Cuando a consecuencia

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



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 será cubierto hasta un máximo de US\$40 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 2 eventos al año.

Exclusiones del servicio de Vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio:

- Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle, Roturas de vidrios por fenómenos naturales.
- En cuanto a los servicios de hogar no se cubrirán reparaciones por fallas debidas a falta de

mantenimiento del domicilio así como situaciones derivadas de daños preexistentes.-

### E) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN EL HOGAR

Cuando el AFILIADO requiera de servicios de conexión en el hogar, GEA, previa solicitud telefónica, podrá dar referencias de técnicos especializados, que atiendan 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, GEA coordinará que el especialista previamente a realizar el trabajo requerido, presente simultáneamente al AFILIADO y a GEA 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.

GEA 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 indicado se realizará por un máximo de: SIN COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

### V. ASISTENCIA PC

En caso de que se presente una falla en la computadora, sea de HARDWARE, el AFILIADO 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.

Ni GEA 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,

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

### A) ASISTENCIA EN LINEA

A solicitud del AFILIADO GEA brindará asistencia telefónica en línea para solucionar problemas de conectividad de equipos o navegación en Internet, las veinticuatro horas del día. Ni GEA ni el ICE se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas referencias.

El servicio aquí indicado se realizará SIN LÍMITE EN COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS

### B) REFERENCIA DE TECNICOS ESPECIALIZADOS

A solicitud del AFILIADO se le brindará referencias de empresas o técnicos que realicen servicios especializados. GEA 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 indicado se realizará SIN LÍMITE EN COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS

### C) ASISTENCIA REMOTA VIA 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.

GEA 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 indicado se realizará: SIN LÍMITE EN COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS

## VI. ASISTENCIA MÉDICA

### A) EXAMENES DE LABORATORIO

Cuando el AFILIADO necesite realizarse exámenes de laboratorio, GEA le coordinará y referirá a un laboratorio o centro médico, para la práctica de un examen clínico básico (hemograma) para su atención médica.- No se incluye interpretación del examen realizado.

Si el abonado desea realizarse un examen que no sea el indicado en el párrafo anterior, GEA podrá orientarlo a los negocios afiliados que posee para que obtenga un precio preferencial en el mismo.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo de US\$40 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año.

### B) REFERENCIAS MEDICA TELEFONICAS

Cuando el AFILIADO necesite

referencias médicas, GEA le proporcionará información de médicos especialistas. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico.

Honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

Ni GEA 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 SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### C) MEDICO A DOMICILIO

Cuando el AFILIADO necesite en virtud de emergencia médica ASISTENCIA MÉDICA A DOMICILIO, previa valoración y validación del equipo médico de GEA, se gestionará y cubrirá los honorarios profesionales de la visita de un médico general al domicilio del AFILIADO. Queda entendido que el costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



de US\$40 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año.

#### D) ORIENTACION MEDICA TELEFONICA

A solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, GEA brindará orientación médica telefónica las veinticuatro horas, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE COSTO y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### E) INFORMACION DE COSTOS DE SERVICIOS MEDICOS

Cuando el AFILIADO necesite referencias médicas, GEA le proporcionará información de médicos especialistas. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO y a cargo del mismo pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, coordinando y concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios

del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### VII. ASISTENCIA ODONTOLOGICA

GEA coordinará la realización de una revisión clínica por parte de un facultativo calificado en odontología, adscrito a la RED DE PROVEEDORES DE GEA. Los servicios en cobertura se otorgarán previo Examen Clínico y Diagnóstico autorizado por GEA. El trabajo a realizarse quedará a criterio del profesional Odontólogo y se realizará en una cita subsecuente; el AFILIADO accederá a la asistencia dentro de las condiciones descritas en este documento.

#### A) ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (ODONTALGIA)

Para efectos de asistencia

odontológica, se considera la atención de una urgencia dental al conjunto de acciones practicadas al paciente, 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 SIN LIMITE DE COSTO, CON UN (1) EVENTO ANUAL.

#### B) REFERENCIAS ODONTOLOGICAS

En caso que el AFILIADO requiera la atención odontológica, por algún tratamiento dental no urgente, previa solicitud telefónica, GEA brindará la referencia de la clínica dental en RED más cercana donde el AFILIADO podrá asistir a consulta, Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO.

El servicio aquí establecido se brindará SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### C) TRABAJOS DENTALES

En caso que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera los servicios en cobertura,

se otorgarán previo Examen Clínico y Diagnóstico autorizado por GEA. 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.

### A. LIMPIEZA DENTAL SIMPLE

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.

### B. COLOCACIÓN DE CALCES (Amalgamas)

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 (premolares 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.

### C. EXTRACCIONES

En caso de EMERGENCIA, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO tendrá derecho al procedimiento de extracción simple, si así lo determina el facultativo de GEA.

Se aclara que el alcance del servicio representa un LUC (Límite Único Combinado) es decir que el servicio que elija el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO se prestará hasta por un monto máximo de \$200 (DOSCIENTOS DOLARES) y un (1) máximo de evento.

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.

### EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA ODONTOLÓGICA:

- a) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- b) Cuando la persona no se identifique como AFILIADO a KÖLBI ASISTENCIA.
- c) Cuando el afiliado

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 GEA.

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 GEA.

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 GEA gastos realizados por el AFILIADO 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 GEA, no sean necesarios para el AFILIADO.

## 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, comprobada por el personal de GEA.

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 VIII. ASISTENCIA FUNERARIA

GEA asistirá al AFILIADO 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 Republica 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.

Se aclara que el alcance del servicio representa un LUC (Límite Único Combinado) es decir que todos los servicios descritos en Asistencia Funeraria se prestarán hasta por un valor total de hasta US\$1.000 ( UN MIL DOLARES) EN UN (1) SOLO EVENTO.

GEA efectuará la coordinación y trámites necesarios de acuerdo con los servicios descritos a continuación:

- Servicio de carroza: traslado de cuerpo desde el domicilio a salas de velaciones y de funeraria a cementerio (perímetro urbano).

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



- Arreglo floral (Tributo)
- 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.

- Cuando el fallecimiento del AFILIADO se haya dado fuera de territorio costarricense.
- Servicios adicionales que hayan sido contratados por el afiliado y/o sus familiares por su cuenta, sin el previo consentimiento de GEA.
- 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.
- Fallecimientos causados por suicidio,
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Fallecimiento ocurrido por realización de actividades peligrosas como las militares, Policiales y relacionadas.
- Fallecimiento ocurrido por práctica de deportes peligrosos y/ o extremos.
- 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.

i) La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

j) Cuando se compruebe posterior al deceso, a través de los exámenes médicos o acta de defunción, que el AFILIADO 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) ASESORIA LEGAL

En caso de fallecimiento del AFILIADO o sus beneficiarios, GEA asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al AFILIADO 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 SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

## IX. ASISTENCIA TERCERA EDAD

Se establece que para la prestación del servicio de ASISTENCIA A LA TERCERA EDAD en los casos que lo ameriten GEA solicitará al afiliado la cedula o identificación para corroborar que aplique dicha cobertura. Aplica a partir de los 65 años. (Este servicio puede ser aplicado por el afiliado a sus padres, siempre y cuando superen los 65 años de edad)

## A) ASISTENCIA MEDICA TELEFONICA

A solicitud de los AFILIADOS GEA brindará orientación médica telefónica las veinticuatro horas, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. La consulta telefónica será con un medico general.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN LÍMITE EN COSTO Y SIN LÍMITE DE

## EVENTOS

### B) MEDICO A DOMICILIO

Cuando el AFILIADO necesite en virtud de emergencia médica ASISTENCIA MÉDICA A DOMICILIO, previa valoración y aprobación del equipo médico de GEA, se gestionará y cubrirá los honorarios profesionales de la visita de un médico general al domicilio del AFILIADO. Queda entendido que el costo de los medicamentos serán cubiertos directamente por el AFILIADO. La coordinación de la visita se realizara con un médico general.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un mmáximo de US\$60 (SESENTA DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 2 eventos al año.

GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras de provincia de las provincias de Costa Rica: SAN JOSÉ, ALAJUELA, HEREDIA, CARTAGO, LIMÓN, LIBERIA Y PUNTARENAS.

### C) ENVIO DE MEDICAMENTOS

Cuando el AFILIADO necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen a su domicilio, GEA coordinara el respectivo envío de los mismos. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación a los productos médicos

adquiridos. Queda entendido que el AFILIADO cancelará el costo de los productos y del envío en el momento de su recepción.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un mmáximo de US\$10 (DIEZ DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 2 eventos al año.

### D) AGENDA Y AVISOS PARA EL CONTROL DE MEDICAMENTOS

En caso que nuestro afiliado comience con un tratamiento médico, GEA 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. En caso de no contestar la llamada o escuchar el mensaje, GEA no tendrá responsabilidad alguna sobre el seguimiento que el afiliado de al tratamiento prescrito.

El servicio aquí establecido será cubierto SIN LIMITE DE MONTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO.

### E) TRASLADO MEDICO EN AMBULANCIA ENTRE HOSPITALES

En caso de que el AFILIADO 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, GEA gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un mmáximo de US\$200 (DOSCIENTOS DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 1 evento al año.

### F) CONSULTA Y LOCALIZACION DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS.

En caso que el afiliado solicite la consulta del precio de un medicamento en especifico, GEA realizara tres cotizaciones en diferentes farmacias (dentro de la zona de residencia del afiliado), para localizar el mejor precio del mercado.

Queda entendido que GEA 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 será bajo su propio peculio.

El presente servicio se prestará SIN LIMITE DE MONTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### G) SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL HOGAR CON MOTIVO DE INCAPACIDAD DEL ADULTO MAYOR.

En caso de incapacidad comprobada derivada de una situación de emergencia y respaldada por un dictamen médico en el que el afiliado (adulto mayor) se le imposibilite realizar labores domésticas y este sea aprobado por el personal médico de GEA, se enviara a la brevedad posible una empleada doméstica que realice las labores que al afiliado se le imposibiliten.

El servicio aquí establecido será cubierto hasta un máximo de US\$25 (VEINTICINCO DOLARES) POR EVENTO y un máximo de 3 eventos al año.

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.

#### H) ESCOLTA TELEFONICA EN SU LLEGADA AL HOGAR.

En caso que nuestro afiliado 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, GEA atenderá la solicitud realizando una llamada hasta que el afiliado o su beneficiario comprueben que el traslado se realizó satisfactoriamente.

Este servicio se prestara únicamente en caso de emergencia para brindar apoyo al afiliado.

El servicio aquí establecido será cubierto SIN LIMITE DE COSTOS Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### I) ASISTENCIA TELEFONICA PARA INSTALACION PERIFERICA.

En caso que nuestro afiliado solicite asistencia básica para realizar instalaciones referentes a periféricos de

cómputo, GEA proporcionara 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 GEA no se hace responsable de los daños ocasionados por una mala conexión o mal manejo de las instrucciones, GEA brindara únicamente las indicaciones no se mantendrá en línea hasta que nuestro afiliado realice la conexión, brindara las recomendaciones necesarias. Queda excluida cualquier instalación no relacionada con equipo de cómputo.

El servicio aquí establecido será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### J) ASISTENCIA TELEFONICA PARA ORIENTACION A ACCESO A INTERNET.

En caso que el afiliado lo requiera, GEA brindara orientación telefónica sobre como acesar a internet.

Queda excluido cuando el afiliado no tenga la red disponible para ingresar, problemas con su compañía proveedora o cualquier inconveniente que se presente para poder ingresar a internet. GEA proporcionara

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



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 será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### K) INFORMACION TELEFONICA SORTEOS DE LA LOTERIA.

Siempre que el afiliado lo solicite GEA 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.

GEA 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 será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### X. ASISTENCIA VETERINARIA

##### A) CONSULTA GRATUITA VIA TELEFONICA EN CLINICAS VETERINARIA.

A solicitud de los AFILIADOS GEA brindará orientación médica telefónica con un veterinario, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar

dudas de carácter médico, así como cualquier información médica relacionada.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. La consulta telefónica será con un médico Veterinario.

El servicio aquí establecido será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### XI. ASISTENCIA AL DESEMPLEO

##### A) REFERENCIA TELEFONICA EN BOLSAS DE TRABAJO

Cuando el AFILIADO necesite referencias de bolsas de trabajo GEA le proporcionará información solicitada vía telefónica.

El servicio aquí establecido será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### XII. ASISTENCIA AL DEPORTE

##### A) REFERENCIA DE MEDICOS ESPECIALISTAS EN DEPORTE.

En caso que el AFILIADO requiera referencias de un médico especialista en deportes, previa solicitud

telefónica, GEA brindara la referencia de médicos especialistas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO. GEA no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas.

Este servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTO Y DE EVENTOS POR AÑO.

#### B) COORDINACION DE RESERVACIONES EN EVENTOS DEPORTIVOS PROFESIONALES.

A solicitud del USUARIO, GEA coordinara reservaciones en eventos deportivos indicados por el afiliado, sujeto a espacio, disponibilidad y acceso. También se podrá gestionar a través de GEA la compra de boletos al evento relacionado. El costo de las actividades serán asumidas por el AFILIADO, GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras de departamentos del país en el que el USUARIO tenga su RESIDENCIA PERMANENTE.

GEA 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 será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

### XIII. ASISTENCIA CULINARIA

#### A) INFORMACION Y ORIENTACION NUTRICIONAL VIA TELEFONICA.

En caso que el AFILIADO requiera información y orientación nutricional, previa solicitud telefónica, GEA brindara 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 GEA-ICE, la forma de operación.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por El AFILIADO. GEA 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 será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### B) INFORMACION Y ORIENTACION CULINARIA VIA TELEFONICA.

En caso que el AFILIADO requiera información y orientación culinaria, previa solicitud telefónica, GEA brindara 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. GEA no se

hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas.

El servicio aquí establecido será cubierto SIN LIMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS.

### OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con GEA.
2. Reportar la emergencia en el momento preciso que esta ocurre y estar presente en el lugar de los hechos.
3. Dar aviso oportuno a GEA del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR.
4. ESTAR AL DIA CON EL PAGO DE LA LINEA CELULAR O TELEFONO FIJO Y CON EL SERVICIO KÖLBI ASISTENCIA.
5. Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de GEA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el

presente documento.

## 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:

1. El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con GEA a los números telefónicos (Número telefónico de kölbi ASISTENCIA).

2. Haber reportado la emergencia en el momento que sucede y DEBE ESTAR OBLIGATORIAMENTE presente en el lugar.

3. El AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del VEHÍCULO DEL AFILIADO en relación con el cual se solicite un servicio.

4. Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los servicios contemplados

en este contrato, a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de AFILIADOS activos a kölbi ASISTENCIA. De este modo, ICE asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADOS activos.

5. 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 O BENEFICIARIOS, con derecho al "Programa de kölbi ASISTENCIA"

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

7. En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

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.

## SUBROGACIÓN

GEA 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.

## PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que GEA 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 GEA.

SOMOS  
DE LOS  
MISMOS



kölbi  
ice