

# CONDICIONES GENERALES

## kölbi Asistencia PyMEs

### 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 PyMEs: 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 o con representación jurídica que haya contratado a través de ICE los servicios de asistencia que presta kölbi Asistencia PyMEs y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envía el ICE a kölbi Asistencia PyMEs.

Beneficiario: Se entenderá como beneficiarios a los empleados que laboren para la empresa, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene derecho el afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el afiliado de acuerdo con lo estipulado en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs, del contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

Evento: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado y/o beneficiario que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con 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 previa y la preexistencia) que ocurra a un afiliado y/o beneficiario durante la vigencia del presente documento.

Familiar: Se refiere al padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un afiliado.



**Fecha de inicio:** Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece kölbi Asistencia PyMEs estarán a disposición del afiliado. 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 y/o beneficiario.

**Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del afiliado y/o beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios.

**Residencia permanente:** El domicilio permanente que manifieste tener un afiliado y/o beneficiario en el contrato que maneje con ICE dentro del país de residencia y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el afiliado y/o beneficiario haya notificado a ICE con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del afiliado y/o beneficiario 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 PyMEs, o subcontratado por kölbi Asistencia PyMEs, apropiado para prestar servicios de asistencia pre-hospitalaria en urgencias médica a un afiliado y/o beneficiario, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**Equipo técnico:** Es el personal técnico y demás equipo asistencial de kölbi Asistencia PyMEs, o subcontratado por kölbi Asistencia PyMEs apropiado que gestione el servicio solicitado por el afiliado y/o beneficiario, de acuerdo con 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 en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

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

**Enfermedad:** Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al afiliado y/o beneficiario, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato.



Por lo anterior a criterio de kölbi Asistencia PyMEs no se prestarán los servicios materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de kölbi Asistencia PyMEs su comprobación:

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

En todos los casos, corresponde al afiliado y/o beneficiario comprobar la no preexistencia.

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

### **1.1. Asistencia legal**

#### a) Orientación legal telefónica en caso de robo

Por este servicio kölbi Asistencia PyMEs brindará al afiliado y/o beneficiario, previa solicitud, vía telefónica, los servicios asesoría legal en caso de robo en el comercio, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

El abogado asesorará al administrador o propietario 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.

Queda entendido que los gastos en que incurra el administrador o propietario del por la prestación de los servicios profesionales que contrate directamente con alguno de los profesionales referidos por kölbi Asistencia PyMEs, serán pagados con sus propios recursos. Ni kölbi Asistencia PyMEs ni el ICE serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el administrador o propietario para una gestión diferente a la indicada en párrafo anterior,



será única y exclusiva del proveedor elegido por el administrador o propietario, esto quiere decir, que el afiliado y/o beneficiario exonera de toda responsabilidad a kölbi Asistencia PyMEs y al ICE por el resultado final de la contratación, por lo que todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

b) Orientación legal telefónica en materia civil, penal y laboral

Previo solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica kölbi Asistencia PyMEs brindará el servicio de orientación legal telefónica en materia civil, penal, laboral, ello las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. No se brindarán consultas 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 referido, serán pagados con sus propios recursos kölbi Asistencia PyMEs no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado y/o beneficiario.

kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al colegio profesional y nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

c) Orientación en materia tributaria

Previo solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica kölbi Asistencia PyMEs brindará el servicio de orientación tributaria telefónica ello las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. No se brindarán consultas 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 referido, serán pagados con sus propios recursos kölbi Asistencia PyMEs no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado y/o beneficiario.

kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al colegio profesional y nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a brindar la información.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

d) Referencia y coordinación de abogados

Por este servicio kölbi Asistencia PyMEs brindará al afiliado y/o beneficiario, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia de profesionales en derecho (entendido dentro del ámbito eminentemente personal, familiar, laboral, de tránsito, penal entre otros) ello las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. kölbi Asistencia PyMEs no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado y/o beneficiario.

kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al colegio profesional y nunca a kölbi Asistencia PyMEs que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

e) Referencia de ferias de empleo y de empresas reclutadoras

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de ferias de empleo y de empresas reclutadoras, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

## 1.2. Desarrollo Digital

a) Referencia y coordinación de empresas especialistas en temas contables y tributarios

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de empresas especialistas en temas contables y tributarios, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información y coordinará



el envío de profesionales en el ámbito contable y tributario que elija el afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### **b) Posteo en redes sociales**

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera la publicación de contenido en las redes sociales corporativas de su establecimiento, kölbi Asistencia PyMEs coordinará, previa solicitud telefónica, la gestión de un especialista en comunicación digital que se encargará del diseño, redacción y publicación de una (1) pieza de contenido por evento en las plataformas que el afiliado y/o beneficiario designe, tales como Facebook, Instagram, según disponibilidad del proveedor en ese momento.

Para que proceda la prestación del servicio, el afiliado y/o beneficiario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- **Período de carencia:** el afiliado deberá contar con un mínimo de treinta (30) días calendario de vigencia continua del contrato antes de efectuar la primera solicitud de este servicio.
- **Solicitud anticipada:** la solicitud deberá realizarse con al menos setenta y dos (72) horas hábiles de anticipación a la fecha deseada de publicación. No se atenderán solicitudes de carácter inmediato.
- **Aprobación del material:** el afiliado y/o beneficiario deberá aprobar por escrito el arte y el texto del posteo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a su presentación. Si transcurrido dicho plazo no se recibiera aprobación, el evento se tendrá por utilizado y no generará derecho a reposición.
- **Cuenta activa y acceso:** el afiliado y/o beneficiario deberá ser administrador activo de la red social indicada y proporcionar acceso temporal verificable al proveedor. No se prestará el servicio en cuentas suspendidas, inhabilitadas o sin acceso verificable.
- **Intervalo entre eventos:** deberá transcurrir un mínimo de noventa (90) días calendario entre la utilización de un evento y la solicitud del siguiente dentro del mismo período anual.



- Contenido: el contenido solicitado deberá corresponder exclusivamente a la actividad comercial registrada del establecimiento afiliado. Quedan excluidos contenidos de carácter personal, político, religioso o relacionados con terceros ajenos al negocio.

Queda entendido que el servicio no incluye la gestión mensual continua de redes sociales, community management, ni campañas publicitarias pagadas. kölbi Asistencia PyMEs no asumirá responsabilidad alguna en relación con el resultado o alcance de las publicaciones realizadas.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### c) Creación de pautas publicitarias para redes sociales

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera la creación y configuración de una pauta publicitaria en sus plataformas de redes sociales, kölbi Asistencia PyMEs coordinará, previa solicitud telefónica, un especialista en marketing digital que realizará el diseño del material creativo, la definición del objetivo del anuncio, la segmentación básica de audiencia y la configuración inicial de la campaña en la plataforma que el afiliado y/o beneficiario indique (Facebook Ads, Instagram Ads, LinkedIn Ads u otras, según disponibilidad).

Queda entendido que el monto cubierto corresponde exclusivamente al costo del servicio de creación y configuración de la pauta. El gasto de inversión publicitaria en la plataforma correrá por cuenta exclusiva del afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos, y en ningún caso será asumido por kölbi Asistencia PyMEs ni por el ICE.

Para que proceda la prestación del servicio, el afiliado y/o beneficiario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Período de carencia: el afiliado deberá contar con un mínimo de sesenta (60) días calendario de vigencia continua del contrato antes de efectuar la primera solicitud de este servicio.
- Solicitud anticipada: la solicitud deberá realizarse con al menos setenta y dos (72) horas hábiles de anticipación. No se atenderán solicitudes de carácter inmediato.
- Cuenta publicitaria activa: el afiliado y/o beneficiario deberá contar con una cuenta publicitaria habilitada en la plataforma correspondiente, con método de pago configurado y vigente. No se prestará este servicio para cuentas nuevas, pendientes de verificación o con restricciones impuestas por la plataforma.



- Objetivo de campaña predefinido: el afiliado y/o beneficiario deberá indicar, al momento de la solicitud, el objetivo de la pauta (tráfico, alcance, conversiones, etc.). No se realizarán ajustes al objetivo una vez iniciada la configuración.
- Intervalo entre eventos: deberá transcurrir un mínimo de ciento veinte (120) días calendario entre la utilización de un evento y la solicitud del siguiente.
- No concurrencia con posteo orgánico: no podrá solicitarse una pauta publicitaria y un posteo orgánico (servicio b) en el mismo mes calendario.

kölbi Asistencia PyMEs no asumirá responsabilidad alguna en relación con el resultado de la campaña publicitaria. Todo reclamo deberá hacerse directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia PyMEs.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

**d) Referencia de empresas desarrolladoras de páginas web y app**

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de empresas desarrolladoras de páginas web y app, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

**e) Referencia de empresas de mercadeo o publicidad**

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de empresas de mercadeo o publicidad, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.



**f) Referencia de empresas de diseño e impresiones de brochures, flyers, banners**

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de empresas de diseño e impresión de brochures, flyers, banners, etc., kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el. Afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

**g) Referencias para creación de Chatbot**

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de empresas especializadas en el desarrollo e implementación de chatbots para sus canales digitales de atención al cliente, ventas o soporte, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará, previa solicitud telefónica, información y coordinará el primer contacto con un máximo de dos (2) empresas especializadas de su red de proveedores, según el canal o plataforma objetivo indicada por el afiliado y/o beneficiario (WhatsApp Business API, Messenger, web, entre otras).

Todos los gastos que se generen por la contratación, desarrollo, implementación y mantenimiento del chatbot con el proveedor referenciado serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. Para que proceda la prestación, el afiliado y/o beneficiario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Que el afiliado y/o beneficiario se encuentre activo y al día en sus obligaciones contractuales y/o de pago.
- Que el afiliado y/o beneficiario suministre de forma completa, veraz y oportuna toda la información técnica y operativa requerida para la implementación del chatbot.
- Que el afiliado y/o beneficiario cuente con los accesos, permisos, licencias y autorizaciones necesarias para integrar el chatbot con sus plataformas, sistemas o canales digitales.
- Que el afiliado y/o beneficiario acepte las condiciones técnicas, alcances, limitaciones y tiempos de implementación definidos por el proveedor del servicio.
- Que el afiliado y/o beneficiario designe una persona de contacto responsable para la coordinación, seguimiento y validación del proceso de implementación y soporte del chatbot.



kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estas empresas con base en recomendaciones y experiencia de estas. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a brindar la información y coordinar el primer contacto.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### **h) Referencias en apoyo en temas de e-commerce**

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite orientación o referencia de empresas especializadas en comercio electrónico (e-commerce), kölbi Asistencia PyMEs brindará, previa solicitud telefónica, los siguientes servicios:

- Orientación general: orientación telefónica o virtual sobre plataformas y herramientas de e-commerce (Shopify, WooCommerce, Mercado Libre, Amazon, entre otras), aspectos tributarios y logísticos básicos vinculados al comercio electrónico en Costa Rica.
- Referencia a proveedores especializados: coordinación del primer contacto con un máximo de dos (2) empresas especializadas en implementación de tiendas en línea, logística, pasarelas de pago o estrategia digital, seleccionadas de la red de aliados de kölbi Asistencia PyMEs.

Para que proceda la referencia a proveedores, el afiliado y/o beneficiario deberá indicar, al momento de la solicitud: (i) la etapa actual de su proyecto de e-commerce (inicio, optimización o escalamiento), (ii) la plataforma de interés si aplica, y (iii) confirmar que no tiene un proveedor de e-commerce activo para la misma necesidad. Este beneficio está orientado a la fase de evaluación e implementación y no comprende soporte técnico ni mantenimiento de plataformas ya operativas.

Todos los gastos que se generen por la contratación de servicios con los proveedores referenciados serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a brindar la información y coordinar el primer contacto.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

### **1.3. Asistencia en el establecimiento**



a) Envío de cerrajero por emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la puerta principal a solicitud del afiliado y/o beneficiario previa solicitud telefónica kölbi Asistencia PyMEs enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

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 de llavines de bodegas, archivos, escritorios, y cualquier otra instalación, mobiliario o equipo dentro del comercio. Etc. Además, el cambio de llavines y combinaciones de llavines.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

b) Envío de fontanero por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y no preexistente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble, se presente alguna ruptura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, previa solicitud telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

Exclusiones del servicio

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, y cualquier aparato 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.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

c) Envío de electricista por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas que corresponda al, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) previa solicitud vía telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs 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 lo permitan.

Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del establecimiento comercial. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

Exclusiones del servicio

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:

- Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía, como medidores, etc.
- Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.
- El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

d) Envío de vidriero por emergencia

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 la fachada exterior que dé hacia la calle, previa solicitud telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs 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.



## Exclusiones del servicio

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 y que dé hacia la calle. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

### e) Referencia y coordinación de técnico en mantenimiento en general

Quando se requiera los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, en remodelaciones, en fumigación, de servicios de seguridad, kölbi Asistencia PyMEs previa solicitud telefónica del afiliado y/o beneficiario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en los que incurra el afiliado y/o beneficiario por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación de los técnicos especialistas, el administrador o propietario tiene la facultad de solicitar 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del proveedor elegido por el administrador o propietario. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a kölbi Asistencia PyMEs por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

### f) Servicio de mensajería

A solicitud vía telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará servicios de mensajería, cercanos al lugar que solicite el afiliado y/o beneficiario. El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación del servicio.

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 PyMEs 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 con sus propios recursos.

Durante la ejecución de los trabajos, el afiliado y/o beneficiario podrá dirigirse a kölbi Asistencia PyMEs, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### g) Servicio de limpieza

Cuando el afiliado y/o beneficiario requiera del servicio de limpieza, kölbi Asistencia PyMEs coordinará el envío de un técnico a la red de proveedores y especialista en limpieza del servicio solicitado. La asistencia solicitada se brindará durante 2 días solicitados por el afiliado y/o beneficiario 4 horas cada día. El afiliado y/o beneficiario podrá dirigirse a kölbi Asistencia PyMEs, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del evento para la prestación del servicio.

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 PyMEs 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 con sus propios recursos. Durante la ejecución de los trabajos, el afiliado y/o beneficiario podrá dirigirse a kölbi Asistencia PyMEs, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### h) Referencia de empresas de remodelación

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de empresas de remodelaciones, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información y coordinará el envío de la empresa



que elija el afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario.

kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de esta por parte de la empresa elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

i) Referencia de empresas de mensajería

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información actualizada sobre servicios de mensajería, cercanos al lugar que solicite el afiliado y/o beneficiario, en el entendido que el afiliado y/o beneficiario pagará el servicio y demás gastos en que incurra.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

j) Referencia de empresas de fabricación e instalación de rótulos luminosos

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite referencia de fabricación e instalación de rótulos luminosos, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información y coordinará la empresa que elija el afiliado y/o beneficiario y todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado y/o beneficiario por las referencias brindadas ni por la atención o falta de la misma por parte de la empresa elegida.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### **1.4. Asistencia médica**

a) Consulta médica online e-doctor

kölbi Asistencia PyMEs coordinará la consulta on-line del afiliado y/o beneficiario con un médico del staff de kölbi Asistencia PyMEs para una consulta 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.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### b) Orientación médica telefónica 24/7

El afiliado y/o beneficiario podrá realizar consultas médicas telefónicas 24/7 con un médico de kölbi Asistencia PyMEs 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.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

#### c) Traslado medico por emergencia en el comercio

En caso de que el afiliado y/o beneficiario sufra un accidente en el comercio que les provoque lesiones o traumatismos o una enfermedad repentina tales que constituyan una urgencia médica y requieran su hospitalización, kölbi Asistencia PyMEs coordinará el traslado médico terrestre en ambulancia hasta el centro hospitalario más cercano al lugar donde se encuentre el afiliado y/o beneficiario, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, kölbi Asistencia PyMEs coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El afiliado y/o beneficiario en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio.

Si para este servicio a kölbi Asistencia PyMEs 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 PyMEs 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 con sus propios recursos.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

d) Consulta con médico general en Clínicas Humana

kölbi Asistencia PyMEs coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta 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 PyMEs 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. kölbi Asistencia PyMEs 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 excedente por evento será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. 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 servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

e) Consulta con médico general en clínicas de la red

kölbi Asistencia PyMEs coordinará la visita del afiliado y/o beneficiario previa consulta telefónica, a una clínica de la red de kölbi Asistencia PyMEs, 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 PyMEs 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. kölbi Asistencia PyMEs 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 excedente por evento será cubierto por el afiliado y/o beneficiario con sus propios recursos al proveedor. 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 servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

f) Descuentos en consultas con médicos y especialistas

Previa solicitud telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs proporcionará información sobre los descuentos en consultas médicas y especialistas con los que cuente dentro de su red de proveedores para aplicar un descuento al servicio o artículo adquirido. En todos los casos, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario deberán ser pagados bajo sus propios recursos al proveedor kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estos centros médicos con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el centro médico y nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

g) Descuentos en servicios de laboratorios, imágenes, consultas con médicos y especialistas

Previa solicitud telefónica del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs proporcionará información sobre los descuentos en consultas médicas y especialistas con los que cuente dentro de su red de proveedores para aplicar un descuento al servicio o artículo adquirido. kölbi Asistencia PyMEs no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido. El costo de todo medicamento obtenido servicio se brindará con un costo preferencial.

En todos los casos, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario deberán ser pagados bajo sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estos centros médicos con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el centro médico y nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

h) Localización de mejor precio en medicamentos y coordinación de envío

Cuando el afiliado y/o beneficiario necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen kölbi Asistencia PyMEs coordinará con la



farmacia de la red de proveedores y que ofrezca el servicio express el respectivo envío de los mismos hasta el establecimiento kölbi Asistencia PyMEs no asumirá responsabilidad alguna en relación a los productos médicos adquiridos. Queda entendido que el afiliado y/o cancelará el costo de los productos y del envío en el momento de su recepción.

En todos los casos, los gastos en que incurra el afiliado y/o beneficiario deberán ser pagados bajo sus propios recursos al proveedor. kölbi Asistencia PyMEs ha obtenido la lista de estas farmacias con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con la farmacia y nunca a kölbi Asistencia PyMEs, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

i) Segunda opinión médica telefónica

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará una referencia de médicos de la red con la que cuente previamente kölbi Asistencia PyMEs para tal efecto, a fin de que el afiliado y/o beneficiario obtenga una segunda opinión sobre un diagnóstico ya realizado al mismo, sobre su enfermedad o padecimiento. kölbi Asistencia PyMEs no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los médicos que den su opinión clínica.

kölbi Asistencia PyMEs 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. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un médico especialista del afiliado y/o beneficiario. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertas por el afiliado y/o beneficiario en su totalidad con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

### **1.5. Soporte Tecnológico**

a) Referencia de empresas de servicio especializado (software y hardware)

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs proporcionará vía telefónica información de empresas de servicio especializado en software y hardware, más cercanos al lugar donde se encuentre el afiliado y/o beneficiario. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.



Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

b) Coordinación de técnico PC a comercio

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs realizara la coordinación vía telefónica de técnicos en pc, más cercanos al lugar donde se encuentre el afiliado y/o beneficiario. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

c) Orientación técnica PC a telefónica

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs realizará la orientación vía telefónica de técnicos en pc, más cercanos al lugar donde se encuentre el afiliado y/o beneficiario. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado y/o beneficiario kölbi Asistencia PyMEs no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

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 de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

d) Servicio técnico para pc en el establecimiento

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs realizara el servicio técnico para pc en el establecimiento. Los gastos derivados por la atención de estos técnicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.



Todos los gastos que se generen por este servicio serán pagados en su totalidad por el afiliado y/o beneficiario. kölbi Asistencia PyMEs no se hace responsable del servicio que reciba el afiliado por las referencias brindadas.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

## **1.6. 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. 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 PyMEs 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 o grúa**

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo que conduzca el afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa para el traslado hasta el destino que el afiliado y/o beneficiario elija.

El traslado aplica únicamente en carretera. kölbi Asistencia PyMEs 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 flota 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 PyMEs 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 afiliado quien tomará el riesgo directamente con el proveedor, pero nunca hará reclamos a kölbi Asistencia PyMEs o al ICE. Queda excluido cualquier tipo de maniobra adicional al traslado. En caso de 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 de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

**b) Asistencia vial (cambio de llanta, paso de corriente, envío de gasolina)**

Cambio de llanta por el repuesto en caso de ponchaduras, falta de combustible o necesidad de paso de corriente del vehículo que conduzca el afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs 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.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

**Cambio de llanta**

Este servicio se prestará en caso de ponchaduras en el vehículo que conduzca el afiliado y/o beneficiario, 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 y/o beneficiario 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.

#### 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 conduzca el 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.



## Paso de corriente

Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo que conduzca 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 PyMEs 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 PyMEs. kölbi Asistencia PyMEs 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) 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 vanette, 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 de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

**d) Referencia de talleres mecánicos**

A solicitud del afiliado y/o beneficiario, kölbi Asistencia PyMEs le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. En estos casos, kölbi Asistencia PyMEs 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 PyMEs hará lo posible por ayudar al afiliado y/o beneficiario a contactar un taller mecánico con la mayor rapidez. kölbi Asistencia PyMEs 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. Ni kölbi Asistencia PyMEs 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 PyMEs, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

**e) Traslado médico terrestre (ambulancia)**

En caso de que el afiliado y/o beneficiario, sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, kölbi Asistencia PyMEs 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 PyMEs coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. kölbi Asistencia PyMEs 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/o beneficiario y no de kölbi Asistencia PyMEs o ICE. Este servicio aplica únicamente en carretera.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo con los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia PyMEs.

### **1.7. Limitaciones a los servicios de asistencia**

A estas condiciones generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los servicios. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

Cuando el afiliado y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

Los resultantes de los servicios que el afiliado y/o beneficiario haya contratado sin el previo consentimiento de kölbi Asistencia PyMEs.

La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al afiliado y/o beneficiario, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio kölbi Asistencia PyMEs no se prestarán los servicios materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de kölbi Asistencia PyMEs su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico o que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
- En todos los casos, corresponde al afiliado y/o beneficiario comprobar la no preexistencia.
- Mala fe del afiliado y/o beneficiario, comprobada por el personal de kölbi Asistencia PyMEs o si en la petición mediare mala fe.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones, terrorismo, guerra,



guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad. Energía nuclear.

- Cuando el afiliado no se identifique como afiliado y/o beneficiario de los servicios.
- Los servicios de la sección Desarrollo Digital gestionados directamente por el afiliado y/o beneficiario sin previa coordinación y autorización de kölbi Asistencia PyMEs.
- Los eventos con límite de uso (posteo y pautas publicitarias) que hayan caducado al vencimiento del período anual de vigencia. Los eventos no utilizados no generan crédito, compensación económica ni traslado al período siguiente.

### **1.8. Procedimiento para la solicitud del servicio**

Con el fin de que el afiliado y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente kölbi Asistencia PyMEs e identificarse como afiliado y/o beneficiario ante los funcionarios de kölbi Asistencia PyMEs o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- En caso de que un afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará a la línea de emergencia especificado para tal efecto y le suministrará al funcionario de kölbi Asistencia PyMEs que atiende la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario, con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.
- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, kölbi Asistencia PyMEs le prestará al afiliado y/o beneficiario los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla con los requisitos indicados, kölbi Asistencia PyMEs no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los servicios relacionados con el presente contrato ni frente a ICE ni frente al afiliado y/o beneficiario.



**kölbi Asistencia Pymes**  
**Tabla de prestaciones**

<b>Asistencia Legal y Tributaria</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Orientación legal telefónica en caso de robo	Sin límite	
Orientación legal telefónica en materia civil, penal, laboral	Sin límite	
Orientación en materia tributaria	Sin límite	
Referencia y coordinación de abogados		
Referencia de ferias de empleo y de empresas reclutadoras	Sin límite	
<b>Desarrollo Digital</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Coordinación y referencia de empresas de especialistas en temas contables (factura electrónica)	Sin límite	Sin límite
Posteo en redes sociales	\$30	2
Creación de Pautas publicitarias para redes sociales	\$30	2
Referencia de empresas desarrolladoras de páginas Web y App	Sin límite	Sin límite
Referencia de empresas de mercadeo y publicidad	Sin límite	Sin límite
Referencia de empresas de diseño e impresión de brochures, flyers, banners, etc.	Sin límite	Sin límite
Referencias para creación de Chatboot	Sin límite	Sin límite
Referencias en apoyo en temas de e-commerce	Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia en el Establecimiento</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Envío de cerrajero por emergencia (Incluye material y mano de obra )	\$75	8 LUC
Envío de fontanero por emergencia (Incluye material y mano De Obra)	\$75	
Envío de electricista por emergencia (Incluye materiales y mano de obra)	\$75	
Envío de vidriero por emergencia (Incluye materiales y mano de obra)	\$75	
Referencia y coordinación de técnico en mantenimiento en general	Sin límite	
Servicio de mensajería	\$50	2
Servicio de limpieza	\$50	2
Referencia de empresas de remodelación	Sin límite	Sin límite
Referencia en empresas de mensajería	Sin límite	Sin límite
Referencia de empresas de fabricación e instalación de rótulos luminosos	Sin límite	Sin límite

<b>Asistencia médica (colaborador y/o cliente)</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
E-Doctor	Sin límite	
Orientación médica telefónica		
Traslado médico por emergencia en el comercio	\$100	2
Consulta médica general en Clínicas Humana	Sin límite	
Consulta médica general en clínicas de la red	Sin límite	
Descuentos en consultas con médicos generales y especialistas.	Sin límite	
Descuentos en servicios de laboratorios, imágenes, etc.		
Localización de mejores precios de medicamentos y coordinación de envío.		
Segunda opinión médica.		
<b>Soporte Tecnológico</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Referencia de empresas de servicios especializados (software y hardware)	Sin límite	
Coordinación de técnico PC a comercio	Sin límite	2
Orientación técnica PC telefónica	Sin límite	
Servicio Técnico PC en el establecimiento	\$75	Sin límite
<b>Asistencia Vial</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Grúa o remolque por avería	\$100	3
Cambio de llanta	\$100	3
Paso de corriente	\$100	3
Envío de gasolina	\$100	3
Cerrajero	\$100	3
Traslado médico terrestre	Sin límite	2
Referencia en talleres próximos a la ubicación del afiliado	Sin límite	

