cnfl te asiste

GRUPO ice

Plan Bienestar

Tabla de Prestaciones Asistenciales

Electro Asistencia Chequeo Hogar Asistencia Médica

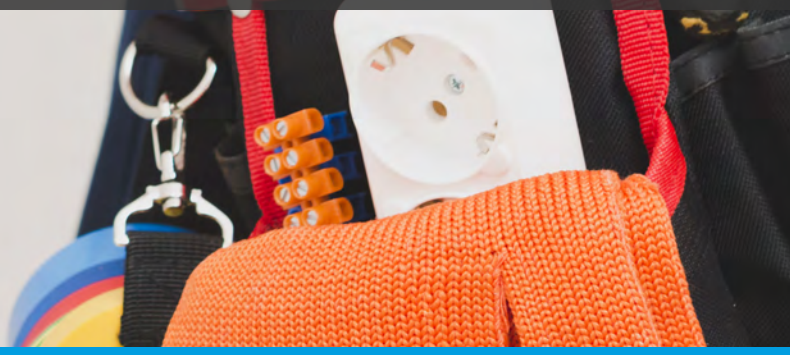
Consultas y coordinación de asistencias:
8483-4040 a 2528-7518

Addiuva

Electro Asistencia

Plan Bienestar

Cobertura	A. Iluminación
3 eventos con un límite de ¢60 000 cada uno	• Reemplazo de lámparas • Reemplazo de fluorescentes • Reemplazo de bombillos, ojos gato • Reemplazo de balastro en lámpara fluorescentes • Mantenimiento y cambio de los sistemas de iluminación
Cobertura	**B. Apagadores y tomacorrientes**
5 eventos con un límite de ¢60 000 cada uno	• Reemplazo de tomacorriente • Reemplazo de interruptor • Reemplazo de enchufe para cocina y/o refrigerador
Cobertura	**C. Sistema Eléctrico**
3 eventos con un límite de ¢60 000 cada uno	• Instalación de breaker sencillo • Instalación de breaker doble • Mantenimiento de polo tierra (cobre) • Cambio de regulador de luz (dimer) • Revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes (Caja de breakers) • Revisión y diagnóstico general de instalación eléctrica del hogar • Revisión y preparación de presupuestos para trabajos mayores eléctricos (remodelaciones, ampliaciones) en el hogar • Detección de corto circuito • Revisión y diagnóstico de UPS domésticas (unidades de respaldo eléctrico) por falla de batería.



24/7

Consultas y coordinación de asistencias al 8483-4040 o 2528-7518

Addiuva | cnfl te asiste

Chequeo Hogar

Plan Bienestar

Cobertura	Mantenimiento General
3 eventos con un límite de ¢60 000 cada uno	• Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto, desde que están en un lugar visible y accesible • Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmontaje de las mismas • Limpieza de canoas: Hasta 15 metros • Revisión y mantenimiento del sistema de calentamiento de agua (termo ducha, calentador de paso y tanque de agua caliente) • Instalación de termo ducha

Cobertura	
Sín límite de eventos, de hasta ¢60 000 cada uno	• Movilidad y pago de plomería para destaqueos de tuberías de desagüe. • Movilidad y pago de cerrajero al hogar. • Movilidad y pago de vidriero al hogar. • Movilidad y pago de técnico para reparación de portones eléctricos de garaje al hogar (Incluye traslado, material y mano de obra)
1 eventos con un límite de ¢60 000	• Movilidad y pago de servicio de traslado de muebles entre ambientes del hogar.
Sin límite de eventos ni monto.	• Orientación legal telefónica en materia laboral en relaciones con el personal doméstico • Referencia y coordinación de técnicos para mantenimientos generales en el hogar

24/7

Consultas y coordinación de asistencias al 8483-4040 o 2528-7518

Addiuva | cnfl te asiste

Asistencia Médica

Plan Bienestar

Cobertura	Visita médica
3 eventos, sín límite de monto.	• Consultas con Médico General al domicicio y/o centro médico.

Cobertura	Ambulancia
3 eventos, sín límite de monto.	• Traslado médico terrestre en caso de accidente o enfermedad (ambulancia)
Sin límite de eventos ni monto.	• Servicio de coordinación de ambulancia en caso de accidente y/o enfermedad • Servicio de conexión para terceros sin costo adicional

Cobertura	Especialista en la salud (Video conferencia, Telefónica y/o Chat)
12 eventos, sin límite de monto.	• Video Conferencia con especialista en medicina general
Sin límite de eventos ni monto.	• Orientación médica telefónica con especialistas - Médico General - Nutricionista - Fisioterapeuta - Psicólogo - Enfermería • Técnicas para el control de la ansiedad: Relajación y respiración por video llamada

Cobertura	Exámenes Médicos
3 eventos con un límite de ¢25 000 cada uno	• Hemograma completo, incluye: Glóbulos rojos, Blancos, Plaquetas y Hemoglobina • Perfil Lipídico (conjunto de exámenes de metabolismo y riesgo coronario) incluye: Colesterol y Triglicéridos • Exámen de Heces y/o Uroanálisis • Electro-cardiograma
3 eventos con un límite de ¢40 000 cada uno	• Rayos X, Aplica para todo el cuerpo, únicamente se excluyen las imágenes dentales. • Ultrasonido (Hombro, Rodilla, Tobillo, Prostático, Tiroides, Vías Urinarias, Codo, Muñeca, Cuello, Abdomen General, Abdomen Superior,Abdomen Inferior, Protuberancias en tejidos, Testículos, Tejidos blandos y Mamas)

24/7

Consultas y coordinación de asistencias al 8483-4040 o 2528-7518

Addiuva | cnfl te asiste

cnfl Te Asiste

GRUPO ice

Plan Bienestar

Condiciones Generales

Electro Asistencia Chequeo Hogar Asistencia Médica

Consultas y coordinación de asistencias:

8483-4040 a 2528-7518

Addiuva | cnfl te asiste

ANEXO B "CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA BIENESTAR"
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

El presente ANEXO Nº D establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia "ASISTENCIA BIENESTAR"

CNFL mediante el programa de Asistencia "ASISTENCIA BIENESTAR" le brinda a sus clientes en adelante llamados AFILIADOS servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.

Por solicitud telefónica del AFILIADO al centro de atención telefónica de INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A. y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

2. DEFINICIONES:

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

3. DEFINICIONES:

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

A) **AFILIADO**: Persona natural AFILIADA a CNFL que haya contratado el programa de asistencia "ASISTENCIA BIENESTAR" el cual cuente con un número de NISE activo en CNFL.
B) **ADDIUVA**: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
C) **CNFL**: Compañía Nacional de Fuerza y Luz.
D) **BENEFICIARIO(S):** Conyugue e hijos menores de 18 años del AFILIADO.
E) **DOMICILIO**: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO que se encuentre asociado al NISE activo en CNFL
F) **EMERGENCIA**: Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.
G) **PROGRAMA DE ASISTENCIA**: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
H) **SERVICIOS**: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
I) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUVA puesto en contacto con el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalaria en urgencia médica.
J) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de "ASISTENCIA BIENESTAR" estén a disposición del AFILIADO, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al programa "ASISTENCIA BIENESTAR".
K) **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tiene a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
L) **ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
M) **HORARIO COMERCIAL:** Días hábiles, no feriados, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.
N) **HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** Durante las 24 (veinticuatro) horas.

Addiuva
AYUDA SIN FRONTERAS

ANEXO B "CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA BIENESTAR"
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

1. *Descripción de Servicios*

Electro Asistencia

A. Iluminación

- **Instalación (remplazo de lámparas luminarias):** Cuando a consecuencia de una avería imprevista la lampara luminaria del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para el remplazo de la lampara quemada por una igual, máximo 1 lámpara por evento. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Exclusiones al servicio de reemplazo de lámparas: Se excluyen del servicio el remplazo de las siguientes lámparas, alturas y peso:

- Lámpara de araña.
- Lámpara colgante diseño jaula de hierro.
- Lámpara colgante con luces invertidas.
- Máximo 3 m de altura
- Máximo 15 kilos

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Addiuva AYUDA SIN FRONTERAS

- **Remplazo de fluorescentes:** Cuando a consecuencia de una avería imprevista en el funcionamiento de bombillos de tecnología led o tecnología fluorescente DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará el cambio del bombillo de tecnología led o tecnología fluorescente, siempre y cuando el plafón o soque este en óptimas condiciones, máximo 3 bombillos. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Remplazo de bombillos ojos de gato:** Cuando a consecuencia de una avería imprevista en el funcionamiento de bombillos ojos de gato del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico

especializado que realizará el cambio del bombillo ojo de gato, siempre y cuando la base este es óptimas condiciones, máximo 3 bombillos. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Remplazo de balastro de lampara fluorescente:** Cuando a consecuencia de una avería imprevista en el funcionamiento del balastro, transformador o arrancador de la lampara fluorescente del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará el cambio del balastro, transformador o arrancador de la lampara. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Mantenimiento de los sistemas de iluminación:** Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO solicite el mantenimiento de los sistemas de iluminación en la vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado en el mantenimiento de los sistemas de iluminación siguiendo los siguientes puntos de mantenimiento:

  - Revisión del sistema
  - Aplicación de limpiador de contacto
  - Socado del contacto

  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso A (iluminación) se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 3 eventos y un monto máximo de ₡60 000 cada uno.

Exclusiones al servicio de electricidad: Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total

ADDIUVA AYUDA SIN FRONTERAS

o parcial. Para la aplicación de estas asistencias el área a tratar debe cumplir con el código eléctrico, según corresponda. No se manipulan medidores eléctricos.

B. Apagadores y Tomacorrientes

- **Instalación de tomacorriente:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en el tomacorriente por evento accidental, golpe o impacto, del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito,, golpe o impacto se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para la instalación de una nuevo tomacorriente. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.
  Aplica únicamente para tomacorrientes tipo A y B, comercializados en Costa Rica.
  Se excluyen tomacorrientes GFCI y tomacorrientes inteligentes.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Instalación de interruptor:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en el interruptor, por evento accidental, golpe o impacto del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito, imprevisto en el interruptor, por evento accidental, golpe o impacto se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para la instalación de una nuevo interruptor. Se excluyen interruptores tipo dimer. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los servicios.
  Aplica únicamente para interruptor básico.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Instalación de tomacorriente para cocina o refrigerador:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en el tomacorriente por evento accidental, golpe o impacto para cocina o refrigerador del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito, golpe o impacto se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para la instalación de una nuevo tomacorriente para cocina o refrigerador de 120 voltios o 240 voltios. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Addiuva AYUDA SIN FRONTERAS

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso B se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 5 eventos y un monto máximo de ₡60 000 cada uno.

Exclusiones al servicio de electricidad: Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial. Para la aplicación de estas asistencias el área a tratar debe cumplir con el código eléctrico, según corresponda. No se manipulan medidores eléctricos.

C. Sistema Eléctrico

- **Instalación de breaker sencillo:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito que genere un desgaste y daño del breaker, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para la instalación de una nuevo breaker sencillo de máximo 30 amperios 1x30. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Aplica únicamente para breaker sencillo.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Instalación de breaker doble:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito que genere un desgaste y daño del breaker de máximo 50 amperios 2x50, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para la instalación de una nuevo breaker doble. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Aplica únicamente para breaker doble.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de

servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y mantenimiento de polo tierra (cobre):** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se realizará el envío de un posible un técnico especializado que realizará la revisión del polarizado de los tomacorrientes o la puesta a tierra y el mantenimiento de los contactos y la medida de ohmios de la varilla, según considere necesario. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Cambio de regulador de luz (dimmer):** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca un corto circuito, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" según considere necesario para el cambio del regulador de luz. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes (caja de breakers):** Cuando a consecuencia de un desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca un corto circuito, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" para la revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Para la aplicación de esta asistencia el tablero no deberá estar saturado y deberá contar con espacio para su revisión y mantenimiento.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

addiuva AYUDA SIN FRONTERAS

ANEXO B "CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA BIENESTAR"
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

- **Revisión y diagnostico general de instalaciones eléctrica del hogar:** Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión y diagnostico en general de la instalación eléctrica del hogar:

  - Revisar que los cables de tu instalación eléctrica se encuentran en buen estado.
  - Revisar que los materiales sean de buena calidad.
  - Revisar que el funcionamiento y las conexiones de este sean adecuadas según el código eléctrico.

  Se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.
  El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Detección de cortos circuito:** Cuando sea necesaria mano de obra para la detección de corto circuito se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra para la REVISIÓN, cualquier reparación, ajuste o modificación que deba realizarse correrá por cuenta del afiliado.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y preparación de presupuestos para trabajos eléctricos mayores:** Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión y preparación de presupuestos para trabajos mayores eléctricos (remodelaciones y ampliaciones) en el hogar, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia y preparación de presupuesto para trabajos mayores eléctricos. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra para revisión.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, revisión y presupuesto para las reparaciones necesarias. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y diagnóstico de la ups domestica:** Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión y diagnóstico de la UPS doméstica, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia y revisar las aperturas de ventilación en la parte trasera, frontal y lateral la cual debe estar despejada, nunca bloqueada y verificar que la temperatura de la UPS sea la recomendada, El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra para la revisión. No incluye reparación. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas.

Addiuva
AYUDA SIN FRONTERAS

El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, revisión y diagnóstico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso C se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 3 eventos y un monto máximo de ₡60 000 cada uno.

Exclusiones al servicio de electricidad: Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial. Para la aplicación de estas asistencias el área a tratar debe cumplir con el código eléctrico, según corresponda. No se manipulan medidores eléctricos.

Chequeo Hogar

- **Verificación de posibles fugas de agua:** Cuando sea necesaria mano de obra para la verificación de posibles fugas de aguas en registros, grifos, sifones, mangueras de abasto, desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas) del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.)se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra, no aplica los materiales, no aplica verificaciones de fuga ni arreglo fuera de la propiedad (acera). Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones del servicio de chequeo hogar: Quedan excluidas del presente beneficio la detección de fugas. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. Horario Comercial. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas.

- **Lubricación de bisagras de puertas o ventanas:** Cuando sea necesaria mano de obra para la lubricación de bisagras de puertas y ventanas por sonidos o endurecimiento, que no aplique su desmontaje, siempre y cuando abran y cierren sin chocar en algún lado, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Limpieza de canoas, hasta 15 metros:** Cuando sea necesaria mano de obra para la limpieza de canoas, hasta 15 metros en primera planta, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO

para la prestación de los SERVICIOS. Siempre y cuando la infraestructura lo permita y la estructura este en buen estado para realizar el trabajo. No aplica para techos acrílicos. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y diagnóstico del sistema de calentamiento de agua (termo ducha, calentador de paso y tanque de agua):** Cuando sea necesaria mano de para la obra revisión y diagnóstico del sistema de calentamiento de agua (termo ducha, calentador de paso y tanque de agua) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra y materiales para la revisión y diagnóstico del sistema de calentamiento de agua, no incluye cambio de resistencia ni ducha eléctrica. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Instalación de termo ducha:** Cuando sea necesaria mano de obra para la instalación de termo ducha se enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Siempre y cuando la instalación eléctrica se encuentre lista para instalación y en buen estado y cumpla con el código eléctrico. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso D se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 3 eventos y un monto máximo de ₡60 000 cada uno.

- **Movilidad y pago de electricista para la reparación de corto circuitos, incluyen movilidad y mano de obra:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 3 eventos cada uno, de hasta ₡60 000. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido

la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

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

- **Movilidad y pago de plomería para destaqueos de tuberías de desagüe:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de EL DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO se contactará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sin límite de eventos y limitado a ₡60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, ni la substitución de grifos). Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones del servicio de plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

- **Movilidad y pago de cerrajería al hogar:** Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO, y a solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de EMERGENCIA necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del DOMICILIO del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en lo que al llavín respecta. Sin límite de eventos y limitado a ₡60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones al servicio de cerrajería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reposición de cualquier tipo de cerradura, la confección de copias de las llaves, la reparación de cerraduras eléctricas, la reparación de dispositivos de seguridad como alarmas,

la reparación de puertas exteriores, cualquier tipo de trabajo en puertas o ventanas y sus llavines que impidan el acceso entre partes internas del inmueble, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble, así como los cambios en combinaciones de llavines o candados.

- **Movilidad y pago de vidriero al hogar:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del DOMICILIO, es decir, que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de este, por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de EMERGENCIA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sin límite de eventos y limitado a ₡60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones del servicio de vidriería: Quedan excluidas del presente servicio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad y tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros o las roturas de vidrios por fenómenos naturales.

- **Movilidad y pago de técnicos para reparación de portones eléctricos de garaje: Territorialidad del servicio de reparación de emergencia del portón eléctrico de garaje del domicilio:** Específicamente para el servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y única y exclusivamente. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del DOMICILIO permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO o de alguno de los beneficiarios nombrado por el asociado, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al DOMICILIO PERMANENTE. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite Sin límite de eventos y limitado a ₡60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. No está incluido el costo de refacciones o piezas de repuesto. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

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

AYUDA SIN FRONTERAS

- **Movilidad y pago de servicio de traslado de muebles entre ambientes en el hogar:** Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA enviará personal especializado para el traslado de muebles entre ambiente del mismo hogar, hasta el sitio designado por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO dentro de la misma vivienda. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 1 límite de evento y limitado a ₡60 000 por evento por año. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución 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 ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones del servicio de traslado de muebles: Este servicio se brinda en el horario establecido como horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 5:00 pm. Quedan excluidas de la presente cobertura muebles empotrados en paredes, suelo u otra superficie del inmueble, todo traslado de muebles superiores a un peso de 100 (cien) Kg, traslados entre planta alta y baja de la vivienda, en donde no se puede trasladar el mueble por medio de una zona común interna de acceso (área de escaleras), no se efectúan modificaciones del mueble (desarmar) con la finalidad de efectuar el traslado, ni igual caso contrario no se arman muebles. En todo momento el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe supervisar la ejecución del servicio. Este servicio se deberá coordinar únicamente en horario hábil y se coordinará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

- **Orientación legal telefónica materia laboral en relaciones con personal doméstico:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, Addiuva lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. Addiuva no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

- **Referencia y coordinación de técnicos para los mantenimientos generales del hogar:** Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para los mantenimientos generales del hogar, ADDIUVA por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

Addiuva
AYUDA SIN FRONTERAS

ASISTENCIA MÉDICA (COBERTURA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL):

- VISITA MÉDICA GENERAL AL DOMICILIO Y/O CONSULTORIO:
  La visita médica domiciliar se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde la visita médica domiciliar. Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, ADDIUVA enviará un médico general hasta el domicilio del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO para su revisión. Este servicio cubre el costo de la visita médica y el transporte. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) visitas médicas sin límite en el costo de la visita.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas.
  Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO Y/O CONSULTORIO: Están excluidas nuevas visitas "de seguimiento" por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Donde no exista infraestructura adecuada ADDIUVA coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. ADDIUVA podrá optar entre coordinar la consulta

médica a domicilio o en un consultorio de la red. En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO visite al consultorio este deberá cubrir el costo del transporte. No aplica visita para lectura de epicrisis, expediente clínico, exámenes y/o procesos administrativos no ligados con una valoración médica por enfermedad o accidente. No aplica para chequeo médico general.

AMBULANCIA

- TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA:
  En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD GRAVE que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. ADDIUVA gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero sí un límite de 3 eventos por año.
  Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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.

- SERVICIO DE COORDINACIÓN DE AMBULANCIA EN CASO DE ACCIDENTE Y/O ENFERMEDAD:
  El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO podrá coordinar una ambulancia en caso de accidente y/o enfermedad a consecuencia de que sufra una lesión súbita e imprevista por un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, ni límite en la cantidad de eventos por año.

- SERVICIO DE CONEXIÓN PARA TERCEROS SIN COSTO ADICIONAL:
  El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO podrá ceder a la coordinación de la ambulancia a una tercera persona de su elección a consecuencia de que sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, ni límite en la cantidad de eventos por año. El valor del servicio lo paga el tercero de forma directa al proveedor.

ESPECIALISTAS EN LA SALUD:

- ORIENTACIÓN MÉDICA MÉDICO GENERAL (Video conferencia, Telefónica y/o Chat):
  Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional de salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud, mediante video conferencia o llamada. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

- ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VÍA TELEFÓNICA:
  Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías y consejos de salud AFILIADO Y/O BENEFICIARIO al consumo de alimentos, recomendaciones alimenticias para personas diabéticas, intolerantes a la lactosa y personas con sobrepeso. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año.

- ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN FISIOTERAPIA PARA TEMAS RELACIONADOS A DOLORES MUSCULARES y/o LESIONES:
  Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en fisioterapia para que le brinde una orientación telefónica ante dudas que tenga en el área de la afectación como dolores musculares y/o lesiones. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica terapéutica, identificando las necesidades del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO entregando soluciones a dudas, no se trata de una consulta médica general, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

Addiuva AYUDA SIN FRONTERAS

ANEXO B "CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA BIENESTAR"
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

- ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:
  Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica sobre algún tema que este preocupando al afiliado en su vida diaria. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, técnicas para el control de la ansiedad: Relajación y respiración de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año.

- ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN TEMAS DE ENFERMERÍA:
  Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en enfermería para que le brinde una orientación en temas de enfermería:
    - Procesos alérgicos, raspaduras y limpieza de heridas.
    - El cuidado para la salud del niño sano o enfermo.
    - El cuidado para la salud del adulto.
    - Enfermería de cuidados.

  La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO entregando soluciones a dudas cotidianas, de cómo cerrar heridas superficiales, como tratar un golpe o como limpiar una herida; no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos.

EXAMENES MÉDICOS

- HEMOGRAMA COMPLETO (INCLUYE: PERFIL LIPÍDICO, GLÓBULOS ROJOS Y BLANCOS, PLAQUETAS Y HEMOGLOBINA), AUDIOMETRÍA, PERFIL LIPÍDICO (CONJUNTO DE EXAMENES DE METABOLISMO Y RIESGO CORONARIO. INCLUYE: COLESTEROL Y TRIGLICERIOS), ELECTROCARDIOGRAMA, EXAMEN DE HECES Y/O URINÁLISIS:
  Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUVA le coordinará una cita para la realización de uno de los siguientes exámenes: Hemograma Completo, Audiometría, Perfil Lipídico, Examen de Heces y/o Uroanálisis, Electrocardiograma.
  Se requiere previa referencia médica por un médico del staff de ADDIUVA.
  Los servicios de exámenes médicos se prestarán con las siguientes condiciones: Con un límite de 3 (tres) eventos por año y bajo una cobertura de ₡ 25 000.
  Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas.
  Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- ULTRASONIDOS Y RAYOS X:
  Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos.
  Este servicio aplica para los siguientes estudios: Rayos X: Aplica para todas las partes del cuerpo. Ultrasonido: Hombro, Rodilla, Tobillo, Prostático, Tiroides, Vías Urinarias, Codo, Muñeca, Cuello, Abdomen General, Abdomen Superior, Abdomen Inferior, Protuberancias en tejidos, Testículos, Tejidos blandos y Mamas.
  Se requiere previa referencia médica por un médico del staff de ADDIUVA.

  Los servicios de ultrasonido y rayos x se prestarán con las siguientes condiciones: Con un límite de 3 (tres) eventos por año y bajo una cobertura de ₡ 40 000.
  Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas.
  Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA BIENESTAR 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, directamente al proveedor que brinde

el servicio.

- **EXCLUSIONES ESPECIFICAS DE EXÁMENES MÉDICOS**: El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, el presente servicio se coordina por medio de la red de centros médicos de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial. La asistencia exámenes: Electrocardiograma, Exámenes de Laboratorio, Ultrasonidos y Rayos X, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO se coordina derivado de una consulta con el especialista en Medicina General, que pertenece a la red de proveedores de ADDIUVA, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes, el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en caso de contar con una referencia médica que no pertenece a la red de ADDIUVA deberá de enviarla por medio de un correo electrónico a la dirección que le suministra el centro de atención telefónica de asistencia de ADDIUVA para su respectiva coordinación. Ultrasonido no aplica para embarazos y/o cirugías estéticas. Rayos X no aplica para imágenes dentales. La carencia para referencias médicas externas a la RED de ADDIUVA, es de 30 (treinta) días posterior a haber adquirido el producto. No aplica para chequeos médicos.

1. Exclusiones Generales

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

a. Los servicios que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
b. Los servicios adicionales que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
c. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
d. Las enfermedades, lesiones o traslados veterinarios derivados de tratamientos veterinarios, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes, que sean la causa de la solicitud médica o exámenes.
e. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.
f. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
g. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
h. Hechos o actuaciones de los cuerpos de seguridad.
i. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
j. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
k. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional.
l. Las visitas veterinarias no aplican para cachorros o gatos menores de 3 meses.
m. Mala fe del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.
n. Los siniestros a consecuencia de un desastre epidémico o infección.
o. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.

2. Otras Consideraciones

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita

el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

3. *Responsabilidad*

ADDIUVA a través del programa ASISTENCIA BIENESTAR quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

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

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

4. *Prestación de los Servicios*

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

El AFILIADO autoriza a que Addiuva tramite el cobro mensual de los servicios de asistencia por medio de la CNFL (Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.) con cargo al recibo mensual de energía al número de NISE (Número de Identificación del Servicio Eléctrico) registrado a nombre del AFILIADO.

Addiuva
AYUDA SIN FRONTERAS

5. *Excedentes*

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

6. *Terminación del Servicio de Asistencia*

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

Si el AFILIADO cancela su servicio con CNFL, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de asistencia.