cnfl te asiste

Plan E-Movilidad Segura

GRUPO ice

Tabla de Prestaciones Asistenciales

Asistencia Vehicular Eléctrica | Electro Asistencia | Asistencia Médica

Afiliación y coordinación de servicios de asistencias

Teléfono
2528-7518

WhatsApp
8483-4040

Addiuva

Asistencia Vehicular Eléctrica

Plan E-Movilidad Segura

Asistencia a vehículo eléctrico	Cobertura
• Recarga de emergencia: envío de unidad móvil con cargador portátil de carga lenta en casos de que el vehículo presente una carga igual o cercana al 5% (suministra un 7% de carga adicional)	3 eventos con un límite de $200 por evento
• Traslado en grúa plataforma adaptada para vehículo eléctrico	3 eventos con un límite de $200 por evento
• Auxilio vial paso de corriente	3 eventos con un límite de $100 por evento
• Cambio de llanta en sitio	3 eventos con un límite de $100 por evento
• Apertura del vehículo en caso de que las llaves se encuentre dentro	3 eventos con un límite de $100 por evento
• Indicación o referencia de talleres mecánicos cercanos a la ubicación	Sin límite de eventos
Asistencia mecánica menor	**Cobertura**
• Revisión en sitio de fallas eléctricas/mecánicas menores	3 eventos con un límite de $150 por evento
Transporte alternativo y Hospedaje	**Cobertura**
• Transporte hasta el domicilio a causa del robo total del vehículo	1 evento con un límite de $200
• Taxi o vehículo de reemplazo en caso de inmovilización prolongada	1 evento de hasta 3 días con un límite de $200
• Hospedaje para conductor y acompañantes si la reparación excede 24 horas fuera del domicilio	1 evento de hasta 3 noches por $200
Asistencia al conductor	**Cobertura**
• Asesoría en conducción eficiente de vehículo eléctrico (virtual)	3 eventos con un límite de 1 hora por evento
• Asesoría en planificación de rutas con estaciones de carga	Sin límite de eventos con un límite de 1 hora por evento
Asistencia complementaria	**Cobertura**
• Ambulancia en caso de accidente	3 eventos sin límite de costo
• Asistencia por desbloqueo del vehículo eléctrico por descarga total imprevista	1 evento con un límite de $100
• Revisión preventiva anual incluida (estado de la batería, software y frenos regenerativos)	1 evento con un límite de $150
Diagnóstico remoto	**Cobertura**
• Soporte técnico especializado vía telefónica o digital	Sin límite de eventos con un límite de 1 hora por evento

Asistencia Médica

Plan E-Movilidad Segura

Asistencia médica familiar (Incluye Titular, Cónyuge e Hijos menores de 18 años)	**Cobertura**
• Visita con médico general al consultorio y/o domicilio	3 eventos sin límite de costo
• Videollamada con médico general	6 eventos con un límite de 1 hora por evento
• Traslado médico terrestre en ambulancia por accidente y/o enfermedad	1 evento sin límite de costo

Orientación médica	**Cobertura**
• Orientación telefónica con médico general • Orientación telefónica con nutricionista • Orientación telefónica con psicólogo • Orientación telefónica con fisioterapia	Sin límite de eventos ni costo

Exámenes médicos	**Cobertura**
• Exámenes de Laboratorio • Exámenes de Ultrasonido y/o Rayos X	Límite compartido de 3 eventos con un 50 % de descuento en el costo

Afiliación y coordinación de servicios de asistencias

Teléfono
2528-7518

WhatsApp
8483-4040

Addiuva | cnfl te asiste

Electro Asistencia

Plan E-Movilidad Segura

Sistema eléctrico	Cobertura
• Instalación de breaker doble • Mantenimiento de polo tierra (cobre) • Revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes (caja de breakers) • Revisión y diagnóstico general de la instalación eléctrica de un cargador de vehículo eléctrico • Instalación de un supresor de picos para el cargador • Instalación del cargador para el vehículo eléctrico	Límite compartido de 3 eventos con un límite de $100 por evento

Afiliación y coordinación de servicios de asistencias

Teléfono
2528-7518

WhatsApp
8483-4040

Addiuva | cnfl te asiste

1. **CONSIDERACIONES PRELIMINARES:**

El presente documento establece las características generales, límites y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de **ASISTENCIA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS.**

La **COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ** mediante el servicio de **ASISTENCIA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS** le brinda a sus **CLIENTES** en adelante llamados **AFILIADO** el servicio de asistencia vehicular que aquí se detalla. Por solicitud telefónica del **AFILIADO** al centro de atención telefónica de ADDIUVA, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente documento.

2. **DEFINICIONES:**

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

1) **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un AFILIADO causados única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este documento.
2) **AFILIADO**: Persona natural cliente de **COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ** y que haya contratado el programa de **ASISTENCIA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS**.
3) **DOMICILIO**: Es el lugar de uso habitual permanente del **AFILIADO** dentro del territorio nacional.
4) **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**.
5) **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual los servicios de "**ASISTENCIA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS**" estén a disposición de los **AFILIADOS**, 72 (setenta y dos) horas hábiles después de la afiliación al Programa "**ASISTENCIA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS**".
6) **ASISTENCIA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS**: 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 documento.
7) **SERVICIOS**: Es la asistencia que se le brinda al **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
8) **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 o dentro del Gran Área Metropolitana según aplique y en el domicilio habitual permanente del **AFILIADO** siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
9) **HORARIO HÁBIL**: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

10) **HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**: Durante las 24 (veinticuatro) horas.
11) **GAM**: El Gran Área Metropolitana abreviado cómo GAM incluye las siguientes provincias respectivamente con sus cantones: San José (San José, Escazú, Desamparados, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Aserrí, Alajuelita, Vásquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca y Curridabat), Alajuela (Alajuela, Atenas y Poás), Cartago (Cartago, Paraíso, La Unión, Alvarado, Oreamuno y El Guarco), Heredia (Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo).
12) **VE**: Vehículo Eléctrico de propiedad del AFILIADO.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES Y EXCLUSIONES.

1) **ASISTENCIA AL VEHICULO ELECTRICO.**
2) **RECARGA DE EMERGENCIA**: Envío de unidad móvil con cargador portátil de carga lenta: Por previa solicitud del AFILIADO, y en caso de que el VEHÍCULO ELÉCTRICO presente un nivel de carga igual a o cercano al 5% (cinco por ciento), se enviará una unidad móvil con cargador portátil para suministrar la energía necesaria, hasta un máximo del 7% (siete por ciento) adicional al nivel de carga encontrado al momento de brindar la asistencia, que permita al vehículo desplazarse hasta una estación de recarga o punto de conexión adecuado. El servicio se prestará con un límite en el costo de $200 (doscientos dólares exactos) y con un máximo de 3 (tres) eventos por año. En caso de no existir un proveedor disponible en la zona, ADDIUVA coordinará el servicio de grúa para el remolque del vehículo eléctrico (VE) hasta el centro de recarga más cercano, de conformidad con lo indicado en el servicio de traslado en grúa. Si el punto de recarga se encuentra en uso por uno o varios vehículos, el vehículo será ubicado lo más próximo posible al punto de recarga, quedando sujeto a la disponibilidad y condiciones del lugar. El servicio se brindará únicamente dentro del Gran Área Metropolitana (GAM). EL AFILIADO deberá en todo momento supervisar la prestación del servicio de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, rentados y rotulados, ni a motocicletas eléctricas, bicicletas eléctricas o vehículos con baterías de uso industrial.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE RECARGA DE EMERGENCIA: **El AFILIADO**: deberá en todo momento supervisar la prestación del servicio. El servicio de recarga de emergencia no se prestará a: Vehículos con peso bruto superior a 3.5 toneladas, vehículos eléctricos que no cuenten con revisión técnica vehicular (DEKRA) o marchamo al día, vehículos con placa AGV que se encuentren en Aduanas y requieran traslado a su domicilio u otra ubicación, vehículos modificados o con sistemas eléctricos no originales de fábrica, vehículos que no cuenten con un puerto de carga compatible con el equipo móvil del proveedor, conductores que no cuenten con licencia vigente o documento de identidad que valide la identidad del cliente. Asimismo, no se permite la utilización de eventos sobre un mismo evento. ADDIUVA no será responsable por cualquier decisión o determinación que tome el AFILIADO, siendo este el único responsable por las acciones que adopte. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se brindará única y exclusivamente en el GAM de Costa Rica, y estará

sujeto a la disponibilidad de infraestructura pública o privada que permita la correcta prestación del servicio. El vehículo eléctrico deberá contar con el puerto de carga lenta en buenas condiciones y contar con el cargador lento del vehículo. Es importante mencionar que los centros de carga públicos de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, así como de otras distribuidoras solamente cuentan con conectores tipo GBT o CCS1, por lo que vehículos con cargadores CHADEMO o CCS2 no podrán hacer uso de esos puntos de carga a menos que cuenten con el adaptador respectivo y esto no forma parte del alcance de esta asistencia.

3) **TRASLADO EN GRÚA PLATAFORMA ADAPTADA PARA VE**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, en caso de avería o accidente que imposibilite la circulación del VEHÍCULO ELÉCTRICO, se coordinará el envío de una grúa plataforma adaptada y equipada para el traslado seguro del vehículo hasta el taller, estación de carga o destino indicado por el AFILIADO. El servicio se prestará con un límite en el costo de $200 (doscientos dólares exactos) por evento y con un máximo de 3 (tres) eventos por año. El **AFILIADO** deberá en todo momento supervisar la prestación del servicio de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, rentados o de alquiler, ni a motocicletas eléctricas, bicicletas eléctricas, vehículos con baterías industriales o aquellos que presenten modificaciones estructurales que impidan su manipulación segura. El servicio se brindará únicamente dentro del Gran Área Metropolitana (GAM). AFILIADO deberá en todo momento supervisar la prestación del servicio de asistencia vial. El servicio no se prestará a vehículos de transporte público, rentados y rotulados, ni a motocicletas eléctricas, bicicletas eléctricas o vehículos con baterías de uso industrial. Este servicio no podrá coordinarse de manera simultánea con ningún otro servicio incluido dentro del plan para la atención del mismo evento.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE TRASLADO EN GRÚA PLATAFORMA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICO: El AFILIADO deberá en todo momento supervisar la prestación del servicio. El servicio de traslado no se brindará a: Vehículos con peso bruto superior a 3.5 toneladas, vehículos que no cuenten con revisión técnica vehicular (DEKRA) o marchamo al día, vehículos con placa AGV que se encuentren en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, vehículos porteadores o con modificaciones eléctricas o estructurales no homologadas, conductores que no cuenten con licencia vigente y en físico (no se aceptan fotografías o documentos digitales), no se permitirá la utilización de múltiples servicios sobre un mismo evento. ADDIUVA no será responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo este el único responsable por las decisiones o acciones que adopte. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se brindará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, y estará sujeto a la disponibilidad de infraestructura y equipos especializados para la atención de vehículos eléctricos.

4) **AUXILIO VIAL PASO DE CORRIENTE (Batería secundaria (auxiliar):** Por previa solicitud del **AFILIADO** en caso de necesidad de paso de corriente se

enviará un prestador de servicios para realizar el paso de corriente a la batería auxiliar del Vehículo eléctrico. El presente servicio se prestará con un límite en el costo de $100 (cien dólares exactos) y límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE PASO DE CORRIENTE: **El AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de paso de corriente no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni motocicletas, ni bicimotos, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos porteadores, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. **ADDIUVA** no es responsable por cualquier determinación que tome el **AFILIADO** siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

5) **CAMBIO DE LLANTA EN SITIO**: Por previa solicitud del **AFILIADO y como consecuencia del "pinchazo"** en una de las llantas de un vehículo en el cual se traslade el **AFILIADO**, se enviará un prestador de servicios para realizar el cambio de la llanta desinflada por la de repuesto del vehículo (el AFILIADO deberá aportar el repuesto). El presente servicio se prestará con un límite en el costo de $100 (cien dólares exactos) y límite de 3 (tres) eventos por año. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CAMBIO DE LLANTA: El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. El servicio de cambio de llanta no se prestará a vehículos de peso bruto superior a 3.5 toneladas, ni bicimotos, ni motocicletas, ni vehículos con placa AGV que estén en Aduanas y requieran el servicio de traslado a su domicilio u otra ubicación, ni vehículos porteadores, ni que no cuenten con la revisión técnica vehicular (DEKRA) o Marchamo al día. Además, se solicita que el conductor del vehículo cuente con licencia vigente y en físico, no se permiten fotos o documentos digitales. Adicional, quedan excluidos la utilización de eventos sobre un mismo evento. Se excluye la reparación de la llanta. Para la prestación del servicio, el vehículo deberá contar con una llanta de repuesto disponible y en condiciones adecuadas para su instalación. En aquellos casos en los que el vehículo, por sus características de fabricación, no cuente con llanta de repuesto, podrá utilizarse el kit de reparación de neumáticos suministrado por la agencia o fabricante, siempre que se encuentre disponible, en condiciones adecuadas y sea compatible con el vehículo. **ADDIUVA** no es responsable por cualquier determinación que tome el **AFILIADO**, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se

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

6) **APERTURA DEL VEHICULO**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, en caso de que las llaves se encuentren dentro del vehículo, se coordinará el envío de un prestador de servicios especializado para asistir en la apertura del vehículo. El servicio se prestará con un límite en el costo de $100 (cien dólares exactos) por evento y con un máximo de 3 (tres) eventos por año. **El AFILIADO** deberá en todo momento supervisar la prestación del servicio de asistencia vial. El servicio no cubre la reposición de llaves, programación de controles remotos, ni costos adicionales.
7) **INDICACIÓN O REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL AFILIADO**: Por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** proporcionará información general vía telefónica sobre talleres en el lugar de interés del solicitante. ADDIUVA presta este servicio como información y no asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. Únicamente enlazará al **AFILIADO**, en el entendido que los gastos de reparación y/o piezas serán por cuenta y riesgo del propio **AFILIADO**. El presente servicio de referencia se brinda sin límite de eventos al año en el uso de este servicio.

8) **ASISTENCIA MECANICA MENOR.**

1. **Revisión en sitio de fallas eléctricas/mecánicas menores**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, en caso de que el **VEHÍCULO ELÉCTRICO** presente una falla eléctrica o mecánica menor que impida su normal circulación, **ADDIUVA** coordinará el envío de un prestador de servicios para realizar una revisión y diagnóstico en sitio, con el objetivo de intentar restablecer el funcionamiento básico del vehículo.

El servicio podrá contemplar la atención de fallas menores que puedan resolverse en sitio y que no requieran repuestos, intervenciones especializadas de agencia ni equipos de diagnóstico avanzados, tales como fallas de conexión, reinicio de sistemas eléctricos menores, revisión de fusibles o terminales, desconexión accidental de cables o sensores y ajustes menores en componentes mecánicos o electrónicos. El presente servicio se brindará con un límite en el costo de US$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por evento y un máximo de 3 (tres) eventos por año.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES PROPUESTAS

El servicio no incluye:

- Repuestos, piezas, componentes, accesorios ni materiales necesarios para la reparación.
- Reparaciones mayores o intervenciones que requieran equipos de diagnóstico especializados.
- Reparaciones o intervenciones sobre la batería de tracción, sistemas de alto voltaje o componentes sellados por el fabricante.
- Programaciones, actualizaciones de software o trabajos que deban ser realizados exclusivamente por la agencia o fabricante.
- Fallas derivadas de falta de mantenimiento, modificaciones eléctricas, electrónicas o mecánicas no originales de fábrica.

- La coordinación simultánea de otro servicio incluido dentro del plan para la atención del mismo evento.

El AFILIADO deberá supervisar en todo momento la prestación del servicio. Cualquier reparación o trabajo adicional que exceda el alcance y límite establecido será asumido directamente por el **AFILIADO**, previa aceptación del costo correspondiente.

9) **TRANSPORTE ALTERNATIVO.**

1. **Transporte hasta el domicilio a causa del robo total del vehículo**: Por solicitud del **AFILIADO** y siempre que requiera el servicio de traslado de taxi para el regreso al domicilio o continuación del viaje en caso de: robo total del vehículo, **ADDIUVA** trasladará al beneficiario a su domicilio o bien a su lugar de destino. **ADDIUVA** no es responsable por cualquier determinación que tome el **AFILIADO** siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio incluye a los acompañantes del **AFILIADO**, el evento cubre cuando los afectados de la emergencia se desplacen al mismo lugar de domicilio. Debe presentar la denuncia respectiva por el robo del vehículo. El presente servicio se brindará con límite en el costo de $200 (doscientos dólares) y 1 (un) evento. Máximo 3 acompañantes y el **AFILIADO**.
2. **Taxi o vehículo de reemplazo en caso de inmovilización prolongada**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, y en caso de inmovilización prolongada del VEHÍCULO debido a una falla mecánica, eléctrica, accidente o situación que impida su circulación por un período mayor a 24 horas, ADDIUVA coordinará el envío de un servicio de taxi o la entrega de un vehículo de reemplazo, con el fin de permitir al **AFILIADO** continuar su desplazamiento o regresar a su domicilio. El presente servicio se brindará con un límite en el costo de $200 (doscientos dólares exactos) por evento y con un máximo de 1 (un) evento por año y un máximo de 3 (tres) días. El servicio podrá incluir hasta 3 (tres) acompañantes siempre que estos se desplacen al mismo destino que el AFILIADO. El vehículo de reemplazo, en caso de ser provisto, estará sujeto a la disponibilidad de unidades y a las condiciones de uso del proveedor, las cuales pueden incluir la firma de contrato de alquiler, depósito de garantía y presentación de licencia vigente y en físico por parte del AFILIADO. El AFILIADO deberá cumplir con las políticas de seguridad, edad mínima, y requisitos establecidos por la empresa proveedora del vehículo.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE TAXI O VEHÍCULO DE REEMPLAZO: El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio. El servicio no se brindará a: Vehículos de transporte público, rentados, de alquiler o motocicletas, vehículos que no cuenten con revisión técnica vehicular (DEKRA) o marchamo al día, vehículos con placa AGV en Aduanas que requieran traslado a su domicilio u otra ubicación, casos en los que la inmovilización del vehículo se deba a negligencia del conductor, llaves extraviadas o falta de mantenimiento preventivo, conductores que no cuenten con licencia vigente y en físico (no se aceptan fotografías o documentos digitales). El servicio de vehículo de reemplazo está sujeto a disponibilidad geográfica y a la infraestructura del proveedor dentro del territorio nacional continental de Costa Rica. ADDIUVA no será responsable por cualquier determinación o decisión que

tome el AFILIADO, siendo este el único responsable por las acciones que adopte. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se brindará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, y estará sujeto a la disponibilidad de unidades, condiciones viales y políticas del proveedor del servicio.

10) **ALOJAMIENTO TEMPORAL.**

Hospedaje para conductor y acompañantes si la reparación excede 24h fuera del domicilio: Por previa solicitud del **AFILIADO**, y en caso de que el VEHÍCULO sufra una avería, accidente o falla mecánica o eléctrica que requiera una reparación cuyo tiempo estimado exceda las 24 horas y ocurra fuera del domicilio habitual del **AFILIADO**, **ADDIUVA** coordinará el servicio de hospedaje para el conductor y sus acompañantes mientras se completa la reparación o se dispone otro medio de transporte. El servicio incluye la gestión y cobertura del hospedaje por un máximo de 3 (tres) noches consecutivas, con un límite en el costo total de $200 (doscientos dólares exactos) por evento. El beneficio podrá cubrir hasta 3 (tres) acompañantes además del **AFILIADO**, siempre que estos se desplacen en el mismo vehículo y se hospeden en el mismo lugar. **El AFILIADO** deberá coordinar previamente con ADDIUVA la autorización del servicio, indicando el lugar de inmovilización del vehículo, el diagnóstico inicial del taller y el tiempo estimado de reparación.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE: El **AFILIADO** deberá en todo momento supervisar la prestación del servicio. El servicio no se brindará a: vehículos de transporte público, rentados, de alquiler o motocicletas., vehículos que no cuenten con revisión técnica vehicular (DEKRA) o marchamo al día, vehículos con placa AGV que se encuentren en Aduanas, casos en los que la inmovilización derive de pérdida de llaves, descuido, negligencia o falta de mantenimiento preventivo. Situaciones en las que el **AFILIADO** disponga de alojamiento propio o alternativo en la zona del incidente. Hospedajes fuera del territorio nacional continental de Costa Rica o que excedan el monto máximo establecido. No se permitirá la utilización de eventos sobre un mismo evento **ADDIUVA** no será responsable por cualquier determinación o decisión que tome el **AFILIADO**, siendo este el único responsable por las acciones que adopte. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se brindará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, y estará sujeto a la disponibilidad de infraestructura hotelera o de hospedaje en la zona donde se produzca la inmovilización del vehículo.

11) **ASISTENCIA AL CONDUCTOR.**

1. **Asesoría en conducción eficiente de VE (virtual)**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** coordinará una asesoría virtual personalizada con un especialista en movilidad eléctrica y conducción eficiente, con el objetivo de orientar al **AFILIADO** en el uso óptimo, seguro y sostenible del vehículo eléctrico (VE). Durante la sesión se brindarán recomendaciones prácticas para mejorar el rendimiento del vehículo, optimizar la autonomía de la batería y fomentar hábitos de conducción responsables y eficientes. Entre los temas que pueden abordarse se incluyen: Técnicas de conducción eficiente y regenerativa, optimización del consumo energético en distintos entornos (urbano o carretera), manejo adecuado de la batería y tiempos de carga recomendados, planificación de rutas según

infraestructura de carga, consejos de mantenimiento preventivo y seguridad. La asesoría se brindará en modalidad virtual (videollamada o teléfono), con una duración máxima de 1 (una) hora por sesión, y estará sujeta a agenda y disponibilidad del especialista. El servicio podrá solicitarse hasta 3 (tres) veces por año con un máximo de 60 (sesenta) minutos por evento.

2. **Asesoría en planificación de rutas con estaciones de carga**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** coordinará una asesoría virtual personalizada con un especialista en movilidad eléctrica, orientada a la planificación de rutas que optimicen el desplazamiento del VEHÍCULO ELÉCTRICO conforme a la disponibilidad de estaciones de carga pública y privada dentro del territorio nacional. Durante la sesión, el especialista brindará orientación sobre: Identificación y selección de estaciones de carga compatibles con el vehículo, planificación de rutas seguras y eficientes considerando topografía, distancia y autonomía del vehículo, uso de plataformas o aplicaciones para monitorear el estado de las estaciones y disponibilidad en tiempo real, estrategias para viajes largos o fuera del área metropolitana, recomendaciones sobre tiempos de carga, niveles óptimos de batería y mantenimiento preventivo durante trayectos prolongados. La asesoría se brindará en modalidad virtual (videollamada o teléfono), con una duración máxima de 1 (una) hora por sesión, y estará sujeta a la agenda y disponibilidad del especialista. El servicio podrá solicitarse sin límite de eventos ni limite en el costo por año El servicio tiene carácter informativo y de orientación, y no sustituye el uso de sistemas de navegación, GPS o aplicaciones del fabricante del vehículo. **ADDIUVA** no será responsable por interrupciones en el servicio de las estaciones de carga, variaciones en la red eléctrica, ni por decisiones que tome el **AFILIADO** respecto a las rutas o puntos de carga seleccionados. El derecho a la prestación del servicio se brindará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, en idioma español, y estará sujeto a la disponibilidad de conectividad y cobertura de datos del AFILIADO para la comunicación con el especialista.

12) **ASISTENCIA COMPLEMENTARIA.**

1. **Ambulancia en caso de accidente**: En caso de que el **AFILIADO** sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un **ACCIDENTE** que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del **AFILIADO**, **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. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones sin límite en el costo, pero sí límite de 3 (tres) eventos al año.
2. **Asistencia por desbloqueo del vehículo eléctrico por descarga total imprevista**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, en caso de emergencia y cuando el VEHÍCULO ELÉCTRICO presente un bloqueo como consecuencia de una descarga total (0%) imprevista de la batería por circulación, y requiera la intervención de una agencia para su desbloqueo, **ADDIUVA** cubrirá hasta un monto máximo de US$100 (cien dólares exactos). El presente servicio se brindará con un límite de 1 (un) evento por año y únicamente dentro del Gran Área Metropolitana (GAM). La asistencia deberá ser coordinada y autorizada

previamente por ADDIUVA. No incluye el costo del traslado en grúa, ya que este servicio no forma parte de la presente cobertura y deberá gestionarse de manera independiente.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO

El servicio no aplica en los siguientes casos:

- Bloqueos que no sean consecuencia directa de una descarga imprevista de la batería del VEHÍCULO ELÉCTRICO.
- Reparaciones mecánicas, eléctricas o electrónicas distintas al procedimiento requerido para el desbloqueo.
- Repuestos, baterías, llaves, controles, accesorios o componentes del vehículo.
- Mantenimientos, actualizaciones de software o reparaciones adicionales determinadas por la agencia o taller.
- Servicios o trámites contratados directamente por el AFILIADO sin autorización previa de ADDIUVA.
- Costos que excedan el límite máximo establecido, los cuales deberán ser asumidos directamente por el AFILIADO.
- Bloqueos derivados de modificaciones eléctricas, electrónicas o de software no originales o no autorizadas por el fabricante.
- Vehículos que no cuenten con revisión técnica vehicular (DEKRA) o marchamo al día, cuando corresponda
- Vehículos de transporte público, rentados o de alquiler, motocicletas eléctricas, bicicletas eléctricas o vehículos con baterías de uso industrial.
- Solicitudes de servicio fuera del Gran Área Metropolitana (GAM).
- La utilización de más de un evento para una misma incidencia.
- El AFILIADO deberá presentar la factura electrónica correspondiente para gestionar el reintegro del monto cubierto. No procederá el reintegro de servicios que no hayan sido previamente informados, coordinados y autorizados por ADDIUVA.

ADDIUVA no será responsable por los tiempos de atención, procedimientos técnicos, garantías, resultados o determinaciones realizadas por la agencia seleccionada por el AFILIADO.

3. **Revisión preventiva anual incluida (estado de la batería, software y frenos regenerativos):** Por derecho de afiliación, el **AFILIADO** contará con una revisión preventiva anual del VEHÍCULO ELÉCTRICO, con el fin de verificar el estado general del sistema de batería, software y frenos regenerativos, contribuyendo al mantenimiento preventivo, seguridad y eficiencia del vehículo. La revisión será realizada por un prestador de servicios autorizado y especializado en movilidad eléctrica, e incluirá las siguientes acciones: Diagnóstico del estado de la batería de tracción (nivel de carga, capacidad residual, temperatura y balance de celdas), verificación y actualización del software del sistema de gestión eléctrica (BMS o equivalente), inspección del sistema de frenos regenerativos y su integración con el sistema de frenado mecánico, revisión de cableado, conectores, terminales de carga y componentes de seguridad eléctrica, remisión de un informe técnico con observaciones y recomendaciones para el mantenimiento preventivo del vehículo. El servicio se prestará un (1) vez por año con un límite de $150 (ciento cincuenta dólares) y requerirá coordinación previa con el centro autorizado designado por ADDIUVA, sujeto a disponibilidad de agenda y cobertura en la zona del AFILIADO.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE REVISIÓN PREVENTIVA ANUAL: El servicio no incluye la sustitución de componentes, reparaciones, calibraciones de alto voltaje, ni intervenciones en sistemas sellados de batería o software propietario del fabricante. El **AFILIADO** deberá presentar el vehículo en condiciones operativas y limpias, con licencia vigente, marchamo y revisión técnica vehicular (DEKRA) al día. El servicio no se brindará a vehículos: De transporte público, rentados o de alquiler, con placa AGV o que se encuentren en Aduanas, que presenten modificaciones eléctricas o de software no originales de fábrica, con peso bruto superior a 3.5 toneladas o con sistemas eléctricos industriales. **ADDIUVA** no será responsable por cualquier decisión que adopte el **AFILIADO** respecto a las observaciones del informe técnico. El derecho a las prestaciones antes mencionadas se brindará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, y estará sujeto a la disponibilidad de talleres o técnicos especializados en vehículos eléctricos.

13) **DIAGNOSTICO REMOTO.**

1. **Soporte técnico especializado vía telefónica o digital**: Por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** brindará soporte técnico especializado para el VEHÍCULO ELÉCTRICO, a través de canales telefónicos o digitales (videollamada, chat o correo electrónico), con el objetivo de orientar y asistir al conductor en situaciones relacionadas con fallas, dudas de funcionamiento o mantenimiento preventivo. El servicio incluirá, entre otros: diagnóstico y orientación sobre problemas eléctricos menores y alertas del sistema del vehículo, recomendaciones para uso eficiente de la batería y frenos regenerativos, asesoría sobre funcionamiento de software y conectividad del vehículo, soporte en la planificación de recargas y rutas según la autonomía y estaciones disponibles. La asistencia se brindará sin límite en el número de consultas, siempre que cada sesión no exceda 1 (una) hora de duración, y estará sujeta a disponibilidad del especialista y a la conectividad del **AFILIADO**.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO: El servicio tiene carácter de orientación y asesoría técnica, y no reemplaza reparaciones físicas, intervenciones de taller ni garantías del fabricante. **ADDIUVA** no será responsable por decisiones, aplicaciones o interpretaciones que adopte el **AFILIADO** sobre la base de la asistencia brindada. El derecho a la prestación del servicio se brindará única y exclusivamente en el territorio nacional continental de Costa Rica, y estará sujeto a la disponibilidad de personal especializado y conectividad del **AFILIADO**.

14) **BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS DEL PLAN DE ASISTENCIA VEHICULAR (ASISTENCIA MÉDICA FAMILIAR (INCLUYE TITULAR, CONYUGE E HIJOS MENORES DE 18 AÑOS).**

1. **VISITA CON MÉDICO GENERAL AL CONSULTORIO Y/O DOMICILIO**: La visita médica domiciliar y/o consultorio se deberá coordinar 8 (ocho) horas antes de su atención, sujeto a la agenda del médico que brinde el servicio médico. Por solicitud del **AFILIADO**, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, **ADDIUVA** coordinará la visita de un médico general hasta el domicilio del **AFILIADO** para su revisión o bien se coordinará la visita al consultorio del médico. No requiere autorización previa, este servicio cubre el costo de la visita médica. En la visita se incluye la primera

dosis de medicamentos con el fin de disminuir y/o estabilizar el dolor del **AFILIADO**. La consulta de medicina general domiciliar y/o consultorio incluye: revisión de historia clínica, examen físico, toma de signos vitales (presión arterial, temperatura, saturación de oxígeno y frecuencia cardiaca y respiratoria, muestra de glicemia, diagnostico, envío de tratamientos en caso de requerirlo el paciente, aplicación de inyecciones (intravenosos o musculares) y revisión de tratamiento crónico, todos los procedimientos anteriormente mencionados se brindaran bajo criterio médico y en el caso de la visita a domicilio cubre el transporte del médico. En caso de no existir la infraestructura privada se brindará la telemedicina por video llamada, la cual tiene el mismo alcance que una consulta presencial. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) visitas médicas sin límite en el costo de la visita.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES 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**. 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**, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el **AFILIADO**, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. **ADDIUVA** podrá optar entre coordinar la consulta médica a domicilio o en un consultorio siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita y las condiciones de seguridad sean adecuadas a exclusivo criterio de **ADDIUVA**. En caso de que el **AFILIADO** 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, ni para la emisión de acta de defunción. No aplica para chequeo médico general o valoraciones de seguimiento.

2. **VIDEOLLAMADA CON MÉDICO GENERAL**: Por solicitud del **AFILIADO**, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, **ADDIUVA** pondrá al **AFILIADO** en contacto con un médico general por medio de una videollamada que le brinde la atención requerida en ese momento y realice la valoración necesaria. Este servicio solo cubre únicamente la valoración por videollamada. El presente servicio se prestará con límite de 6 (seis) eventos por año sin límite en el costo, por cada evento la videollamada se prestará con un tiempo máximo de duración de 60 (sesenta) minutos. Este es un servicio con una coordinación de cita con base en la disponibilidad del AFILIADO y el proveedor, y un tiempo mínimo de coordinación de 2 (dos) horas.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VIDEOLLAMADA CON ESPECIALISTA EN MÉDICO GENERAL: Están excluidas videollamadas "de seguimiento" por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una videollamada o más, el costo será de responsabilidad del **AFILIADO**.

Siendo una atención de emergencia, no se coordinará en ningún caso, la videollamada con médicos especialistas. El costo de los exámenes que deba realizarse el **AFILIADO**, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la videollamada, serán cubiertos directamente por el **AFILIADO**, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso. No aplica videollamada 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 o valoraciones de seguimiento.

3. **TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE Y/O ENFERMEDAD**: En caso de que el **AFILIADO** sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un accidente y/o emergencia grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** a través de un prestador de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del **AFILIADO**. **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 esta infraestructura, **ADDIUVA** solicitará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicio de ambulancia de Cruz Roja de la localidad. El servicio de ambulancia incluye en caso de ser necesario: Intubación endotraqueal y/o nasofaríngea, aplicación de medicamentos, colocación de sueros y medicamentos intravenosas, suturas, electrocardiograma, desfibrilación, todo procedimiento no invasivo e interpretación de electrocardiograma, este servicio se brindará bajo criterio médico. Este servicio no tiene límite o restricción en el costo, pero sí un límite de 1 (un) evento por año. Se excluye de este servicio traslado de hospital a hospital, hospital a casa de habitación, ni casa de habitación ni a lugar de preferencia del **AFILIADO**, entendiéndose este servicio como emergencia. No opera bajo modalidad de reembolso.
4. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON MÉDICO GENERAL**: Por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** lo pondrá en contacto telefónico con un médico general para que le brinde una orientación médica telefónica ante dudas que tenga en el área de la salud o lectura de exámenes. La orientación busca minimizar vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del **AFILIADO**, entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.
5. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON NUTRICIONISTA**: Por previa solicitud del **AFILIADO**, **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** 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 y será proporcionado en horario hábil.
6. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON PSICÓLOGO**: Por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para

que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del **AFILIADO**, entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una sesión, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.

7. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON FISIOTERAPIA:** Por solicitud del **AFILIADO**, **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 de afectación por ejemplo dolores musculares y/o lesiones. La orientación busca minimizar vulnerabilidades a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del **AFILIADO**, entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto ni límite de eventos por año y será proporcionado en horario hábil.

15) **EXAMENES MÉDICOS**: Los servicios mencionados de "Exámenes médicos de laboratorio" y "Exámenes de ultrasonidos y/o Rayos X" se prestarán con las siguientes condiciones: Limitado a 3 (tres) eventos por año compartidos y con un límite del 50% (cincuenta por ciento) de descuento en el costo.

1. **EXÁMENES DE LABORATORIO**: Por previa solicitud del **AFILIADO** y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos, **ADDIUVA** le coordinará una cita en el centro médico dentro de la red de prestadores para los siguientes exámenes: examen de hemograma completo, perfil lipídico (conjunto de exámenes de metabolismo y riesgo coronario), examen de heces y/o uroanálisis
2. **EXÁMENES DE ULTRASONIDO Y/O RAYOS X**: Por previa solicitud del **AFILIADO** y para determinar una enfermedad y que requiera uno de estos estudios médicos, **ADDIUVA** le coordinará y agendará la atención para dicho estudio. Este servicio aplica para los siguientes estudios: Rayos X: aplica para todas las partes del cuerpo exceptuando 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.

EXCLUSIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO EXÁMENES MÉDICOS: Están excluidas nuevas visitas "de seguimiento" por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria un segundo examen o más, el costo será de responsabilidad del **AFILIADO**. El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de los exámenes, serán cubiertos directamente por el **AFILIADO**, el presente servicio se coordina por medio de prestadores externos, la cual se agendará en base y disponibilidad del especialista y/o centro médico en las siguientes 8 (ocho) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial. Exámenes de laboratorio, ultrasonidos y rayos x, se coordina derivado de una consulta con el especialista de la red de prestadores, CCSS o médico externo, el cual genera la referencia médica para solicitar los exámenes, dicha referencia tiene una caducidad de 6 meses después de emitida. El **AFILIADO** en caso de contar con una

referencia médica de un especialista 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**. En caso de que la referencia médica sea de un especialista diferente de la red de prestadores externos de **ADDIUVA**, deberá contar con una carencia de 30 (treinta) días posterior de haber adquirido el plan. Ultrasonido no aplica para embarazos y/o cirugías estéticas y/o Doppler y/o tejidos blandos en sus diferentes ramificaciones. Rayos X no aplica para imágenes dentales. Referencias médicas no aplican por medio de chequeo, rutina o seguimiento.

16) **ASISTENCIA HOGAR (SISTEMA ELECTRICO)**

Los servicios descritos a continuación, comparten un límite de uso de 3 (tres) eventos compartidos. Con un límite en el costo de $100 dólares por evento.

1. **INSTALACIÓN DE BREACKER DOBLE**: Cuando, por solicitud del **AFILIADO**, se requiera la instalación de un breaker doble en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la instalación siguiendo los estándares de seguridad y normativa vigente. Se entenderá como **DOMICILIO PERMANENTE** únicamente el lugar de residencia habitual del **AFILIADO**, excluyéndose apartados postales, medios electrónicos postales, direcciones comerciales o laborales. El servicio aplica únicamente para breakers dobles de máximo 50 amperios 2x50, e incluye mano de obra y traslado del técnico, pero no cubre el costo del breaker ni materiales adicionales que puedan ser necesarios para la instalación. El **AFILIADO** deberá supervisar y estar presente en todo momento durante la prestación del servicio. El servicio se brindará en horario comercial, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y se programará según disponibilidad del proveedor en la zona, procurando la atención dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN DE BREAKER DOBLE: En caso de que durante la instalación se produzcan daños o averías ocasionados por el proveedor, el **AFILIADO** deberá reportarlo en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. El **AFILIADO** debe llamar máximo 8 horas después de identificar la necesidad de la instalación para coordinar el servicio. Si el costo del servicio excede el límite establecido o si se ha superado el número máximo de servicios permitidos en un período de 12 meses, el proveedor deberá informar previamente al **AFILIADO**, indicando el costo adicional que este deberá autorizar y pagar directamente al proveedor. El servicio no incluye otros componentes eléctricos, cableado, tableros o instalaciones distintas al breaker doble especificado. El derecho a la prestación del servicio se brindará única y exclusivamente en el **DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO**, y estará sujeto a la disponibilidad del proveedor autorizado en la zona.

2. **MANTENIMIENTO DE POLO TIERRA (COBRE)**: Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del **DOMICILIO PERMANENTE** del **AFILIADO** 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 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** 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 viernes 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** 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 **ADDIUVA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

3. **REVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE TABLERO DE DISTRIBUCIÓN Y SUS COMPONENTES (CAJA DE BREAKERS):** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del **DOMICILIO PERMANENTE** del **AFILIADO** 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 "Asistencia de Emergencia" para la revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes, el técnico realizará la limpieza, revisión y resoque de los elementos del tablero **El AFILIADO** 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 viernes 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 **ADDIUVA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio. 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.
4. **REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA DE UN CARGADOR DE VEHÍCULO ELÉCTRICO EN EL DOMICILIO DEL AFILIADO**: Por solicitud del **AFILIADO**, se enviará un técnico especializado para realizar una revisión y diagnóstico integral para la instalación eléctrica del cargador de **VEHÍCULO ELÉCTRICO** ubicado en el **DOMICILIO PERMANENTE** del **AFILIADO**. La revisión tiene como objetivo verificar la seguridad, funcionalidad y cumplimiento normativo de la instalación, e incluye: Inspección del cableado, interruptores, breakers y protecciones asociadas al cargador, verificación de tensión, amperaje y continuidad eléctrica para asegurar correcto

funcionamiento, comprobación de conexiones a tierra y dispositivos de protección contra sobre corriente o cortocircuito, revisión de la compatibilidad del cargador con el sistema eléctrico del domicilio, emisión de un informe técnico con recomendaciones sobre correcciones o mejoras necesarias, este servicio no incluye la instalación del cargador. El **AFILIADO** deberá supervisar y estar presente durante la prestación del servicio. El servicio se brindará en horario comercial, de lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00 p.m., y se programará según disponibilidad del proveedor en la zona, procurando atención dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud. El servicio no incluye reparaciones, sustitución de componentes, cableado adicional ni instalación de nuevos equipos; corresponde únicamente a diagnóstico y revisión. En caso de que se detecten daños ocasionados por el proveedor durante la revisión, el **AFILIADO** deberá reportarlo en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. El **AFILIADO** debe coordinar el servicio máximo 8 horas después de identificar la necesidad. Si los costos de corrección recomendada exceden los límites de cobertura, el proveedor deberá informar previamente al AFILIADO, quien podrá autorizar y pagar directamente los trabajos adicionales. El servicio se prestará única y exclusivamente en el **DOMICILIO PERMANENTE** del **AFILIADO**, y estará sujeto a la disponibilidad de técnicos especializados en instalaciones de cargadores de vehículos eléctricos.

5. **INSTALACIÓN DE UN SUPRESOR DE PICOS PARA EL CARGADOR:** Por solicitud del **AFILIADO**, se enviará un técnico especializado para realizar la instalación de un supresor de sobretensiones en la instalación eléctrica del cargador de **VEHÍCULO ELÉCTRICO** ubicado en el **DOMICILIO PERMANENTE** del **AFILIADO**. El servicio tiene como objetivo proteger el cargador y la instalación eléctrica contra sobrecargas, picos de tensión y descargas eléctricas, garantizando la seguridad y durabilidad del equipo. La instalación incluye: Montaje y conexión del supresor de sobretensiones según normas de seguridad y especificaciones del fabricante, verificación de la correcta integración con el sistema eléctrico del domicilio y con el cargador de vehículo eléctrico, pruebas funcionales para asegurar la operatividad del supresor y del cargador tras la instalación. El **AFILIADO** deberá supervisar y estar presente durante la prestación del servicio. El servicio se brindará en horario comercial, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y se programará según disponibilidad del proveedor en la zona, procurando atención dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO: El servicio no incluye el costo del supresor ni materiales adicionales que puedan requerirse; corresponde únicamente a la mano de obra y traslado del técnico. En caso de que durante la instalación se generen daños ocasionados por el proveedor, el **AFILIADO** deberá reportarlo en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. El servicio no incluye adecuaciones eléctricas mayores, tales como ampliaciones de capacidad, cambio de acometidas, modificaciones al tablero eléctrico, canalizaciones adicionales, ni modificaciones dentro de la estructura del inmueble, tales como romper, perforar o intervenir paredes, techos, pisos, muros estructurales, canalizaciones empotradas, ni cualquier otra intervención que exceda la instalación estándar del supresor. El **AFILIADO** debe coordinar el servicio máximo 8 horas después de identificar la necesidad. Si el costo del servicio excede los límites establecidos o si se ha superado el número máximo de servicios permitidos en

un período de 12 meses, el proveedor deberá informar previamente al **AFILIADO**, quien podrá autorizar y pagar directamente los trabajos adicionales. El servicio se prestará única y exclusivamente en el **DOMICILIO PERMANENTE** del **AFILIADO**, y estará sujeto a la disponibilidad de técnicos especializados en instalaciones de cargadores de vehículos eléctricos.

6. **INSTALACIÓN DEL CARGADOR PARA EL VEHÍCULO ELÉCTRICO EN EL DOMICILIO**

DEL AFILIADO: Por solicitud del **AFILIADO**, se enviará un técnico especializado para realizar la instalación de un cargador para **VEHÍCULO ELÉCTRICO** en el **DOMICILIO PERMANENTE** del **AFILIADO**. El servicio tiene como finalidad asegurar la correcta instalación, funcionamiento seguro y adecuada integración del cargador con la instalación eléctrica existente del domicilio, de conformidad con las normas de seguridad eléctrica vigentes y las especificaciones del fabricante.

La instalación incluye:

- Montaje y conexión del cargador para vehículo eléctrico. El cargador debe de ser tipo parche y será instalado de forma sobrepuesta en la pared, ubicándose lo más cercano posible al punto de conexión eléctrica ya instado previamente en el domicilio. Alternativamente, podrá instalarse utilizando su propio soporte, según las condiciones técnicas del sitio y previa validación. Cliente entiende que en ambos casos se debe perforar la pared, piso o estructura del hogar donde se va a instalar y debe estar de acuerdo con dichas modificaciones a la infraestructura del Hogar.
- Pruebas funcionales para garantizar la operatividad del cargador una vez finalizada la instalación.

EXCLUSIONES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CARGADOR PARA EL VEHÍCULO ELÉCTRICO: El servicio no incluye adecuaciones eléctricas mayores, tales como ampliaciones de capacidad de la potencia eléctrica del hogar, cambio de acometidas eléctricas, modificaciones al tablero eléctrico del Hogar, canalizaciones adicionales, ni modificaciones dentro de la estructura del inmueble, tales como romper, perforar o intervenir paredes, techos, pisos, muros estructurales, canalizaciones empotradas, ni cualquier otra intervención que exceda la instalación estándar del cargador. Si el sistema estructural de la pared es de construcción liviana y no soporta el peso del cargador, será responsabilidad del Afiliado las modificaciones para soportar la instalación del mismo. El **AFILIADO** deberá permanecer presente y supervisar en todo momento la prestación del servicio. El servicio se brindará en horario comercial, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y se programará de acuerdo con la disponibilidad del proveedor en la zona y del **AFILIADO**, procurando su atención dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud. El servicio no incluye el suministro del cargador para vehículo eléctrico, ni el costo de materiales, equipos, dispositivos eléctricos o accesorios adicionales que pudieran requerirse para la instalación. El alcance del servicio comprende exclusivamente la mano de obra y el traslado del técnico. En caso de que durante la prestación del servicio se generen daños atribuibles al proveedor,

el **AFILIADO** deberá reportarlos dentro de un plazo máximo de 24 horas posteriores a la finalización del servicio. El **AFILIADO** deberá coordinar la solicitud del servicio dentro de las 8 horas siguientes a la identificación de la necesidad.

3. **EXCLUSIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

Quedan excluidas de los límites establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
- Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y vulnerabilidad y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
- Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
- 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.
- 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.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- 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 vulnerabilidad la integridad física del prestador del servicio.
- Los servicios se prestarán en todo el territorio nacional continental.
- Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.
- Eventos a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.
- Cuando por orden de autoridad competente se limite la libre circulación en el territorio.
- Los servicios no podrán coordinarse de manera simultánea con ningún otro servicio incluido dentro del plan para la atención del mismo evento.

4. **OTRAS CONSIDERACIONES**

1. **OBLIGACIONES DEL AFILIADO**: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente documento, 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.

5. **RESPONSABILIDAD.**

ADDIUVA a través del programa **ASISTENCIA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS** 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 documento. 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 los límites descritos en el presente documento, 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 seleccionado por ADDIUVA. ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los técnicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales. La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de **ADDIUVA**.

6. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

ADDIUVA podrá prestar los servicios de forma directa, mediante recursos técnicos y humanos propios, o de forma indirecta, a través de contratistas, subcontratistas o proveedores.

La prestación del servicio estará sujeta a que en el lugar donde se requiera la asistencia exista la infraestructura pública o privada necesaria para su adecuada ejecución, incluyendo vías y accesos transitables. Asimismo, el servicio no se prestará cuando las condiciones de seguridad, acceso u orden público puedan poner en riesgo la integridad física del funcionario, colaborador, técnico o proveedor encargado de brindar la asistencia.

7. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El servicio de recarga de emergencia tiene como finalidad brindar una solución temporal al **AFILIADO** cuando el **VEHÍCULO ELÉCTRICO** presente un nivel de carga que limite la continuidad de su desplazamiento, suministrando la carga definida dentro de las condiciones del plan para facilitar su movilización hacia un punto de recarga.

El **AFILIADO** reconoce que la autonomía posterior a la prestación del servicio puede variar según las características del vehículo, el estado y capacidad de la batería, las condiciones de conducción, temperatura, uso de sistemas auxiliares y otros factores que incidan en el consumo de energía.

ADDIUVA no garantiza la distancia que el vehículo podrá recorrer una vez finalizada la recarga de emergencia, ni será responsable por fallas mecánicas, eléctricas o electrónicas preexistentes, deterioro de la batería, defectos de fabricación o cualquier otra condición que no sea atribuible directamente a la prestación del servicio.

Una vez concluida la asistencia, será responsabilidad del **AFILIADO** determinar si el vehículo se encuentra en condiciones adecuadas para continuar su desplazamiento y tomar las medidas necesarias para hacerlo de forma segura. El **AFILIADO** deberá informar previamente cualquier alerta, anomalía o condición conocida del vehículo y permanecer presente durante la prestación del servicio.

La solicitud y utilización del servicio implica el conocimiento y aceptación de su alcance, condiciones, límites y exclusiones establecidos en las Condiciones Generales del plan.

8. EXCEDENTES

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

9. TERMINACION 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**, **COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ**, o del **AFILIADO**. Si el **AFILIADO** cancela su servicio con COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia, para los AFILIADOS correspondientes.

cnfl te asiste

Plan E-Movilidad Segura

GRUPO ice

Tabla de Prestaciones Asistenciales

Asistencia Vehicular Eléctrica | Electro Asistencia | Asistencia Médica

Afiliación y coordinación de servicios de asistencias

Teléfono
2528-7518

WhatsApp
8483-4040

Addiuva