



**Condiciones Generales Programa**  
**“PLAN S.O.S. PYMES”**



## CONSIDERANDO:

1. El programa denominado “PLAN S.O.S. PYMES”, es un servicio que pertenece y es promovido por BAC-CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A., en adelante BAC-CREDOMATIC, para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) clientes de BAC-CREDOMATIC.
2. Al programa se pueden afiliar libre y voluntariamente todas las personas físicas o jurídicas que se hayan constituido frente al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) como PYMES que sean clientes de BAC-CREDOMATIC. Para el caso de personas físicas, se debe tratar de personas mayores de edad (mayores de 18 años).
3. El programa consiste en un servicio de asistencia, conforme a los términos que se describen en este documento, en beneficio de las PYMES que se afilien al programa “PLAN S.O.S. PYMES”.
4. La asistencia a la que se refiere la cláusula anterior se brindará en materia de comercio, vial, médica, legal, recurso laboral, concierge y asistencia en computadoras de acuerdo a los términos, condiciones y limitaciones descritas en este documento, ante cualquier servicio requerido durante las 24 horas del día, los 365 días del año (366 en años bisiestos), a través de EL PROVEEDOR (más adelante descrito).
5. El “PLAN S.O.S. PYMES” es un plan de asistencia y no es, ni representa un contrato de seguro, ni ningún servicio de naturaleza análoga. En virtud de ello, las personas físicas o jurídicas que se afilien deben comprender que de conformidad con lo dispuesto en la resolución SGS-R-214 -2009 de la Superintendencia General de Seguros, de fecha 6 de noviembre del 2009, los beneficios del presente programa no contemplan ni son un producto de seguros, y por ende no se encuentra regulado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).
6. El presente documento constituye las bases y condiciones generales del “PLAN S.O.S. PYMES”, que es un servicio que presta EL PROVEEDOR, según se explica más adelante, por medio de la suscripción voluntaria al programa.
7. El “PLAN S.O.S. PYMES” y este documento, constituyen un plan de asistencia por adhesión, que se rige por las leyes de la República de Costa Rica.

## DEFINICIONES

Para los efectos del “PLAN S.O.S. PYMES” se entiende:

- I. **ACCIDENTE:** Las definiciones anteriores “Emergencia” y “Situación de Asistencia” comprenden los ACCIDENTES con las excepciones indicadas, entendido “accidente” como todo acontecimiento que provoque daños materiales a la PYMES y/o corporales a los colaboradores o sus clientes, causado única y directamente por una causa externa (no provocada por la empresa, sus representantes o trabajadores), en forma violenta, fortuita y evidente que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia del presente documento.
- II. **COMERCIO AFILIADO:** Es la persona física o jurídica constituida como PYMES y cliente de BAC-CREDOMATIC que se haya afiliado al programa “PLAN S.O.S. PYMES”.



**III. BAC-CREDOMATIC:** BAC-CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.

**IV. DÓLARES:** Es la moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América y se designará con el símbolo US\$. Las obligaciones contraídas en dólares podrán ser canceladas en colones moneda de curso legal vigente en Costa Rica, al tipo de cambio que rija para ese día la venta de dólares.

**V. DOMICILIO:** Ubicación o domicilio registrado ante BAC-CREDOMATIC dentro de la República de Costa Rica para la PYMES o cualquier otro domicilio que se haya notificado a BAC-CREDOMATIC con posterioridad a la suscripción del servicio al que se refiere ese documento.

**VI. EL PROVEEDOR:** EL PROVEEDOR (Proveedores) y las empresas filiales que éstas establezcan, debidamente constituidas y operando en COSTA RICA, para prestar el servicio al que se refiere el PLAN S.O.S. PYMES. Cuando en este documento indique “EL PROVEEDOR” refiriéndose a la “EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD” de esta empresa, también se entenderá comprendido “BAC-CREDOMATIC”.

**VII. EMERGENCIA:** Todo hecho que se presente a consecuencia de un acontecimiento fortuito, súbito e imprevisto, que pongan en riesgo la integridad física de los colaboradores o clientes de la PYMES, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. No se considera una emergencia cuando se deriven de daños o situaciones ya existentes, por falta de mantenimiento. Para ser considerada una emergencia, el representante de la PYMES deberá de reportarlo al proveedor en el momento del incidente. A estos efectos, la excepción o excepciones se aplicarán a esta definición.

**VIII. INICIO DE AFILIACION:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece EL PROVEEDOR estarán a disposición de la PYMES. Ésta podrá gozar de los servicios y beneficios del PLAN S.O.S. PYMES 24 horas después de la inclusión en el sistema de cargos correspondientes de BAC-CREDOMATIC y se mantendrá así, si se encuentra al día con sus pagos ante BAC-CREDOMATIC y con los cargos respectivos para el servicio.

**IX. PERSONAL MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de EL PROVEEDOR, o subcontratado por EL PROVEEDOR apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en EMERGENCIA médica a los colaboradores y clientes de la PYMES, de acuerdo con los términos y condiciones descritas en este documento.

**X. PYMES:** Pequeña o mediana empresa que cuente con toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica y se haya acreditado su condición de PYMES por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

**XI. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el “PLAN S.O.S. PYMES” prestados por EL PROVEEDOR a los que se refiere más adelante el presente documento. Los servicios son adquiridos a través de un cargo automático mensual, autorizado por las PYMES clientes de BAC-CREDOMATIC que se suscriban al PLAN S.O.S. PYMES.

**XII. SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho de la naturaleza (excepto desastres) o acto del hombre, accidente, o falla mecánica de un vehículo de la empresa, que da derecho a la prestación de los SERVICIOS y ocurra



conforme con los términos, características y limitaciones establecidas en el documento. El Servicio que se ofrece por medio del presente documento, comprende aquellos hechos aislados que sufran los contratantes del servicio, no comprende EXPRESAMENTE, DESASTRES NATURALES TALES COMO HURACANES, INUNDACIONES, TERREMOTOS, TORNADOS, MAREMOTOS, ESTALLIDOS Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS, ETC., PANDEMIAS, EPIDEMIAS, ENDEMIAS O CUALQUIER EMERGENCIA SANITARIA, NI LAS SITUACIONES DE PARÁLISIS ORIGINADAS POR EL HOMBRE, COMO MOTINES, TERRORISMO, MILICIA, HUELGAS, PAROS, CIERRES O BLOQUEOS DE CARRETERA, que hagan materialmente imposible que EL PROVEEDOR pueda ofrecer el servicio a TODOS sus clientes. Tampoco se considerarán comprendidas aquellas situaciones que sin ser desastres impidan brindar físicamente el servicio, tales como deslizamientos o terraplenes en carretera, ruptura o eliminación de puentes por fuertes lluvias, etc., que dependan de la reparación y remoción de desechos para restablecer las comunicaciones en vías y carreteras. Los casos serán analizados particularmente y el servicio de asistencia se dará; siempre y cuando sea posible brindarlo.

**XIII. VEHÍCULOS DE LA PYMES:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre, utilizados por la empresa. En ningún caso estos vehículos podrán ser vehículos destinados al transporte público, porteo, de alquiler, o de transporte remunerado de personas por medio de plataformas tecnológicas, salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing, que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos de acuerdo con el dato de inscripción que aparece en el registro de vehículos y por el modelo, ni camiones y/o vehículos destinados al transporte de carga según las especificaciones del fabricante. Asimismo, el plan de asistencia no cubre vehículos con una antigüedad mayor a veintitrés años a la hora de sufrir el accidente o la emergencia. Asimismo, no se incluyen los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (RTV al día, placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor). Para los efectos del PLAN S.O.S. PYMES al que se refiere este documento, al momento de ocurrir la emergencia el conductor debe permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo y realizar el reporte al PROVEEDOR. El personal de EL PROVEEDOR no prestará el servicio cuando el conductor de vehículo no esté presente en el lugar de la emergencia, exceptuando el caso de que por alguna situación de fuerza mayor (emergencia médica, laboral o familiar) se le haya autorizado a retirarse dejando su documento de identidad con algún familiar o compañero de viaje. Tampoco se ofrecerá el servicio cuando los vehículos se encuentren en parqueos públicos o privados.

#### **FORMA DE GESTIONAR EL SERVICIO**

Con el fin de que la PYMES pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con los siguientes requisitos y con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos o contratar servicios sin haber consultado previamente y autorizado por EL PROVEEDOR e identificarse como COMERCIO AFILIADO ante los funcionarios de BAC-CREDOMATC y/o EL PROVEEDOR, o ante las personas que este último contrate con el propósito de prestar los SERVICIOS contemplados en el presente documento.

- En caso de que el COMERCIO AFILIADO requiera de los SERVICIOS a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma:



- a) Se comunicará con el PLAN S.O.S. PYMES a través los números telefónicos especificados para tal efecto.
- b) Le suministrará al funcionario del PLAN S.O.S. PYMES que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como COMERCIO AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o evento, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.
- c) Reportar la emergencia en el momento preciso que esta ocurre y estar presente en el lugar de los hechos.

- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el S.O.S. PYMES le prestará al COMERCIO AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el COMERCIO AFILIADO no cumpla con los requisitos indicados en este documento, el PLAN S.O.S. PYMES no asumirá responsabilidad, indemnización, reembolso, ni apoyo económico alguno, relacionado con los SERVICIOS indicados. El derecho a solicitar los servicios que se comprenden en este documento, en especial los descritos a continuación, comenzarán luego de transcurridas 24 horas posteriores a la afiliación al PLAN S.O.S. PYMES y del cargo del plan en los sistemas informáticos de BAC-CREDOMATIC. En el proceso de validación BAC-CREDOMATIC indicará si el COMERCIO AFILIADO se encuentra en condiciones crediticias de recibir el servicio.

## **SERVICIOS COMPRENDIDOS**

Dentro del rango del servicio afiliado, el PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC comprende lo siguiente:

### **I. ASISTENCIA EN EL COMERCIO (Todo el País)**

El servicio "ASISTENCIA EN EL COMERCIO (Todo el País)" contemplará lo siguiente:

#### **A) ENVÍO, PAGO DE CERRAJERO (incluye material y mano de obra):**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa se impida la apertura de la puerta principal al comercio y a



solicitud del COMERCIO AFILIADO, EL PROVEEDOR enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del inmueble.

El presente servicio tendrá un límite de US\$ 125 (Ciento veinticinco dólares) por evento, con un máximo de 5 (cinco) eventos por año.

Cualquier excedente, deber ser cancelado por el COMERCIO AFILIADO en el momento a EL PROVEEDOR.

**Exclusiones al servicio de Envío, Pago de Cerrajero:**

No se incluye en la presente asistencia:

- a. La reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores,
- b. La apertura, cambio, reposición de llavines de bodegas, archivos, escritorios, y cualquier otra instalación, mobiliario o equipo dentro del comercio, etc.
- c. El cambio de llavines y combinaciones de llavines.
- d. Averías existentes antes de la afiliación al PLAN S.O.S. PYMES.

**B) ENVÍO, PAGO DE FONTANERO (incluye material y mano de obra):**

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas del abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble donde se halle el COMERCIO AFILIADO, se presente alguna ruptura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, EL PROVEEDOR enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

El presente servicio tendrá un límite de US\$ 125 (Ciento veinticinco dólares) por evento, con un máximo de 5 (cinco) eventos por año.

Cualquier excedente, deberá ser cancelado por el COMERCIO AFILIADO en el momento a EL PROVEEDOR.



**Exclusiones del servicio Envío Pago de Fontanero:**

No se incluye en la presente asistencia:

- a. La reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques, hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, y cualquier aparato conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado.
- b. Arreglo de canoas y bajantes, reparación de goteras, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones de instalaciones ajenas a las que conducen aguas.
- c. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado.
- d. Averías existentes antes de la afiliación al PLAN S.O.S. PYMES.

**C) ENVÍO, PAGO DE ELECTRICISTA (incluye materiales y mano de obra):**

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas que correspondan al COMERCIO AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), EL PROVEEDOR se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

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

Cualquier excedente, deberá ser cancelado por el COMERCIO AFILIADO en el momento a EL PROVEEDOR.

El presente servicio tendrá un límite de US\$ 125 (Ciento veinticinco dólares) por evento, con un máximo de 5 (cinco) eventos por año.

**Exclusiones al servicio Envío, Pago de Electricista:**



No se incluye en la presente asistencia:

- a. La reparación y reposición de averías propias de enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía, como medidores, etc.
- b. Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.
- c. Averías existentes antes de la afiliación al PLAN S.O.S. PYMES.

#### **D) ENVÍO, PAGO DE VIDRIERO (incluye materiales y mano de obra):**

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de la puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior del Comercio Afiliado que dé hacia la calle, se enviará a la mayor brevedad posible, un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia", siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. Todo reemplazo de cristales se realizará por vidrios estándar, transparentes y que solucionen la emergencia.

Cualquier excedente, deberá ser cancelado por el COMERCIO AFILIADO en el momento a EL PROVEEDOR.

El presente servicio tendrá un límite de US\$ 125 (Ciento veinticinco dólares) por evento, con un máximo de 5 (cinco) eventos por año.

#### **Exclusiones al servicio Envío, Pago de Vidriero:**

No se incluye en la presente asistencia:

- a. Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior del COMERCIO AFILIADO y que dé hacia la calle.
- b. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

#### **E) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICO EN COMERCIO AFILIADO:**



Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación de los técnicos especialistas, el COMERCIO AFILIADO tiene la facultad de solicitar al PROVEEDOR de 1 y hasta 3 cotizaciones más de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El COMERCIO AFILIADO deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado, La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo por el servicio prestado se deberá hacer directamente con los profesionales que prestaron el servicio y nunca a EL PROVEEDOR, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **H) COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN REMODELACIONES, FUMIGACIÓN O SERVICIOS DE SEGURIDAD:**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de servicios de técnicos en remodelaciones, fumigación o servicios de seguridad, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y



exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a EL PROVEEDOR, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

Cobertura: PLAN S.O.S. PYMES – Sin Límite en Costo, Sin Límite en Eventos.

## **II. ASISTENCIA VIAL**

El servicio “ASISTENCIA VIAL” contemplará lo siguiente:

### **A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE (GRÚA):**

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del VEHICULO del COMERCIO AFILIADO, EL PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el destino que elija el COMERCIO AFILIADO. En todos los casos, el conductor del vehículo deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO DEL AFILIADO hasta el destino. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el VEHÍCULO DEL COMERCIO AFILIADO.

Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el AFILIADO tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.

Si para un cierto automóvil, a EL PROVEEDOR se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces EL PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El presente servicio tendrá un límite de US\$ 250 (dos cientos cincuenta dólares) por evento con un máximo de 5 (cinco) eventos por año.



### **Exclusiones al servicio de remolque:**

Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a:

- a. Vehículos que tengan una antigüedad mayor a 20 años.
- b. Vehículos con carga y/o heridos,
- c. Automóviles detenidos a causa de accidente, ni los que por las mismas causas, deban ser trasladados a lugares estatales.
- d. EL PROVEEDOR tampoco organizará ni gestionará, apoyo económico para los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga.
- e. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. EL PROVEEDOR tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, Acciones diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del VEHÍCULO DEL COMERCIO AFILIADO.
- f. Motocicletas.
- g. Vehículos destinados al transporte público de mercancías (vehículos que las especificaciones del fabricante sean para carga) o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing).
- h. Vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos.
- i. Vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor).
- j. No procede el traslado cuando el vehículo se encuentre dentro de un taller o cuando la reparación no se haya efectuado.
- k. Decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito.
- l. Servicios de grúa para el acomodo de vehículos en garajes, cocheras, etc.
- m. No se prestará el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el AFILIADO en sus domicilios o en parqueos en general.

Si el AFILIADO solicita coordinar servicios para fechas y/o horas posteriores a la emergencia, el costo debe asumirlo en su totalidad. EL PROVEEDOR se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al AFILIADO el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata con sus propios recursos a EL PROVEEDOR.

Cualquier reclamo por daño sufrido al vehículo durante la prestación del servicio, es obligación del AFILIADO reportarlo en máximo 24 horas de la prestación del servicio para tener derecho a solicitud de garantía, de lo contrario EL PROVEEDOR no se responsabiliza de los daños reportados fuera del tiempo establecido, Entiéndase



que cualquier daño reportado será revisado y analizado por el personal de EL PROVEEDOR para determinar su procedencia.

## **B) AUXILIO VIAL**

En caso de que el COMERCIO AFILIADO reporte a EL PROVEEDOR que el VEHÍCULO DEL COMERCIO AFILIADO necesite cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente, se prestarán los siguientes servicios:

- A. SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE: Este servicio se prestará en situaciones de emergencia siempre y cuando el AFILIADO se encuentre en carretera y ante la comprobada ausencia de combustible en el vehículo que viaje el AFILIADO. Cualquier cantidad adicional será cubierta por el AFILIADO. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el AFILIADO tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.
  
- B. PASO DE CORRIENTE: Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo en que viaje el AFILIADO. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el AFILIADO tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.
  
- C. CAMBIO DE LLANTA: Este servicio se prestará en caso de pinchaduras, encontrándose el repuesto en buen estado.- No se gestionará apoyo económico para la reparación de la llanta, ni el traslado a su lugar de reparación. . Vehículos con aros de lujo no están incluidos, sin embargo, si el AFILIADO cuenta con las herramientas para el cambio se gestionará el apoyo económico.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos a EL PROVEEDOR. En el servicio de suministro de combustible, el costo del combustible deberá ser cubierto por el AFILIADO, contra factura presentada. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el AFILIADO tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.

Si el AFILIADO solicita coordinar servicios para fechas y/o horas posteriores a la emergencia, deberá asumir el costo en su totalidad. EL PROVEEDOR se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al AFILIADO el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata con sus propios recursos a EL PROVEEDOR.



Si para un cierto automóvil, a EL PROVEEDOR se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces EL PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El presente servicio tendrá un límite de US\$ 150 (Ciento cincuenta dólares) por evento, con un máximo de 5 (cinco) eventos por año.

**Exclusiones al servicio de auxilio vial:**

Queda entendido que el SERVICIO DE AUXILIO VIAL no se prestará a:

- A. Vehículos que tengan una antigüedad mayor a 20 años.
- B. Motocicletas.
- C. Vehículos destinados al transporte público de mercancías (vehículos que las especificaciones del fabricante sean para carga) o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing).
- D. Vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos.
- E. Vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor).
- F. No se prestará el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el AFILIADO desde su domicilio o en parqueos en general.
- G. No está incluido dentro del servicio, la compra de combustible, piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO DEL AFILIADO

Cualquier reclamo por daño sufrido al vehículo durante la prestación del servicio, es obligación del AFILIADO reportarlo en máximo 24 horas de la prestación del servicio para tener derecho a solicitud de garantía, de lo contrario EL PROVEEDOR no se responsabiliza de los daños reportados fuera del tiempo establecido, Entiéndase que cualquier daño reportado será revisado y analizado por el personal de EL PROVEEDOR para determinar su procedencia.

**C) ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO:**



En caso de que el conductor del VEHÍCULO DEL COMERCIO AFILIADO extravíe las llaves del mismo, previa solicitud, EL PROVEEDOR coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería, la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque. Este servicio es solamente para la apertura del vehículo y no necesariamente ponerlo en marcha. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones de fabricación del vehículo lo permitan. El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL, pues el riesgo lo asume él y no EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC.

Si para un cierto automóvil, a EL PROVEEDOR se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces EL PROVEEDOR deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El presente servicio tendrá un límite de US\$ 125 (Ciento veinticinco dólares) por evento, con un máximo de 5 (cinco) eventos por año.

#### **Exclusiones al servicio de envío y pago de cerrajero:**

Queda entendido que el SERVICIO DE CERRAJERÍA no se prestará a:

- A. Vehículos destinados al transporte público de mercancías (vehículos que las especificaciones del fabricante sean para carga) o personas, porteo y de alquiler (salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing).
- B. Vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos.
- C. Vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor).
- D. No se prestará el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el AFILIADO desde su domicilio casa de habitación, fuera de su casa de habitación o en parqueos en general.

#### **D) REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS:**



A solicitud del AFILIADO, EL PROVEEDOR le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería.

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

EL PROVEEDOR ni BAC-CREDOMATIC asumirán ninguna responsabilidad en relación con la atención prestada, falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados o el servicio prestado por estos. En todos los casos, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO. EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de talleres con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el taller que prestó el servicio y nunca a EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar la información.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

### **III. ASISTENCIA MÉDICA (colaborador y/o cliente)**

El servicio "ASISTENCIA MÉDICA" contemplará lo siguiente:

#### **A) CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA:**

A solicitud del administrador, propietario, colaborador o cliente EL PROVEEDOR brindará orientación médica telefónica las veinticuatro (24) horas del día y a cargo de un médico certificado quien ofrecerá información en salud y recomendará un curso de acción para la necesidad de atención que reporte los beneficiarios del servicio.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el colaborador y/o cliente correrán por su propia cuenta.



El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **B) COORDINACIÓN MÉDICO EN SITIO (LOCAL, EMPRESA):**

Cuando se requiera la visita de un médico a domicilio a solicitud del administrador, propietario o colaborador, en virtud de una emergencia médica debidamente comprobada por el equipo médico de EL PROVEEDOR y autorizada previamente mediante la Orientación Médica Telefónica, EL PROVEEDOR gestionará una ayuda económica hasta por los montos y límites establecidos para los honorarios profesionales de la visita de un médico general (siempre y cuando exista la infraestructura que lo permita). Queda entendido que ésta ayuda económica no incluye los medicamentos, los cuales serán cubiertos directamente por el COMERCIO AFILIADO. Podrá ser solicitado cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año

Queda a criterio profesional del médico que atiende la Orientación Médica Telefónica previa, la solicitud de la visita médica a domicilio.

EL PROVEEDOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en el Gran Área Metropolitana de la República de Costa Rica de acuerdo a la disponibilidad de los proveedores del servicio.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **C) ENVIO DE MEDICAMENTOS AL COMERCIO:**

Cuando a solicitud del administrador, propietario o colaborador necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen a su empresa o local y exista la infraestructura y la posibilidad del servicio por parte de las farmacias de la zona. EL PROVEEDOR coordinará con la farmacia o dispensador médico, el respectivo envío de los mismos. EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna en relación a los productos médicos adquiridos. Queda entendido que el COMERCIO AFILIADO cancelará el costo de los productos en el momento de su recepción.



El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

**D) RED DE DESCUENTOS SERVICIOS MEDICOS (HOSPITALES, LABORATORIOS, FARMACIAS, ESPECIALIDADES MÉDICAS, ODONTÓLOGOS, ULTRASONIDOS, TRATAMIENTOS):**

A solicitud del administrador, propietario o colaborador requiera servicios médicos de hospitales, laboratorios, farmacias, especialidades médicas, odontólogos, ultrasonidos o tratamientos, EL PROVEEDOR coordinara la respectiva Consulta y hará todo lo posible para obtener un descuento en el costo de la consulta. Queda entendido que el COMERCIO AFILIADO cancelará el costo de la respectiva cita, consulta o servicio brindado.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

**E) REFERENCIA DE CENTROS MEDICOS (HOSPITALES, CLÍNICAS, LABORATORIOS, ESPECIALIDADES MÉDICAS):**

EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, referirá hospitales, clínicas, laboratorios, especialidades médicas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el profesional que prestó el servicio y nunca a EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.



#### **IV. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

El servicio "ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA" contemplará lo siguiente:

##### **A) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EN LA EMPRESA:**

Para este servicio EL PROVEEDOR brindará al COMERCIO AFILIADO, previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de referencia para consultoría legal en caso de robo en la empresa, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

La asistencia consiste en asesorar al COMERCIO AFILIADO en la denuncia ante las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Queda entendido que los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales que contrate directamente con alguno de los profesionales referidos por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos. EL PROVEEDOR ni BAC-CREDOMATIC serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el COMERCIO AFILIADO para una gestión diferente a la indicada en párrafo anterior será única y exclusiva de COMERCIO AFILIADO, esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios de consultoría legal prestados se deberá hacer directamente con el profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limitan a coordinar la asistencia legal en caso de robo con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

##### **B) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA TRIBUTARIA:**



Para este servicio EL PROVEEDOR brindará al COMERCIO AFILIADO previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de referencia para consultoría en materia tributaria; solamente en horas y días hábiles de año.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, a consecuencia de la asistencia legal telefónica, serán pagados con sus propios recursos. EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos.

La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del COMERCIO AFILIADO, esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC CREDOMATIC, por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios de consultoría legal prestados se deberá hacer directamente con el profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a coordinar la asistencia legal tributaria con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

### **C) ASISTENCIA PARA LA REFERENCIA LEGAL TELEFÓNICA 24/7 EN MATERIA PENAL, CIVIL Y LABORAL:**

EL PROVEEDOR brindará al COMERCIO AFILIADO, previa solicitud del administrador o propietario, por vía telefónica, los servicios de referencia para la consultoría legal en materia penal, civil y laboral, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. No se brindarán consultas en materia de familia, tránsito, comercial o administrativas ni las que resulten sumamente especializadas.

En todo caso, los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos, EL PROVEEDOR únicamente gestiona la referencia y contacto.

EL PROVEEDOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el TARJETAHABIENTE. La responsabilidad del profesional elegida será única



y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el TARJETAHABIENTE exonera y renuncia a demandar a EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, por el resultado final de la contratación.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con al Colegio Profesional y nunca a EL PROVEEDOR, que solo se limita a brindar la información.

El presente servicio se prestará sin límite en eventos.

#### **D) ASISTENCIA TELEFÓNICA DE REFERENCIAS CONTABLES:**

Para este servicio EL PROVEEDOR brindará al COMERCIO AFILIADO previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de referencia para consultoría en materia contable; solamente en horas y días hábiles de año.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, a consecuencia de la asistencia telefónica contable, serán pagados con sus propios recursos. EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos.

La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del COMERCIO AFILIADO, esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC CREDOMATIC, por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios de consultoría contable prestados se deberá hacer directamente con el profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a coordinar la asistencia legal tributaria con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en eventos.

#### **E) ASESORIA PARA COMPLETAR FORMULARIOS TRIBUTARIOS:**



Para este servicio EL PROVEEDOR brindará al COMERCIO AFILIADO previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de consultoría para completar los formularios correspondientes; solamente en horas y días hábiles de año.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, a consecuencia de la asistencia, serán pagados con sus propios recursos. EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos.

La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del COMERCIO AFILIADO, esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **F) REFERENCIA DE CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS:**

Para este servicio EL PROVEEDOR brindará al COMERCIO AFILIADO previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de referencia de contadores públicos autorizados, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, a consecuencia de la asistencia, serán pagados con sus propios recursos. EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos.

La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del COMERCIO AFILIADO, esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios



prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **E) RECORDATORIO DE FECHAS MÁXIMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN TRIBUTARIA:**

Para este servicio EL PROVEEDOR brindará al COMERCIO AFILIADO previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de recordatorio para la presentación de declaraciones tributarias; las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO para el cumplimiento con las declaraciones tributarias, serán pagados con sus propios recursos. EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos.

La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del COMERCIO AFILIADO, esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **V. SERVICIO DE PC ASISTENCIA**

El servicio "PC ASISTENCIA" contemplará lo siguiente:

##### **A) ASISTENCIA PC EN LÍNEA:**



En caso de que se presente una falla en la computadora, sea de HARDWARE o SOFTWARE, el COMERCIO AFILIADO tendrá acceso al técnico en línea.

El técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al COMERCIO AFILIADO.

EL PROVEEDOR no se hace responsable por la posible no solución de la falla en la computadora, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **B) ORIENTACIÓN PARA DIAGNOSTICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA OPERACIONAL:**

En caso de que se presente una falla en la computadora en el sistema operacional, el COMERCIO AFILIADO tendrá acceso al técnico en línea.

El técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al COMERCIO AFILIADO.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de la posible no solución de la falla en el sistema operacional de la computadora, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **C) ORIENTACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN PRÁCTICA DE INTERNET:**



En caso de que administrador o propietario solicite orientación para la utilización práctica de internet, el COMERCIO AFILIADO tendrá acceso al técnico en línea.

El técnico recibirá la llamada y orientará al COMERCIO AFILIADO en todas sus consultas referentes al uso de internet.

EL PROVEEDOR no se hace responsable por la posible no solución, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **D) ORIENTACIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE COMPUTADORAS:**

En caso de que administrador o propietario solicite orientación para la instalación de computadoras, el COMERCIO AFILIADO tendrá acceso al técnico en línea.

El técnico recibirá la llamada y orientará al COMERCIO AFILIADO en todas sus consultas referentes a la instalación de computadoras.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas ni por su posible no solución, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **E) SOPORTE EN LÍNEA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE IMPRESIÓN:**



En caso de que se presente una falla en la impresión, el COMERCIO AFILIADO tendrá acceso al técnico en línea.

El técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al COMERCIO AFILIADO.

EL PROVEEDOR no sé por la posible no solución de la falla de impresión, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

**F) REFERENCIA DE SERVICIO ESPECIALIZADO (instalación de software/ hardware):**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera los servicios de técnicos especializados en software y hardware, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

**G) COORDINACIÓN DR PC (SOLO GAM).**



Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera la visita de un técnico especializados en software y hardware, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, le referirá y coordinará técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

## **VI. ASISTENCIA RECURSO LABORAL**

El servicio "ASISTENCIA RECURSO LABORAL" contemplará lo siguiente:

### **A) REREFERENCIAS TELEFÓNICAS SOBRE BOLSA DE TRABAJO EMPRESAS DE RECLUTAMIENTO:**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera referencias telefónicas de bolsas de empleo, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, le referirá empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios de las bolsas de empleo referidas por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.



EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estas bolsas de empleo con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados por la bolsa empleo se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **B) INFORMACIÓN TELEFÓNICA SOBRE FERIAS DE EMPLEO:**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera referencias telefónicas de ferias de empleo, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, le referirá de las ferias de empleo que se encuentren vigentes al momento de la solicitud del COMERCIO AFILIADO.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **VII. CONCIERGE (Referencia y Coordinación)**

El servicio “CONCIERGE (Referencia y Coordinación)” contemplará lo siguiente:

##### **A) COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO COMERCIO (piso, alfombra, pintura):**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. El alcance de los servicios aquí contemplados incluyen: mantenimiento de pisos de cualquier tipo, cambio, limpieza o reparación de alfombras, trabajos de pintura en interiores y exteriores, etc.



Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el COMERCIO AFILIADO tiene la facultad de solicitar más de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El COMERCIO AFILIADO deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

## **B) COORDINACIÓN DE MECÁNICOS:**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de los servicios de un especialista en reparación de instalaciones mecánicas del comercio (portones, cortinas metálicas o cualquier otra instalación que forme parte de la infraestructura del comercio), EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, le referirá con técnicos especializados que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el COMERCIO AFILIADO tiene la facultad de solicitar más de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El COMERCIO AFILIADO deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto



quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

### **C) EMPRESAS DE ALARMAS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD:**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de los servicios de Alarmas y Sistemas de seguridad, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

### **D) REFERENCIAS EMPRESAS DE MENSAJERIA Y MISELANEOS:**



Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de los servicios de mensajería, EL PROVEEDOR, a solicitud del administrador o propietario, le referirá con personal o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional o empresa que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **E) REFERENCIAS DE SERVICIOS DE MERCADEO, PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN:**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de los servicios de Mercadeo - Publicidad y/o Promoción, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga



producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional o empresa que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **F) EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA Y PERSONAL DE MUDANZAS:**

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de los servicios de Empresas de Transporte de Carga y Personal de Mudanzas, EL PROVEEDOR a solicitud del administrador o propietario, referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por EL PROVEEDOR, serán pagados con sus propios recursos.

EL PROVEEDOR ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a BAC-CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo que el COMERCIO AFILIADO tenga producto de los servicios prestados se deberá hacer directamente con profesional o empresa que prestó el servicio nunca ante EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, que solo se limita a brindar referencias con un profesional en su campo.

El presente servicio se prestará sin límite en el costo y sin límite en eventos.

#### **VIII. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS**



A continuación, se detalla los cantones y distritos que forman parte del GAM (Gran área Metropolitana):

#### Provincia San José

- Cantón Alajuelita:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Aserrí:
  - Distritos: Aserrí, Salitrillo
- Cantón Curridabat:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Desamparados:
  - Distritos: Damas, Desamparados, Gravilias, Los Guidos, Patarrá, San Antonio, San Juan de Dios, San Miguel, San Rafael Abajo, San Rafael Arriba
- Cantón Escazú:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Goicoechea:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Montes de Oca:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Mora:
  - Distritos: Colón, Jaris
- Cantón San José:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Santa Ana:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Tibás:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Vázquez de Coronado:
  - Distritos: todos los distritos

#### Provincia Heredia

- Cantón Barva:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Belén:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Flores:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Heredia:
  - Distritos: Heredia, Mercedes, San Francisco, Ulloa



- Cantón San Isidro:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón San Pablo:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón San Bárbara:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Santo Domingo:
  - Distritos: todos los distritos

#### Provincia Alajuela

- Cantón Alajuela:
  - Distritos: todos los distritos, con excepción de Sarapiquí
- Cantón Atenas:
  - Distritos: Atenas, Concepción, Escobal, Jesús, Mercedes
- Cantón Poás:
  - Distritos: todos los distritos

#### Provincia Cartago:

- Cantón Alvarado:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Cartago:
  - Distritos: todos los distritos, excepto Corralillo
- Cantón El Guarco:
  - Distritos: El Tejar, San Isidro, Tobosi
- Cantón La Unión:
  - Distritos: todos los distritos
- Cantón Oreamuno:
  - Distritos: Cipreses, Cot, Potrero Cerrado, San Rafael, Santa Rosa (centro)
- Cantón Paraíso:
  - Distritos: Cachí, Llanos de Santa Lucía, Orosí (centro), Paraíso, Santiago

Para efectos del PLAN S.O.S. PYMES entenderán por cabeceras de provincia (que no están dentro del GAM) las siguientes:

- a. Limón Centro
- b. Puntarenas Centro
- c. Pérez Zeledón
- d. Liberia



## IX. LIMITACIONES GENERALES

Además de las limitaciones antes indicadas, se deben tener en cuenta que no son objeto de los SERVICIOS las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- A. La mala fe del AFILIADO o del conductor del VEHÍCULO DEL AFILIADO, comprobada por el personal de EL PROVEEDOR.
- B. Los producidos en forma culposa o dolosa por parte del representante, administrador cualquier otro trabajador, empleado o dependiente del COMERCIO AFILIADO.
- C. Accidentes que ocurran cuando se maneje bajo los efectos del alcohol o drogas.
- D. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas.
- E. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paros huelgas, bloqueos, etc.
- F. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- G. La energía nuclear radiactiva.
- H. Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje. En el caso de asistencia en viajes.
- I. La ingestión de drogas, alcohol, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- J. Enfermedades mentales padecidas por el AFILIADO, sus empleados o conductores del VEHÍCULO DEL COMERCIO AFILIADO.
- K. Prácticas deportivas en competencia.
- L. En servicios de asistencia legal el incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del AFILIADO en el procedimiento.
- M. La falta de cooperación del AFILIADO para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.

## LIMITACIONES



- A. Cualquier tipo de asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria inferior a \$50.00 U.S. dólares.
- B. Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de peso en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, taxis, microbuses, autobuses de turismo, transporte remunerado de personas por medio de plataformas tecnológicas , vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal, y vehículos pertenecientes a flotillas de empresas, así como vehículos que no puedan circular por no cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la legislación costarricense, y los vehículos con una antigüedad mayor a los veintitrés años.
- C. No se brindará asistencia vial de ningún tipo a automóviles que hayan sido introducidos ilegalmente al país.
- D. Los servicios emergentes de la asistencia en el comercio se prestarán únicamente en el COMERCIO AFILIADO, por lo que expresamente se excluyen cualquier otro lugar distinto al COMERCIO AFILIADO inscrito en el plan de asistencia, o cualquier otra propiedad del AFILIADO.
- E. Cualquier falla o daño ya existente en los componentes e instalaciones del COMERCIO AFILIADO y que aparece en el plan de asistencia como el lugar en donde se encuentra el COMERCIO AFILIADO registrado al cual se le brindará la asistencia. Se considera como daño o falla ya existente, lo que ya exista y sea demostrable fehacientemente antes de la fecha en que se antes de la fecha en que se contrata el Plan S.O.S. PYMES, derivado de la falta de mantenimiento del inmueble.
- F. Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el AFILIADO con terceros, sin previa autorización por parte de EL PROVEEDOR.
- G. Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del COMERCIO AFILIADO o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios eléctricos (por corto circuito, sobrecarga), hidráulicos y sanitarios (por fugas de agua).
- H. Cuando la prestación del servicio se solicite para un comercio diferente al que aparece registrado en BAC-CREDOMATIC del AFILIADO, los servicios no se brindarán para reparaciones que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos comerciales.
- I. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc. o cualquier electrodoméstico.
- J. No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados, así como la reparación de llavines ni apertura de cajuelas.
- K. No se darán como emergencia los servicios de des-taquear muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.



- L. Cualquier daño ocasionado intencionalmente por el representante, administrador cualquier otro trabajador o empleado o dependiente del COMERCIO AFILIADO.
- M. Los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- N. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción, incendio y cualquier fenómeno natural.
- O. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- P. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: Puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del COMERCIO AFILIADO.
- Q. En los casos en que no exista la infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de asistencia, EL PROVEEDOR prestará los mismo, dentro de los límites de tiempo que dichas condiciones lo permitan.
- R. Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente el asunto.
- S. Cuando la persona que solicita la asistencia no se identifique como COMERCIO AFILIADO de BAC-CREDOMATIC.
- T. Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

## **XI. OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

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

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado y autorizado previamente con EL PROVEEDOR.
2. Dar aviso oportuno a EL PROVEEDOR del cambio del lugar o dirección del comercio suscrito al plan de asistencia.



3. Realizar cuando este proceda el respectivo reporte de cambio del lugar o dirección del COMERCIO AFILIADO a BAC-CREDOMATIC.
4. Estar al día con los pagos respectivos con BAC-CREDOMATIC, al igual que el pago mensual del PLAN S.O.S. PYMES.
5. Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de EL PROVEEDOR o ante las personas que esta última compañía contrate, con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## **XII. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que un COMERCIO AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma mediante su representante o administrador:

1. El COMERCIO AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con el PLAN S.O.S. PYMES a los números telefónicos 2295-9898, de manera inmediata al presentarse la emergencia.
2. El COMERCIO AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario del PLAN S.O.S. PYMES que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como COMERCIO AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del COMERCIO AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del VEHÍCULO DEL COMERCIO AFILIADO cuando se solicite asistencia vial.
3. Queda entendido que el personal de EL PROVEEDOR únicamente prestará los servicios contemplados en este documento, a los COMERCIOS AFILIADOS al PLAN S.O.S. PYMES.
4. Del mismo modo, se deja constancia que los servicios relacionados con los vehículos AFILIADO, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por representantes o el administrador del COMERCIO AFILIADO y vehículo y su conductor se encuentren en el lugar de la emergencia o evento.
5. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PROVEEDOR le prestará al AFILIADO los servicios solicitados, a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
6. En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad, ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente plan de asistencia.



### XIII. GENERALIDADES

1. EL PROVEEDOR y BAC CREDOMATIC quedan excluidos de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios por los servicios no prestados directamente por EL PROVEEDOR.
2. BAC-CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A., queda excluido de toda responsabilidad de las obligaciones que surjan entre el PROVEEDOR y los COMERCIOS AFILIADOS. Todo reclamo por servicio no ofrecido directamente, deberá hacerse a EL PROVEEDOR respectivo.
3. El presente documento aplica únicamente para Costa Rica.
4. En la publicidad se ha consignado la frase “SUJETO A RESTRICCIONES”, en señal de que este programa está sujeto a condiciones y restricciones, mismas que son las que se indican en este documento.
5. Para poder recibir los servicios aquí indicados, es necesario que EL COMERCIO AFILIADO haya solicitado el cargo automático del plan de asistencia alguna tarjeta de crédito o débito de BAC-CREDOMATIC.
6. Para suscribirse es necesario que EL COMERCIO AFILIADO conozca y acepte anticipadamente las condiciones y limitaciones del PLAN S.O.S. PYMES, mismas que se encuentran estipuladas en este documento.

El simple acto de autorizar el cargo automático, tal y como se describe en este Reglamento, dará por hecho que él o la participante, conoce de la existencia de las condiciones y limitaciones a las cuáles se adhieren.

7. El presente PLAN S.O.S. PYMES se rige por este documento, y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional, la jurisprudencia judicial y administrativa, así como las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor, en cuanto sean aplicables.
8. EL PROVEEDOR se reserva el derecho de determinar de acuerdo con los intereses de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.
9. Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que, de acuerdo con los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los Tribunales de Justicia.
10. Cualquier asunto que se presente con este plan de asistencia y que no se encuentre previsto en el presente documento, será resuelto por el patrocinador, en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica.
11. El servicio del PLAN S.O.S. PYMES podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, sin necesidad de alegar incumplimiento o responsabilidad para BAC-CREDOMATIC o para EL COMERCIO AFILIADO, en el momento que lo estimen conveniente; lo anterior con la obligación de dar aviso previo de treinta (30) días naturales, la comunicación será de forma escrita. Cuando el COMERCIO AFILIADO termine el



contrato debe llamar a la sucursal telefónica de BAC-CREDOMATIC **2295-9898** a solicitar la eliminación del cargo automático de su tarjeta de crédito o débito.