

# Condiciones generales del programa Plan SOS BAC Credomatic



**BAC**  
CREDOMATIC

# Condiciones generales del programa

## Plan SOS BAC Credomatic

### Considerando:

- 1** El programa denominado "PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC", es un servicio que pertenece y es promovido por Banco BAC San José S.A., en adelante BAC-CREDOMATIC, para todos los tarjetahabientes (personas físicas) de tarjetas de BAC-CREDOMATIC.
- 2** Al programa se pueden afiliar libre y voluntariamente todas las personas físicas que sean titulares de una tarjeta de crédito y débito de BAC-CREDOMATIC, con la condición de que se trate de mayores de edad (mayores de 18 años).
- 3** No participan las personas jurídicas, sin embargo, las personas titulares de tarjetas a nombre de empresas podrán aprovechar los beneficios del servicio "PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC", si se suscriben en forma personal al programa.
- 4** Participan todas las tarjetas de crédito y débito de BAC-CREDOMATIC.
- 5** El programa consiste en un servicio de asistencia, conforme a los términos que se describen en este documento, en beneficio de las personas que se afilien al programa "PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC".
- 6** La asistencia a la que se refiere la cláusula anterior se brindará en materia vial, hogar, jurídica, médica y en viajes nacionales, 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).
- 7** El "PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC" 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 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).
- 8** El presente documento constituye las bases y condiciones generales del "PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC", que es un servicio que presta EL PROVEEDOR, según se explica más adelante, por medio de la suscripción voluntaria al programa.
- 9** El "PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC" 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. BAC-CREDOMATIC” se entiende:

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

**II. 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. BAC-CREDOMATIC. Cuando en este documento indique “EL PROVEEDOR” refiriéndose a la “EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD” de esta empresa, también SE ENTENDERÁ COMPRENDIDO “BAC-CREDOMATIC”.

**III. AFILIADO:** Es la persona física TARJETAHABIENTE de BAC-CREDOMATIC que se haya afiliado al programa “PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC”.

**IV. TARJETAHABIENTE:** es la persona física propietaria de tarjetas de débito o crédito de BAC-CREDOMATIC, que se afilie al programa “PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC”. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del TARJETAHABIENTE el cónyuge, e hijos dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del TARJETAHABIENTE, así como los tarjetahabientes adicionales. Los Beneficiarios podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el TARJETAHABIENTE de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

**V. TITULAR DE UNA TARJETA:** Es la persona física responsable que suscriba el contrato de tarjeta de crédito o débito con BAC-CREDOMATIC, o la persona que una empresa o persona jurídica designó como titular de la tarjeta. Para los efectos de este documento, el TITULAR DE UNA TARJETA es el TARJETAHABIENTE principal de BAC-CREDOMATIC y el AFILIADO principal del PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC.

**VI. 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 (según el tipo de tarjeta) 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.

**VII. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el “PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC” 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 los TARJETAHABIENTES que se suscriban al PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC.

**VIII. SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho de la naturaleza (excepto desastres) o acto del hombre, accidente, o falla mecánica del vehículo que conduzca el TARJETAHABIENTE, 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

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.

**XII. RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que manifieste tener el TARJETAHABIENTE registrado ante BAC-CREDOMATIC dentro de la República de Costa Rica o cualquier otro domicilio que el TARJETAHABIENTE haya notificado a BAC-CREDOMATIC con posterioridad a la suscripción del servicio al que se refiere ese documento. Domicilio que será considerado como el del TARJETAHABIENTE para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como “KILÓMETRO CERO” Y “ASISTENCIA HOGAR”. Se entenderá como domicilio permanente del TARJETAHABIENTE únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.

**XIII. PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este plan de asistencia y sus Anexos se entenderá por RESIDENCIA PERMANENTE el territorio de COSTA RICA, lugar en donde se afilia a este plan de asistencia, y tiene efecto los beneficios.

**XIV. VIVIENDA AFILIADA:** Un inmueble de uso habitacional, propiedad del TARJETAHABIENTE AFILIADO o de su uso habitual, el cual ha registrado ante BAC-CREDOMATIC a la hora de la suscripción del contrato de tarjeta de crédito o débito, como lugar de domicilio el TARJETAHABIENTE AFILIADO. El término VIVIENDA comprende el de Residencia.

**XV. FAMILIAR EN PRIMER GRADO:** Se refiere a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos menores de 18 años de un TARJETAHABIENTE.




**XVI. INICIO DE AFILIACION:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece EL PROVEEDOR estarán a disposición de los TARJETAHABIENTES de BAC-CREDOMATIC. El TARJETAHABIENTE podrá gozar de los servicios y beneficios del PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC 24 horas después de la inclusión en el sistema de cargos correspondientes de BAC-CREDOMATIC y se mantendrá así, solamente si se encuentra al día con su tarjeta y con los cargos respectivos.

**XVII. CONTACTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del TARJETAHABIENTE que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia. Se comprende para los efectos de este documento el caso de que el TARJETAHABIENTE, sea el titular o un familiar, no puedan realizar por sí el llamado del servicio de asistencia, debido precisamente a la situación que provoque la solicitud del servicio.

**XVIII. 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 un TARJETAHABIENTE, de acuerdo a los términos y condiciones descritas en este documento.

## Forma de gestionar el servicio

Con el fin de que el TARJETAHABIENTE 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 TARJETAHABIENTE 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 un TARJETAHABIENTE 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. BAC-CREDOMATIC a través los números telefónicos especificados para tal efecto.
  - b)** Le suministrará al funcionario de PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como TARJETAHABIENTE, 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. BAC-CREDOMATIC le prestará al TARJETAHABIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el TARJETAHABIENTE no cumpla con los requisitos indicados en este documento, el PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC 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 BAC-CREDOMATIC y del cargo del plan en los sistemas informáticos de BAC-CREDOMATIC. En el proceso de validación BAC-CREDOMATIC indicará si el TARJETAHABIENTE 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. SERVICIO DESDE “KILÓMETRO CERO” / ASISTENCIA VIAL

Este servicio “DESDE KILÓMETRO CERO/ ASISTENCIA VIAL” se prestará conforme a los siguientes requisitos y limitaciones:

- A** El derecho a las prestaciones del servicio de la asistencia vial se brindará en todo el país siempre y cuando la emergencia suceda en carretera. Esta se brindará en el momento de la emergencia. Si la asistencia no es tomada en el momento, no aplicará la programación o solicitudes posteriores que correspondan al mismo incidente, salvo aquellos casos autorizados por EL PROVEEDOR. Algunas de las limitaciones para todas las asistencias viales se encuentran en las secciones IX, X, XI y XII las cuales puede consultar en la página de reglamentos de BACCredomatic. La Asistencia Vial no se prestará en aquellas zonas que se son consideradas de riesgo o que pongan en riesgo la integridad de las personas que prestarán el servicio o los activos que se requieran para prestar la asistencia, dichas zonas de riesgo serán catalogadas por el PROVEEDOR al momento de brindar el servicio de asistencia.
- B** El TARJETAHABIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de Asistencia Vial.
- C** EL PROVEEDOR se compromete, antes de enviar el servicio, que en caso de haber un excedente, le comunicará al TARJETAHABIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata con sus propios recursos a EL PROVEEDOR.
- D** En caso de presentarse un daño al vehículo durante la prestación del servicio vial, el TARJETAHABIENTE tendrá la obligación de reportarlo a EL PROVEEDOR durante las 24 horas siguientes a la prestación del servicio, para poder gestionar la visita de un supervisor para evaluar y determinar si el daño fue producto de la prestación del servicio de Asistencia Vial.
- E** TERRITORIALIDAD. - El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en condiciones normales y adecuadas.
- F** Tiempo estimado de respuesta de Asistencia Vial (sujetos a disponibilidad vial en carreteras y disponibilidad de EL PROVEEDOR) es el siguiente:
  - GAM: 0 – 60 minutos
  - Fuera del GAM: 0 – 2 horas



Los parámetros de servicio aquí descritos no pueden ser aplicados cuando:

- No existan las condiciones de camino o comunicación adecuadas para la atención del servicio que se trate.
- Se encuentre fuera del GAM o las principales cabeceras de provincia para el servicio de Traslado Médico Terrestre. En las demás localidades EL PROVEEDOR, agotará todos los recursos humanos y técnicos necesarios para atender al TARJETAHABIENTE.
- Las condiciones del clima no permitan brindar con seguridad y prontitud el servicio que se trate.
- Cuando existan factores sociales, cívicos, militares o religiosos, como son, por mencionar pero sin limitar, días festivos o feriados, eventos sociales, fiestas nacionales, motines, manifestaciones, bloqueos de vías de comunicación, estados de emergencia nacional, etc., que no permita la prestación ordinaria de los servicios de Asistencia Vial.
- La validación de la prestación de los servicios de asistencia conlleve más tiempo de lo convencional por defectos en base de datos u obstáculos en la búsqueda la misma.
- Haya existido un arreglo o acuerdo fuera del conocimiento y autorización expresa de EL PROVEEDOR, entre el AFILIADO y algún prestador de servicios diferente a EL PROVEEDOR.
- Cuando el AFILIADO no brinda datos precisos para la prestación del servicio, en especial las direcciones.

El servicio “DESDE KILÓMETRO CERO/ ASISTENCIA VIAL” contemplará lo siguiente:

### **A) ENVÍO DE REMOLQUE EN GRÚA**

En caso de accidente automovilístico o falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo que conduzca el AFILIADO, EL PROVEEDOR gestionará un apoyo económico de los servicios de remolque en grúa hasta el destino que el AFILIADO elija con un límite máximo de: US\$250 (Doscientos cincuenta dólares) POR EVENTO.

El presente servicio operará SIN LIMITE DE EVENTOS, a excepción de los casos en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a los 23 años según lo establecido en las secciones IX, XI y XII las cuales puede consultar en la página [cr-reglamento-de-las-condiciones-generales-sos-credomatic-1117.pdf](http://cr-reglamento-de-las-condiciones-generales-sos-credomatic-1117.pdf) ([baccredomatic.com](http://baccredomatic.com)) en cuyo caso el número de eventos estará limitado a 3 (tres) servicios por año referentes del servicio “DESDE KILÓMETRO CERO/ ASISTENCIA VIAL”.



No se gestionará apoyo económico para servicios de grúa para el acomodo de vehículos en garajes, cocheras, sitios que no cuentan con las dimensiones o condiciones necesarias, generando un riesgo a EL PROVEEDOR, etc.-

En todos los casos, el TARJETAHABIENTE deberá viajar en la cabina de la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el lugar de destino o designar a alguien de su confianza. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, sin que EL PROVEEDOR asuma ningún tipo de responsabilidad. Tampoco se comprenderá el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito.

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

- A** Vehículos con carga y/o heridos,
- B** Automóviles detenidos a causa de accidente,
- C** Automóviles que por causa del accidente 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, etc.

Para el caso de servicios de rescate, solo el TARJETAHABIENTE tomará directamente el riesgo que conllevan las maniobras de rescate, ya que éste no forma parte del servicio, por lo que nunca hará reclamos a EL PROVEEDOR o BAC-CREDOMATIC, bajo ningún tipo de responsabilidad.

## **B) ASISTENCIA VIAL (SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, PASO DE CORRIENTE, CAMBIO DE LLANTA)**

El PROVEEDOR gestionará con motivo del presente servicio el cambio de llanta por el repuesto en caso de ponchadura, falta de combustible o necesidad de paso de corriente del vehículo en que viaje del AFILIADO. EL PROVEEDOR gestionará apoyo económico para el envío de una persona que se encargue de solucionar la situación de emergencia, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita los servicios, pueda movilizarse por sus propios medios. Este servicio incluye:

**CAMBIO DE LLANTA:** Este servicio se prestará en caso de ponchaduras, 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 TARJETAHABIENTE cuenta con las herramientas para el cambio, se gestionará el apoyo económico.

**SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:** Este servicio se prestará en situaciones de emergencia siempre y cuando el TARJETAHABIENTE se encuentre en carretera y ante la comprobada



ausencia de combustible en el vehículo que conduzca el TARJETAHABIENTE. No se prestará el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el TAREJTAHABIENTE en su casa de habitación o parqueo de su oficina o lugares en los que en forma habitual parquea. La cantidad de combustible que suministrará EL PROVEEDOR será el necesario para que el vehículo pueda llevar a la estación servicio (gasolinera) más cercana. El costo del combustible se incluye en los primeros 5 servicios, para los siguientes servicios el costo del combustible deberá ser cubierto o asumido por el TARJETAHABIENTE, contra factura presentada.

**PASO DE CORRIENTE:** Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo que conduce el TARJETAHABIENTE realizar el paso de corriente.

La "ASISTENCIA VIAL (SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, PASO DE CORRIENTE, CAMBIO DE LLANTA)" tendrá un límite máximo por evento de US\$150 (Ciento cincuenta dólares). Esta asistencia operará SIN LIMITE DE EVENTOS, a excepción de los casos en que el vehículo tenga una antigüedad mayor a los 23 años según se establece en las secciones IX, X, XI y XII las cuales puede consultar en la página [cr-reglamento-de-las-condiciones-generales-sos-credomatic-1117.pdf](http://cr-reglamento-de-las-condiciones-generales-sos-credomatic-1117.pdf) ([baccredomatic.com](http://baccredomatic.com)) en cuyo caso el número de eventos estará limitado a 3 (tres) servicios por año afiliación para dicho vehículo.

### **C) ASISTENCIA COORDINACIÓN Y ENVÍO DE CERRAJERO (POR EXTRAVÍO O PÉRDIDA DE LLAVES DEL AUTO)**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de las puertas principales del automóvil que conduzca el TARJETAHABIENTE y a solicitud del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para la apertura del vehículo, con un límite máximo de: US\$ 125 (Ciento veinticinco dólares) POR EVENTO, SIN LIMITE DE EVENTOS.

#### **No se gestionará apoyo económico para:**

- A** La realización de duplicados de llaves extraviadas o robadas,
- B** El cambio de llavines del vehículo
- C** La apertura de cajuelas del vehículo.

Este servicio es solamente para la apertura del carro y no necesariamente ponerlo en marcha. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones de fabricación del vehículo lo permitan.

## **D) REFERENCIAS MÉDICAS**

Cuando el TARJETAHABIENTE necesite asistencia médica, y así lo solicite, EL PROVEEDOR le proporcionará información general de médicos especialistas vía telefónica en el lugar de interés del solicitante y según la especialidad requerida.

Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del TARJETAHABIENTE y con cargo del mismo, se dispondrá de los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal del médico, concertando la cita en el consultorio del especialista, o en un centro hospitalario. El TARJETAHABIENTE comprende que en esos casos los honorarios del médico que atienda y cualesquiera otros gastos en que incurra, serán pagados por el TARJETAHABIENTE con sus propios recursos, bajo su propio riesgo y con las consecuencias que se deriven.

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

## **E) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS**

A solicitud del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR 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 indicado, únicamente en el GAM y en las principales cabeceras de provincia. EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna, en relación con la atención prestada o falta de la misma, por parte de los talleres mecánicos contactados. En todos los casos, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el TARJETAHABIENTE.

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

El servicio aquí establecido se brindará: SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **II. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

El servicio de "ASISTENCIA LEGAL" contemplará lo siguiente:

### **A) REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL**

Por este servicio EL PROVEEDOR brindará al TARJETAHABIENTE, previa solicitud, por vía telefónica, los servicios de referencia para la consultoría legal en materia penal, civil y familia, (entendido dentro del ámbito eminentemente personal o familiar), las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. No se brindarán consultas en materia laboral, tránsito, comercial o administrativas ni las que resulten sumamente especializadas.

En todo caso, los gastos en que incurra el TARJETAHABIENTE 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 elegido 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 servicio aquí establecido se brindará: SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **B) ASISTENCIA Y DEFENSA LEGAL EN ACCIDENTES DE AUTOMÓVIL**

Por este servicio EL PROVEEDOR brindará al TARJETAHABIENTE, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por EL PROVEEDOR, las veinticuatro (24) horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco días (365) del año, para la representación legal en caso de accidente de tránsito, con el fin reunir prueba y plantear la defensa del caso, hasta una primera instancia en Juzgado de Tránsito correspondiente. Quedando contemplados a cargo de EL PROVEEDOR los honorarios del abogado que sea asignado para la asistencia y defensa del TARJETAHABIENTE.

EL PROVEEDOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado asignado o que contrate directamente el TARJETAHABIENTE. No se gestionará apoyo económico para trámites relativos al cobro de pólizas de seguro, acciones judiciales de ejecución de sentencia en sede civil o apelaciones y casaciones.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **C) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO**

En caso de robo total del VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE, siempre y cuando así lo requiera el TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR por medio de sus abogados asesorará en la denuncia ante las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE está asegurado contra robo, se gestionarán las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros, sin embargo no se cubrirán acciones ante la entidad aseguradora.

EL PROVEEDOR no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final. EL PROVEEDOR no realizará trámite

alguno, ni se contactará con personas relacionadas con el robo de vehículos, ni con las personas que exijan rescate.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTO y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **D) ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO**

En caso de fallecimiento del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes a SUS BENEFICIARIOS como son; levantamiento de cadáver, necropsia (en los casos que la ley lo permita) denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. Este servicio se proporcionará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Para el otorgamiento de todos los servicios de asistencia legal descritos en este punto, será necesario que el BENEFICIARIO o los BENEFICARIOS nombren como su abogado al profesional designado por parte de EL PROVEEDOR para estos efectos.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTO.

#### **III. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR (INCLUIDO MATERIAL, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL OPERARIO)**

Este servicio "ASISTENCIA EN EL HOGAR (INCLUIDO MATERIAL, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL OPERARIO)" se prestará conforme a los siguientes requisitos y limitaciones:

- A** El tiempo estimado de respuesta de Asistencia Hogar será de 0 – 60 minutos y se encuentra sujeto a disponibilidad vial en carreteras y disponibilidad de EL PROVEEDOR.
- B** La prestación de los servicios aquí descritos, no pueden ser aplicados cuando:
  - i. No existan las condiciones de vías, caminos o comunicación adecuadas para la atención del servicio que se trate.
  - ii. Se encuentre fuera del GAM o las principales cabeceras de provincia de acuerdo a lo indicado por las presentes condiciones generales.
  - iii. Las condiciones del clima no permitan brindar con seguridad y prontitud el servicio que se trate.
  - iv. Cuando existan factores sociales, cívicos, militares o religiosos, como son, por mencionar pero sin limitar, días festivos o feriados, eventos sociales, fiestas nacionales, motines, manifestaciones, bloqueos de vías de comunicación, estados de emergencia nacional etc., que no permita la prestación ordinaria de los servicios de asistencia.

v. La validación de la prestación de los servicios de asistencia, conlleve más tiempo de lo convencional por defectos en base de datos u obstáculos en la búsqueda la misma.

vi. Haya existido un arreglo o acuerdo fuera del conocimiento y autorización expresa de EL PROVEEDOR, entre el TARJETAHABIENTE Y/O BENEFICIARIO y algún prestador de servicios diferente a EL PROVEEDOR.

vii. Cuando el AFILIADO no brinda datos precisos para la prestación del servicio, en especial las direcciones.

- C** EL PROVEEDOR se compromete, antes de enviar el servicio, que en caso de haber un excedente, le comunicará al TARJETAHABIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata con sus propios recursos a EL PROVEEDOR.
- D** En caso de presentarse un daño a la Vivienda Habitual durante la prestación del servicio hogar, el TARJETAHABIENTE tendrá la obligación de reportarlo a EL PROVEEDOR durante las 24 horas siguientes a la prestación del servicio, para poder gestionar la visita de un supervisor para evaluar y determinar si el daño fue producto de la prestación del servicio de Asistencia Hogar. En caso de no reportarlo en el tiempo indicado, el reclamo quedara sin efecto.
- E** En cuanto a los servicios de hogar, no se gestionará apoyo económico para reparaciones por fallas debidas a falta de mantenimiento del domicilio, así como situaciones derivadas de daños ya existentes.
- F** TERRITORIALIDAD. - El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestara única y exclusivamente dentro del GAM (Gran Área Metropolitana) y principales cabeceras de provincia de las República de Costa Rica.
- G** Motivo del PLAN S.O.S BAC CREDOMATIC EL PROVEEDOR garantiza para las prestaciones que a continuación se mencionan la puesta a disposición del TARJETAHABIENTE una ayuda económica inmediata, por medio de la coordinación de servicios con el fin asistir la emergencia, a consecuencia de un evento fortuito.
- H** Para efectos del presente servicio, se considera emergencia una situación fortuita que deteriore el inmueble (por ejemplo, una fuga de agua en tuberías de abastecimiento propias del inmueble), o que no permita su utilización normal y cotidiana (por ejemplo, un corto circuito), o que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (por ejemplo, un cristal roto).
- I** Toda situación que amerite el uso de estos servicios, deberá ser reportada en el momento en que ocurra la emergencia. En caso de ser reportada posteriormente, la situación de emergencia no será catalogada como tal, por lo que EL PROVEEDOR no está en la obligación de brindar la asistencia.

## **El servicio de “ASISTENCIA EN EL HOGAR (INCLUIDO MATERIAL, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL OPERARIO)” contemplará lo siguiente:**

### **A- ASISTENCIA DE PLOMERÍA**

Cuando a consecuencia de una fuga imprevista y no existente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble donde se halle el domicilio reportado como Vivienda Habitual, se presente alguna ruptura, fuga de agua en las tuberías de abastecimiento propias del inmueble que imposibilite el suministro de agua, a solicitud del TARJETAHABIENTE, 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 servicio aquí indicado se realizará por un máximo de US\$125 (Ciento veinticinco dólares) POR EVENTO y con un máximo de 5 (cinco) EVENTOS AL AÑO.**

### **Limitaciones del servicio de Plomería.**

**No se incluye en la presente asistencia:**

- A** Destaqueos,
- B** Reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, cacheras, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua,
- C** Cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado.
- D** 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.
- E** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

### **B- ASISTENCIA DE ELECTRICIDAD**

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

De igual forma dentro de la “Asistencia de Electricidad” también se prestarán los servicios de reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que

pertenezcan a la instalación eléctrica de la Vivienda. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

El servicio aquí indicado se realizará por un máximo de US\$125 (Ciento veinticinco dólares) POR EVENTO y con un máximo de 5 (cinco) EVENTOS AL AÑO.

Limitaciones al servicio de Electricidad. - No se incluye en el presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:

- A** Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros.
- B** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- C** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía, como medidor etc.
- D** Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.

### **C- ASISTENCIA DE CERRAJERIA**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la Vivienda Habitual, a solicitud del TARJETAHABIENTE, se 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 afiliado.

El servicio aquí indicado se realizará por un máximo de US\$125 (Ciento veinticinco dólares) POR EVENTO y con un máximo de 5 (cinco) EVENTOS AL AÑO.

#### **Limitaciones del servicio de Cerrajería.**

**La presente asistencia no incluye:**

- A** La reparación y reposición de cerraduras.
- B** La apertura de puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- C** La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.



- D** El cambio de llavines y combinaciones de llavines.
- E** Cualquier cerradura que a pesar de ser parte de la edificación no forme parte de la fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle.

## **D- ASISTENCIA DE VIDRIERÍA**

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

El servicio aquí indicado se realizará por un máximo de US\$125 (Ciento veinticinco dólares) POR EVENTO y con un máximo de 5 (cinco) EVENTOS AL AÑO.

### **Limitaciones del servicio de Vidriería.**

#### **La presente asistencia no incluye:**

- A** La reparación de cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle,
- B** Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

## **E- ASISTENCIA DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR**

Cuando el TARJETAHABIENTE requiera de servicios en el hogar relacionados a plomería, pintura, carpintería, lavado de tanques y alfombras, vidriería y electricidad, EL PROVEEDOR a solicitud del TARJETAHABIENTE podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del TARJETAHABIENTE.

Alcance del servicio de conexión en el hogar: Por solicitud del TARJETAHABIENTE se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, cerrajeros, vidrieros, carpinteros, entre otros, pero no el apoyo económico de la reparación.

EL PROVEEDOR, coordinará para que el especialista presente simultáneamente al TARJETAHABIENTE el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el TARJETAHABIENTE decida, en definitiva.

Una vez que el TARJETAHABIENTE haya aceptado el presupuesto por escrito, el TARJETAHABIENTE asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

Durante la ejecución de los trabajos, el TARJETAHABIENTE podrá dirigirse a EL PROVEEDOR, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de emergencia.

**Garantía:** Los trabajos realizados por el personal autorizado por EL PROVEEDOR, tendrán una garantía por un mes, garantía que se pierde cuando el TARJETAHABIENTE adelante trabajos con personal diferente al de EL PROVEEDOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

#### **IV. ASISTENCIA EN VIAJES A PARTIR DEL “KILÓMETRO TREINTA”**

Esta asistencia operará a partir de que el TARJETAHABIENTE se encuentre a una distancia de TREINTA KILÓMETROS o más de su domicilio reportado a BAC-CREDOMATIC.

EL PROVEEDOR se compromete, antes de enviar el servicio, que en caso de haber un excedente, le comunicará al TARJETAHABIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata con sus propios recursos a EL PROVEEDOR.

#### **El servicio “ASISTENCIA EN VIAJES A PARTIR DEL KILÓMETRO TREINTA” incluye lo siguiente: A- REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE**

En caso de avería o robo del VEHÍCULO que conduce el TARJETAHABIENTE cuando en el mismo se encuentre a una distancia de TREINTA KILÓMETROS o más desde la Vivienda Habitual, EL PROVEEDOR gestionará un pasaje de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el TARJETAHABIENTE para el regreso o continuación de su viaje. Dicho servicio, estará relacionado directamente con el servicio de remolque en grúa. Este servicio se prestará siempre y cuando en el automóvil afectado viajen un mínimo de 3 personas, por lo que no sería posible que todas ellas viajen en la grúa solicitada para el remolque.

El servicio aquí indicado se prestará por un máximo de US\$250 (Doscientos cincuenta dólares) POR EVENTO y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **B- ASISTENCIA DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL**

En caso de robo del VEHÍCULO que conduce el TARJETAHABIENTE cuando en el mismo se encuentre a una distancia de SETENTA Y CINCO KILÓMETROS o más desde la Vivienda Habitual, después de interponer la respectiva denuncia por robo total ante las autoridades competentes, EL PROVEEDOR organizará y gestionará la estancia del TARJETAHABIENTE en un hotel escogido por éste.

El servicio aquí indicado se prestará por un máximo de US\$100 (Cien dólares), para una estadía máxima de 1 (un) día y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **C-ASISTENCIA AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL**

En caso de robo total del vehículo del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR gestionará la renta de un automóvil de la elección del TARJETAHABIENTE por un día, siempre y cuando se presente copia de la denuncia de robo ante las autoridades correspondientes.

El servicio aquí indicado se prestará por un máximo de US\$100 (Cien dólares), por un tiempo máximo de 1 (un) día y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **D) INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE**

EL PROVEEDOR proporcionará a solicitud del TARJETAHABIENTE la siguiente información:

- A** Direcciones y números telefónicos de las oficinas de BAC-CREDOMATIC en Costa Rica.
- B** Direcciones y números telefónicos de las embajadas y consulados que se encuentren en Costa Rica.

EL PROVEEDOR no asumirá ninguna responsabilidad si la información proporcionada no es exacta, completa o válida.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **V. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO**

El servicio de "ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO" contemplará lo siguiente:

#### **A- INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE**

EL PROVEEDOR proporcionará a solicitud del beneficiario la siguiente información:

- A** Direcciones y números telefónicos de las oficinas de BAC-CREDOMATIC en los diferentes países en que opera BAC-CREDOMATIC.
- B** Direcciones y números telefónicos de las embajadas y consulados de Costa Rica en todo el mundo.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **B) ASESORÍA TELEFÓNICA EN PÉRDIDA DE DOCUMENTOS DE VIAJE**

En el caso de robo o pérdida de pasaporte, visa, boletos de avión etc., previa solicitud telefónica del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR le proporcionará la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de la atención prestada por las Autoridades o Empresas a quien se dirija la reclamación hecha por el TARJETAHABIENTE, ni de los resultados de las gestiones realizadas por dicho TARJETAHABIENTE.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **C) LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJE**

Si durante el transcurso de un viaje, se produjera el extravío del equipaje depositado en la empresa encargada del transporte elegida por el TARJETAHABIENTE, y siempre que se trate de una empresa dedicada al transporte regular; EL PROVEEDOR se compromete a realizar las gestiones necesarias ante la empresa de transporte que se trate, con el fin de localizar el equipaje extraviado. Para acceder a este beneficio, el TARJETAHABIENTE deberá comunicarse previamente con EL PROVEEDOR desde el punto de arribo al cual debió llegar el equipaje y seguir las instrucciones del operador para completar el formulario proporcionado por la empresa de transporte o PIR (Property Irregularity Report).

EL PROVEEDOR no se compromete a la localización efectiva del equipaje, sino únicamente a la realización de las gestiones comerciales ante la empresa encargada del transporte para obtener la información sobre el destino del equipaje extraviado; y en caso de localizarlo, gestionar el retorno de dicho equipaje a la Residencia Permanente del TARJETAHABIENTE.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **VI. SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN EN CABECERA DE PROVINCIA**

Estos servicios son exclusivos para el GAM (Gran área Metropolitana) y principales cabeceras de provincia en Costa Rica. En las demás áreas del territorio nacional, EL PROVEEDOR tratará de brindar el mejor servicio posible sin responsabilidad del resultado final.

El servicio de “REFERENCIA Y COORDINACIÓN EN CABECERA DE PROVINCIA” contemplará lo siguiente:

### **A- REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍAS**

Cuando el TARJETAHABIENTE necesite enviar o comprar flores, EL PROVEEDOR le proporcionará información y coordinará el envío de las mismas a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. El costo total del servicio lo asumirá el

TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR solo le suministrará la información de las empresas o personas que brindan el servicio.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **B- REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES**

A solicitud del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR le proporcionará información actualizada sobre los restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el TARJETAHABIENTE, de igual forma, gestionará las reservaciones a los mismos, en el entendido que el TARJETAHABIENTE pagará el servicio de alimentación o bebidas, EL PROVEEDOR solo le brindará la información de empresas o personas que presten el servicio.

EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los restaurantes recomendados.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **C- REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES**

A solicitud del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR le proporcionará información actualizada sobre los centros culturales tales como cines, teatros, museos, etc., de igual forma, gestionará las reservaciones a los mismos, sujeto a espacio, disponibilidad y acceso. También se podrá gestionar a través de EL PROVEEDOR la compra de boletos a conciertos y toda actividad cultural relacionada. El costo de las actividades será asumidas por el TARJETAHABIENTE.

EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados.

En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el TARJETAHABIENTE.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **D-REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE LÍNEAS AÉREAS**

A solicitud del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR le proporcionará información actualizada sobre las líneas aéreas tales como itinerarios de llegadas y de salidas, así como reservaciones a las mismas. También se podrá gestionar a través de EL PROVEEDOR la compra de boletos aéreos tanto para vuelos locales como internacionales, siempre por cuenta y riesgo del TARJETAHABIENTE. EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las líneas aéreas recomendadas.

En todo caso, los gastos en que se incurran por concepto de tiquetes aéreos deberán ser pagados por el TARJETAHABIENTE.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

Las prácticas comerciales en materia de vuelos, conexiones, equipaje, aduanas, etc. se tienen por incorporadas a este documento, ya que representan un riesgo que es y debe ser asumido por el TARJETAHABIENTE, por lo tanto esta responsabilidad no recaerá sobre EL PROVEEDOR ni BAC-CREDOMATIC.

## **VII. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA EN EL HOGAR**

El servicio de “ASISTENCIA MÉDICA EN EL HOGAR” contemplará lo siguiente:

### **A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS**

Previa solicitud del TARJETAHABIENTE, EL PROVEEDOR brindará orientación médica telefónica, cualquier día de la semana las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el TARJETAHABIENTE pueda resolver sus consultas sobre alguna condición, dolencia o enfermedad.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el TARJETAHABIENTE, correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y el personal médico profesional, en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

**El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

### **B) VISITA MEDICA A DOMICILIO POR EMERGENCIA**

Cuando se requiera la visita de un médico a domicilio a solicitud del TARJETAHABIENTE, 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 TARJETAHABIENTE.

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 GAM (Gran Área Metropolitana) de la República de Costa Rica, de acuerdo a la disponibilidad de los proveedores del servicio.

El presente servicio se prestará máximo de una asistencia por mes, SIN LÍMITE DE MONTO.

## **C) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS LAS VEINTICUATRO (24) HORAS**

Cuando el TARJETAHABIENTE reciba referencias médicas para atenderse con un médico especialista, EL PROVEEDOR le proporcionará información de médicos especialistas en su área. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del TARJETAHABIENTE y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, coordinando y concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al TARJETAHABIENTE y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el TARJETAHABIENTE con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **D) ENVIO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO**

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

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **E) ASISTENCIA EN EMERGENCIA DENTALES**

Si como consecuencia de una situación de emergencia dental causada por agentes infecciosos o traumáticos, la cual se manifiesta por dolor, inflamación y sangrado, el TARJETAHABIENTE requiere asistencia odontológica profesional inmediata, EL PROVEEDOR coordinará el servicio para controlar la situación de emergencia y estabilizar la situación. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites establecidos.

No se contempla dentro de esta asistencia exámenes, medicamentos, tratamientos o citas posteriores el TARJETAHABIENTE podrá hacer uso de un evento por emergencia, queda entendido que no podrá usar todos los eventos disponibles según su asistencia para una misma emergencia o durante el mismo viaje.

Para poder hacer uso de la asistencia tendrá que reportarla en el momento y realizar la coordinación de la emergencia con EL PROVEEDOR y únicamente se prestará con los proveedores autorizados.

EL PROVEEDOR no apoyará económicamente los tratamientos estéticos, reposición de piezas



dentales y/o implantes o prótesis, reposición de aparatos de ortodoncia u ortopedia ni procedimientos de cirugía maxilofacial.

El servicio aquí indicado se prestará con un máximo de US\$300 (trescientos dólares) POR EVENTO Y CON UN MAXIMO DE 5 EVENTOS AL AÑO.

## **VIII. ASISTENCIA MEDICA SERVICIO DOMESTICO**

El servicio de "ASISTENCIA MÉDICA SERVICIO DOMESTICO", es decir es exclusivo para el personal doméstico que preste servicio al TARJETAHABIENTE en su hogar, contemplará lo siguiente

### **A) DESCUENTOS EN CONSULTA CON MEDICOS ESPECIALISTAS**

Cuando el personal doméstico que preste servicio al TARJETAHABIENTE necesite una cita médica con un médico especialista, EL PROVEEDOR coordinará la respectiva consulta y hará todo lo posible para obtener un descuento en el costo de la consulta. Queda entendido que el TARJETABIENTE cancelará el costo de la respectiva cita.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **B) ASISTENCIA EN EMERGENCIAS DENTALES**

Si el personal doméstico presentara como consecuencia de una situación de emergencia dental, causada por agentes infecciosos o traumáticos, y manifiesta por dolor, inflamación y sangrado, y requiere asistencia odontológica profesional inmediata, EL PROVEEDOR coordinará el servicio para controlar la situación de emergencia y estabilizar la situación.

No se contempla dentro de esta asistencia, exámenes, medicamentos, tratamientos o citas posteriores. El personal doméstico podrá hacer uso de un evento por emergencia, queda entendido que no podrá usar todos los eventos disponibles según su asistencia para una misma emergencia o durante el mismo viaje. Para poder hacer uso de la asistencia tendrá que reportarla en el momento y realizar la coordinación de la emergencia con EL PROVEEDOR y únicamente se prestará el servicio mediante los proveedores autorizados.

EL PROVEEDOR no apoyará económicamente los tratamientos estéticos, reposición de piezas dentales y/o implantes o prótesis, reposición de aparatos de ortodoncia u ortopedia ni procedimientos de cirugía maxilofacial.

El excedente por evento, será cubierto por el TARJETAHABIENTE con sus propios recursos.

El servicio aquí indicado se realizará por un máximo de:

El servicio aquí indicado se prestará con un máximo de US\$300 (trescientos dólares) POR EVENTO y con un máximo de 2 (dos) EVENTOS POR AÑO.

### **C) REFERENCIA Y COORDINACION DE CITAS MÉDICAS**

Cuando la persona que preste servicios domésticos al TARJETAHABIENTE reciba referencias médicas para atenderse con un médico especialista, EL PROVEEDOR le proporcionará información de médicos especialistas en su área. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del TARJETAHABIENTE y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, coordinando y concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda a la persona que preste servicios al TARJETAHABIENTE y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el TARJETAHABIENTE con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## COBERTURA 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 BAC se entenderán por cabeceras de provincia (que no están dentro del GAM) las siguientes:



Limón Centro



Puntarenas Centro



Pérez Zeledón



Liberia

## **IX. LIMITACIONES GENERALES**

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

- A. La mala fe del TARJETAHABIENTE o del conductor del VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE, comprobada por el personal de EL PROVEEDOR.
- B. Los producidos en forma culposa o dolosa por parte del TARJETAHABIENTE, sus BENEFICIARIOS o sus dependientes como trabajadores o empleados.
- 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 TARJETAHABIENTE o sus familiares.
- K. La adquisición y uso de prótesis o anteojos en asistencia en viajes.
- L. Durante el embarazo, se brindará únicamente el servicio en caso de emergencia.
- M. Prácticas deportivas en competencia.
- N. En servicios de asistencia legal el incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del TARJETAHABIENTE en el procedimiento.
- O. La falta de cooperación del TARJETAHABIENTE para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.

## LIMITACIONES:

- A. Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el TARJETAHABIENTE contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.
- B. Cualquier tipo de asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria inferior a \$50.00 U.S. dólares.
- C. 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.
- D. No se brindará asistencia vial de ningún tipo a automóviles que hayan sido introducido ilegalmente al país.
- E. Los servicios emergentes de asistencia hogar, se prestaran únicamente en el lugar de residencia del TARJETAHABIENTE y que aparece en el plan de asistencia como su domicilio permanente, por lo que expresamente se excluyen locales comerciales, oficinas, etc., así como otras viviendas que sean propiedad del TARJETAHABIENTE.
- F. Cualquier falla o daño ya existente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del TARJETAHABIENTE y que aparece en el plan de asistencia como su domicilio permanente. Se considera como daño o falla ya existente, lo que ya exista y sea demostrable fehacientemente antes de la fecha en que se contrata el Plan S.O.S BAC CREDOMATIC, derivado de la falta de mantenimiento del inmueble.
- G. Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el TRAJETAHABIENTE con terceros, sin previa autorización por parte de EL PROVEEDOR.
- H. Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del TARJETAHABIENTE 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).
- I. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece registrado en BAC-CREDOMATIC del TARJETAHABIENTE, los servicios no se brindarán para reparaciones que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- J. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc. o cualquier electrodoméstico.

K. 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.

L. No se darán como emergencia los servicios de destaquear muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.

M. Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como 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 TARJETAHABIENTE.

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 mismos, dentro de los límites de tiempo que dichas condiciones lo permitan.

R. Cuando el TARJETAHABIENTE 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 TARJETAHABIENTE de BAC-CREDOMATIC.

T. Cuando el TARJETAHABIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

## **X. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**

Con el fin de que el TARJETAHABIENTE 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 de residencia permanente.
3. Realizar cuando proceda el respectivo reporte de cambio de domicilio a BAC-CREDOMATIC.



4. Estar al día con la tarjeta suscrita con BAC-CREDOMATIC, al igual que el pago mensual del PLAN S.O.S BAC-CREDOMATIC.

5. Identificarse como TARJETAHABIENTE 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.

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

En caso de que un TARJETAHABIENTE requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. El TARJETAHABIENTE que requiera del servicio se comunicará con el PLAN S.O.S BAC-CREDOMATIC al número telefónico 2295-9898, de manera inmediata al presentarse la emergencia.
2. El TARJETAHABIENTE procederá a suministrarle al funcionario del PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como TARJETAHABIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del TARJETAHABIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por TARJETAHABIENTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del VEHÍCULO DEL TARJETAHABIENTE cuando se solicite asistencia vial.
3. Queda entendido que el personal de EL PROVEEDOR únicamente prestará los servicios contemplados en este documento, a las personas que figuren como TARJETAHABIENTES activos.
4. En caso de que el servicio requerido exceda el máximo establecido en las presentes condiciones generales o requiera un aporte de recursos por parte del TARJETAHABIENTE, todo costo adicional deberá ser cubierto directamente por el TARJETAHABIENTE.
5. Del mismo modo, se deja constancia que los servicios relacionados con los vehículos que conduce EL TARJETAHABIENTE, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por EL TARJETAHABIENTE y el mismo se encuentra en el lugar de la emergencia o evento.
6. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PROVEEDOR le prestará al TARJETAHABIENTE los servicios solicitados, a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
7. En caso de que el TARJETAHABIENTE 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.

## **XII. GENERALIDADES**

1. EL PROVEEDOR queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios por los servicios no prestados directamente por EL PROVEEDOR. En ese sentido, el TARJETAHABIENTE será responsable de los servicios que contrate de forma separada y sin autorización del PROVEEDOR.
2. BAC-CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A., queda excluida de toda responsabilidad de las obligaciones que surjan entre el PROVEEDOR y los TARJETAHABIENTES. 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 TARJETAHABIENTE haya solicitado el cargo automático en su tarjeta.
6. Para suscribirse es necesario que el TARJETAHABIENTE conozca y acepte anticipadamente las condiciones y limitaciones del PLAN S.O.S BAC-CREDOMATIC, mismas que se encuentran estipuladas en este documento.
7. En caso de solicitar uno o más servicios, 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.
8. El presente PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC 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.
9. EL PROVEEDOR se reserva el derecho de determinar de acuerdo a los intereses de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.
10. Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que de acuerdo a los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los Tribunales de Justicia.
11. Cualquier asunto que se presente con este plan de asistencia y que no se encuentre previsto en el presente documento, será resuelto por BAC CREDOMATIC, en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica.
12. El servicio del PLAN S.O.S. BAC-CREDOMATIC podrá darse por terminado por cualquiera

de las partes, sin necesidad de alegar incumplimiento o responsabilidad para BAC-CREDOMATIC o para el TARJETAHABIENTE, en el momento que lo estimen conveniente; lo anterior con la obligación de dar aviso previo de 30 (treinta) días naturales, la comunicación será de forma escrita. Cuando el TARJETAHABIENTE 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.

