

ANEXO 1

Servicios programa "Plan Asiste"

Los **SERVICIOS** del programa "PLAN ASISTE" incluyen: Asistencia Legal, Asistencia Médica, Asistencia Vial, Asistencia en viajes, Asistencia en el extranjero, Asistencia en el Hogar y **SERVICIOS** de Referencia, las 24 horas del día, los 365 días del año, con los límites y alcances que se detallan a continuación y sujetándose para ello al presente Anexo:

PLAN ASISTE:

PLAN ASISTE BANCO PROMÉRICA

Asistencia Vial (a partir del KM "0")	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Grúa o remolque por avería o accidente	\$150	3 eventos por asistencia
Auxilio Vial- paso de corriente	\$100	
Auxilio Vial- cambio de llanta		
Auxilio Vial- suministro de combustible		
Cerrajero para apertura de vehículo	\$100	Sin límite
Renta de auto sustituto (renta 2 días y te obsequiamos 1)	Sin límite	
Traslado médico terrestre (ambulancia)		
Referencias mecánicas (Talleres autorizados)		
Referencias médicas (clínicas y médicos especialistas)		
Asistencia en viajes nacionales (a partir del KM "50" del domicilio)	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Hotel por robo total del vehículo (máximo 1 día por evento)	\$150 por asistencia	2 eventos por asistencia
Auto rentado por robo total del vehículo		
Transporte por regreso o continuación del viaje (taxi)	\$200	3
Transporte para recuperación del vehículo	\$100 por asistencia	2
Traslado a su domicilio por enfermedad		Sin límite
Asistencia chofer profesional (en caso de enfermedad del afiliado y/o beneficiario)		2
Traslado en caso de fallecimiento del titular	Sin límite	Sin límite

Asistencia legal	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Orientación legal telefónica. (civil, penal, accidente automovilístico y familiar)	Sin límite	Sin límite
Orientación legal telefónica en caso de robo del vehículo		
Orientación legal telefónica en materia patrimonial, protección animal, fallecimiento		
Asistencia en viajes en el extranjero	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Asistencia médica en primera intervención	\$3000	2
Repatriación en caso de fallecimiento del titular	\$5000	1
Apoyo económico para regreso viaje por enfermedad o emergencia médica	\$1000	2 eventos por asistencia
Asistencia odontológica por emergencia dental	\$300	
Remolque (taller próximo) y asistencia vial en vehículo en países con presencia de Banco Promerica	\$120	
Noche de hotel por convalecencia médica (máximo 2 noches)	\$200	
Reporte por pérdida de equipajes y efectos personales	Sin límite	Sin límite
Coordinación chofer profesional		
Asistencia médica	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
E-Doctor médico virtual 24/7	Sin límite	Sin límite
Orientación médica telefónica 24 hrs		
Consulta con médico general en clínicas de la red	\$50	2
Visita médica a domicilio por emergencia 24 hrs.(previa OMT)	\$50	3
Orientación telefónica sobre alimentación saludable	Sin límite	Sin límite
Interpretación de resultados y/o segunda opinión médica		
Coordinación para el envío de medicamentos a domicilio		
Cotización y localización de precios económicos en: laboratorios clínicos, farmacias, centros médicos, rayos y ultrasonidos, optometría, odontología, medicina general, tratamientos odontológico) proveedores de la red		
Referencia y coordinación de centros médicos		
Descuentos exclusivos		

50% descuento en consultas adicionales en medicina general		
30% de descuento en fisioterapeuta y nutricionista		
Ortodoncia sin prima		
20% de descuento en trabajos dentales como extracciones, calzas, blanqueamiento		
10% de descuento en 9 especialidades médicas		
Clínicas de la Red		
Entre un 5% y 10% de descuento en cualquier especialidad		
Diagnósticos dentales		
Ópticas		
20% en todo los servicios y productos (excepto ofertas)		
Asistencia en el hogar	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Envío de plomero por emergencia	\$75	3
Envío de plomería para destaqueo de tuberías		
Envío de electricista por emergencia	\$75 por asistencia	3 eventos por asistencia
Cerrajero por emergencia		
Vidriero por emergencia		
Coordinación para traslado de muebles entre ambientes del hogar	\$75	2
Coordinación de técnicos para la reparación de portones eléctricos		
Coordinación de técnico para instalación de duchas eléctricas		
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	Sin límite	Sin límite
Servicios de referencia y coordinación en San José (Concierge)	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Referencia y reserva de restaurantes	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de floristería		
Referencia y coordinación de cerrajería para auto		
Referencia y coordinación de eventos y centros culturales		

Referencia y coordinación de pinta caritas, animaciones y eventos		
Referencia y coordinación de transporte para eventos (conciertos y eventos culturales)		
Asistencia PC	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Asesoría telefónica o remota PC (Instalación de software, hardware, redes, impresoras, navegación internet, configuraciones)	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de técnicos PC		
Asistencia Educacional	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
E-Doctor médico virtual 24/7		
Orientación médica telefónica 24/7		
Tutoría On-Line (resolución de consultas puntuales por chat o llamada telefónica)		Sin límite
Ayuda en la investigación de tareas vía telefónica	Sin límite	
Referencia de actividades deportivas y recreativas para estudiantes		
Traslado médico terrestre en caso de accidente (en el colegio, escuela o la casa)		2
Coordinación de transporte para recoger a los niños (centro educativo - casa)	\$75	3
Coordinación de envío de artículos olvidados		
Referencia de actividades deportivas y recreativas para estudiantes	Sin límite	Sin límite
Asistencia Veterinaria	Monto Máximo por evento (USD)	Máximo de eventos al año
Hotel para mascotas 1 noche	\$50	2
Atención médica veterinaria por emergencia (sutura)		
Orientación veterinaria vía telefónica		
Infovacunas		
Referencia y coordinación Hotel de mascotas		
Referencia y coordinación Veterinario a domicilio	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de centros de adiestramiento canino		
Referencia y coordinación de estéticas para mascotas		

PLAN ASISTE UPGRADE:

Transporte ejecutivo (Oficina-Aeropuerto/viceversa)	Monto máximo en dólares por evento	Máximo de eventos al año
Coordinación de transporte	\$25	4
Asistencia de mensajero para trámites urgente	Monto máximo en dólares por evento	Máximo de eventos al año
Coordinación de mensajero para trámites urgentes	\$25	2
Asistencia tour nacionales	Monto máximo en dólares por evento	Máximo de eventos al año
Referencia y coordinación tour Costa Rica	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de transporte	Monto máximo en dólares por evento	Máximo de eventos al año
Referencia y coordinación de transportes fuera y dentro del país	Sin límite	Sin límite
Referencia de rent a car	Monto máximo en dólares por evento	Máximo de eventos al año
Cotización referencia para alquiler de vehículos	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de reservaciones en hoteles	Monto máximo en dólares por evento	Máximo de eventos al año
Referencia y cotización de reservaciones en hoteles	Sin límite	Sin límite
Referencia de agencias de viaje	Monto máximo en dólares por evento	Máximo de eventos al año
Referencia, coordinación y cotización de agencias de viaje	Sin límite	Sin límite

COBERTURA DE 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 Santa 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 programa “PLAN ASISTE” se entenderán por cabeceras de provincia (que no están dentro del GAM) las siguientes:

- i. Limón Centro
- ii. Puntarenas Centro
- iii. Pérez Zeledón
- iv. Liberia

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:

1. La mala fe del AFILIADO/BENEFICIARIO o del conductor del VEHÍCULO DEL AFILIADO/BENEFICIARIO, comprobada por el personal de CONNECT.
2. Los producidos en forma culposa o dolosa por parte del AFILIADO/BENEFICIARIO, sus BENEFICIARIOS o sus dependientes como trabajadores o empleados.
3. Accidentes que ocurran cuando se maneja bajo los efectos del alcohol o drogas.
4. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas.
5. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paros huelgas, bloqueos, etc.
6. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
7. La energía nuclear radiactiva.
8. 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.
9. La ingestión de drogas, alcohol, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
10. Enfermedades mentales padecidas por el AFILIADO/BENEFICIARIO o sus familiares.
11. La adquisición y uso de prótesis o anteojos en asistencia en viajes.
12. Durante el embarazo, se brindará únicamente el servicio en caso de emergencia.

13. Prácticas deportivas en competencia.
14. 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/BENEFICIARIO en el procedimiento.
15. La falta de cooperación del AFILIADO/BENEFICIARIO para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.
16. Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el AFILIADO/BENEFICIARIO 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.
17. 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.
18. No se brindará asistencia vial de ningún tipo a automóviles que hayan sido introducidos ilegalmente al país.
19. Los servicios emergentes de asistencia hogar, se prestarán únicamente en el lugar de residencia del AFILIADO/BENEFICIARIO 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 AFILIADO/BENEFICIARIO.
20. Cualquier falla o daño ya existente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del AFILIADO/BENEFICIARIO 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 programa "PLAN ASISTE", derivado de la falta de mantenimiento del inmueble.
21. Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el AFILIADO/BENEFICIARIO con terceros, sin previa autorización por parte de CONNECT.
22. Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del AFILIADO/BENEFICIARIO 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).
23. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece registrado en BANCO PROMÉRICA del AFILIADO/BENEFICIARIO, los servicios no se brindarán para reparaciones que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
24. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc. o cualquier electrodoméstico.

25. 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.
26. No se darán como emergencia los servicios de destaquear muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.
27. Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
28. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erosión, incendio y cualquier fenómeno natural.
29. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
30. 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 AFILIADO/BENEFICIARIO.
31. 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, CONNECT prestará los mismos, dentro de los límites de tiempo que dichas condiciones lo permitan.
32. Cuando el AFILIADO/BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente el asunto.
33. Cuando la persona que solicita la asistencia no se identifique como AFILIADO/BENEFICIARIO de BANCO PROMÉRICA.
34. Cuando el AFILIADO/BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

GENERALIDADES

1. CONNECT queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios por los servicios no prestados directamente por CONNECT. En ese sentido, el AFILIADO/BENEFICIARIO será responsable de los servicios que contrate de forma separada y sin autorización de CONNECT.
2. BANCO PROMÉRICA, queda excluida de toda responsabilidad de las obligaciones que surjan entre CONNECT y los AFILIADOS/BENEFICIARIOS. Todo reclamo por servicio no ofrecido directamente deberá hacerse a CONNECT 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 AFILIADO/BENEFICIARIO haya solicitado el cargo automático en su tarjeta objeto del programa y mantenga los pagos al día.
6. El presente programa “PLAN ASISTE” 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.
7. 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.
8. El servicio del programa “PLAN ASISTE” podrá darse por terminado por el AFILIADO/BENEFICIARIO en cualquier momento con un aviso previo de 30 días naturales. De la misma manera, CONNECT y/o BANCO PROMÉRICA pueden finalizar la afiliación de cualquier AFILIADO/BENEFICIARIO, mediante un aviso previo de 30 (treinta) días naturales. Cuando el AFILIADO/BENEFICIARIO desee terminar el contrato, debe comunicarse con BANCO PROMÉRICA para solicitar la eliminación del cargo automático de su tarjeta de crédito o débito.