

Instituto Nacional de Seguros

SEGURO DE ROBO

UNIDAD HABITACIONAL

COLONES

Versión 3

Código de producto: G07-43-A01-031-V3

Fecha de registro V3: 21-jul-2011

Oficio de solicitud de registro V3: G-03368-2011



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

**SECCIÓN I
DEFINICIONES**

Artículo 1. DEFINICIONES

Cada palabra o expresión para la que se haya fijado un significado específico de conformidad con el contenido de esta sección, mantendrá ese mismo significado dondequiera que se utilice en este contrato.

1. Addendum:

Documento físico y/o magnético que se adiciona a una póliza de seguros para agregar, aclarar, eliminar o modificar las condiciones generales, especiales y particulares.

2. Alhajas:

Conjunto de objetos preciosos usados para el adorno de las personas, hechos a base de metales preciosos, piedras preciosas y perlas u otras sustancias de origen orgánico, incluyendo relojes de brazalete.

3. Acreedor:

Persona física o jurídica facultada por el asegurado para recibir el pago de la indemnización derivada de un contrato de seguro debido a las condiciones de garantía que guarda el seguro respecto a una obligación contraída de previo por el asegurado.

4. Agravación del Riesgo:

Situación que se produce cuando, por determinados acontecimientos, el riesgo cubierto por la póliza adquiere una peligrosidad superior a las condiciones en las que originalmente se otorgó el seguro.

5. Asegurado:

Persona física o jurídica con la cual se ha contratado este seguro.

6. Asegurador:

Instituto Nacional de Seguros, Instituto o INS.

7. Casa de habitación, Unidad habitacional:

Se entiende como cualquier local o edificio de casa de habitación o apartamento que se dedique a vivienda particular, aunque esté ubicado en edificio parcialmente ocupado por locales comerciales, siempre que no tenga comunicación alguna con inmuebles donde se realicen actividades comerciales, industriales o institucionales.

8. Condiciones Especiales:

Aspectos de carácter especial que, en ocasiones, se incluyen en la póliza para modificar alguna circunstancia contenida en las condiciones generales. Estas condiciones tienen prelación sobre las Generales.

9. Condiciones Generales:

Conjunto de principios básicos que establece el Asegurador para regular todos los contratos de seguros que emita.

10. Condiciones Particulares:

Conjunto de condiciones aplicables de manera específica a cada póliza, sea que provengan de la voluntad del Asegurado expresada en la solicitud de seguro o cualquier documentación suplementaria, o porque hubieren sido establecidas por el Instituto como condición para otorgar la cobertura del seguro.

Las condiciones particulares tienen prelación sobre cualquier condición general y especial establecida en el contrato.

11. Declinación:

Rechazo de la solicitud de indemnización.

12. Deducible:

Suma fija o porcentual que se establece en las condiciones particulares de la póliza, rebajable de la pérdida indemnizable bajo las coberturas correspondientes. Representa la participación económica del Asegurado en la pérdida que se se indemnice, por cada una de las coberturas que afecten el reclamo.

13. Fuerza o violencia sobre las cosas:

Se entiende que la hay, cuando el robo se verifique con la rotura de muros, paredes, techos o suelos, con empleo de la fuerza mediante fractura de puertas o ventanas, interiores o exteriores, con la fractura o forzamiento de armarios, arcas, o cualquier otra clase de muebles cerrados, de lo cual deben quedar marcas visibles producidas por herramientas, explosivos, electricidad o productos químicos.

14. Huelga:

Cesación del trabajo en forma colectiva y concertada por parte de los trabajadores, que ejerce presión sobre los patronos con el objeto de obtener determinadas condiciones y los actos realizados por los huelguistas para tal fin.

15. Hurto:

Es el apoderamiento furtivo de las cosas sin intimidación ni violencia, sobre las personas o los bienes.

16. Infraseguro:

Es cuando el valor que el Asegurado o contratante atribuye al objeto asegurado es inferior al que realmente tiene.

17. Interés asegurable:

Interés real, legal y económico en la seguridad y preservación de la propiedad asegurada contra pérdida, destrucción y daño material.

18. Locales Conexos:

Conjunto de edificios dedicados a un mismo fin o fines que les sean conexos o complementarios, ubicados en el mismo predio, debidamente cercado y con vigilancia permanente.

19. Locales Contiguos:

Inmueble con dos o más locales adyacentes y comunicados, ocupados por el mismo Asegurado.

20. Locales Dispersos:

Inmuebles ubicados en diferentes predios.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES

21. Monto asegurado:

Suma máxima de responsabilidad del Instituto en caso de ocurrencia de uno o varios eventos durante un período de vigencia de la póliza.

22. Obras de arte:

Esculturas, pinturas y dibujos que cumplen con técnicas precisas y cuyo objetivo es reflejar aspectos de la realidad entendida estéticamente, así como colecciones de cualquier clase.

23. Pérdida:

Es el perjuicio económico sufrido por el asegurado en su patrimonio, provocado por un siniestro.

24. Pérdida consecucional:

Pérdida real sufrida por el asegurado como resultado de la suspensión necesaria e ineludible de los negocios, causada por daño o destrucción de la propiedad asegurada como consecuencia de una pérdida amparada.

25. Póliza o Contrato de Seguros:

La constituyen las presentes condiciones generales, la solicitud de seguro, los cuestionarios anexos a esta, las Condiciones Particulares, Especiales, y la adenda que se agregue a esta y cualquier declaración del Asegurado relativa al riesgo. En cualquier parte de este contrato donde se use la expresión "esta póliza" se entenderá que incluye la documentación ya mencionada.

26. Predio residencial:

Sitio o lugar declarado por el Asegurado en la solicitud, en el que se ubicarán los bienes asegurados. Lo constituyen el edificio de casa de habitación, demás estructuras y el terreno usados por el Asegurado como residencia, siempre y cuando estén indicados en la solicitud de aseguramiento.

27. Prima:

Suma que debe pagar el Asegurado al Asegurador como contraprestación al amparo que éste otorga mediante el Contrato de Seguro.

28. Primer riesgo relativo:

Modalidad en la que se permite asegurar un porcentaje del valor total de los bienes.

29. Robo:

Es el apoderamiento de la propiedad asegurada del interior de los predios residenciales descritos en la solicitud, por persona o personas que hagan uso de la fuerza o violencia sobre las cosas o las personas para procurarse entrada y cometer el hecho.

30. Salvamento:

Es el valor que técnicamente se establece a la parte no destruida y aprovechable de un bien después de la ocurrencia de un evento.

31. Saqueo:

Apoderamiento de los bienes asegurados en el transcurso o después de un evento amparado o no por la póliza.

32. Siniestro:

Acontecimiento inesperado, y externo a la voluntad del asegurado del que derivan daños indemnizables por la póliza, producto del cual sufre daños el bien asegurado. Sinónimo de evento.

33. Sobreseguro:

Es cuando el valor que el asegurado o contratante atribuye al objeto asegurado es superior al que realmente tiene.

34. Tasación:

Medio de solución alterna de los conflictos relacionados con las sumas a indemnizar, mediante el cual un tercero ajeno a las partes de este contrato, de manera definitiva dictaminará sobre la valoración de los bienes asegurados y las pérdidas sufridas ante un evento.

35. Valor convenido:

Valor único y fijo establecido de previo entre las partes (asegurado - asegurador) para indemnizar un determinado artículo de difícil valoración en caso de siniestro. Se evita de esta forma, la aplicación del infraseguro.

36. Valor de reposición:

Es el costo que exige la compra, reconstrucción, reemplazo o reparación de un bien nuevo de la misma clase y capacidad, incluyendo el costo de transporte, impuestos, montaje y derechos de aduanas si los hubiese.

37. Valor expuesto:

Lo que vale el bien asegurado al momento del siniestro.

38. Valor real efectivo:

Valor de reposición del bien menos la depreciación real acumulada a la fecha del siniestro. La depreciación a utilizar estará en función de la edad, desgaste y estado del bien.

39. Violencia sobre las personas:

Se entiende que la hay, cuando ha mediado intimidación o cuando se ha ejercido sobre ellas la fuerza física, o la de cualquier instrumento que sirva como arma, o se usen medios hipnóticos o de narcóticos, con el mismo propósito.

40. Zona de Riesgo:

Se considera una sola zona de riesgo los locales contiguos y los locales conexos. Asimismo se considerarán zonas de riesgo independientes los locales dispersos. (Según se define en esta sección).

SECCIÓN II
ÁMBITO DE COBERTURA

Artículo 2. MODALIDADES DE PÓLIZAS DE ROBO UNIDAD HABITACIONAL



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

Las modalidades de Pólizas del Seguro de Robo Unidad Habitacional son:

1. Robo Unidad Habitacional Opción 1:
Aseguramiento de menaje y/ obras de arte con lista.
Monto asegurado al 100% o a Primer Riesgo Relativo de acuerdo a los siguientes porcentajes: 75%, 60% y 50%.
2. Robo Unidad Habitacional Opción 2:
Aseguramiento de menaje sin lista.
Monto asegurado a Primer Riesgo Relativo del 50%.
3. Robo Unidad Habitacional Opción 3:
Aseguramiento de menaje sin lista.
Monto asegurado al 100%.
Opción de aumento automático de la suma asegurada.

Artículo 3. COBERTURAS

El Instituto indemnizará al Asegurado, por la pérdida directa e inmediata que sufran los bienes asegurados (menaje y obras de arte) a causa directa de los riesgos amparados bajo las coberturas que adelante se detallan, siempre y cuando hayan sido incluidas en el contrato de conformidad con lo estipulado en las Condiciones Particulares, y se haya pagado la prima que acredita la protección.

COBERTURA BÁSICA

Opción #1

COBERTURA A: Robo y tentativa de robo

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados de:

- a) Pérdida o daño sufrido a los bienes amparados en este contrato ocasionada por robo o tentativa de robo mientras estén en los predios residenciales indicados en la solicitud.
- b) Daños debidos a tales causas que sufra la estructura del local o edificio ocupado por el Asegurado, hasta un máximo del 5% de la suma asegurada, siempre que éste sea propietario de ellos o responsable contractualmente.
- c) El robo de los bienes pertenecientes a personas que se encontraren en calidad de visitas en el domicilio del Asegurado, siempre y cuando éstos sean de la misma naturaleza a los bienes asegurados en este contrato, hasta el 2% de la suma asegurada en ese rubro.
- d) El robo de discos compactos originales, cassettes originales y películas originales, por la suma asegurada y hasta un máximo de ₡200.000,00 (Doscientos mil colones).
- e) Para el aseguramiento de obras de arte se debe aportar la siguiente información: valor de compra, avalúo certificado por personas o firmas acreditadas.

Opción #2

COBERTURA A: Robo y tentativa de robo

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados de:

- a) Pérdida o daño sufrido a los bienes amparados en este contrato ocasionada por robo o tentativa de robo mientras estén en los predios residenciales indicados en la solicitud.
- b) Daños debidos a tales causas que sufra la estructura del local o edificio ocupado por el Asegurado, hasta un máximo del 5% de la suma asegurada, siempre que éste sea propietario de ellos o responsable contractualmente.
- c) El Robo de artículos y obras arte cuyo valor unitario sea superior a los \$1.500,00 (o su equivalente en colones, según el tipo de cambio libre interbancario – precio de venta), por el que haya presentado lista detallada con la descripción, su valor de compra o avalúo certificado por personas o firmas acreditadas. Además el Instituto se reserva el derecho de realizar una inspección previa a la emisión del contrato o inclusión de nuevos objetos.
- d) El robo de los bienes pertenecientes a personas que se encontraren en calidad de visitas en el domicilio del Asegurado, siempre y cuando éstos bienes sean comunes a los bienes asegurados en este contrato, hasta el 2% de la suma asegurada.
- e) Prendas de vestir, lencería y zapatos del Asegurado, hasta el 5% de la suma asegurada.
- f) El robo de discos compactos originales, cassettes originales y películas originales, hasta un máximo de ₡200.000,00 (Doscientos mil colones).

Opción #3

COBERTURA A: Robo y tentativa de robo

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados de:

- a) Pérdida o daño sufrido a los bienes amparados en este contrato ocasionada por robo o tentativa de robo mientras estén en los predios residenciales indicados en la solicitud.
- b) Daños debidos a tales causas que sufra la estructura del local o edificio ocupado por el Asegurado, hasta un máximo del 5% de la suma asegurada, siempre que éste sea propietario de ellos o responsable contractualmente.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

- c) El robo de artículos y obras de arte cuyo valor unitario sea superior a los \$3.000,00 (o su equivalente en colones, según el tipo de cambio libre interbancario – precio de venta), por el que haya presentado lista detallada con la descripción, su valor de compra o avalúo certificado por personas o firmas acreditadas. Además el Instituto se reserva el derecho de realizar una inspección previa a la emisión del contrato o inclusión de nuevos objetos.
- d) El robo de los bienes pertenecientes a personas que se encontraren en calidad de visitas en el domicilio del Asegurado, siempre y cuando éstos bienes sean comunes a los bienes asegurados en este contrato, hasta el 2% de la suma asegurada.
- e) Prendas de vestir, lencería y zapatos del Asegurado, hasta el 5% de la suma asegurada.
- f) El robo de discos compactos originales, cassettes originales y películas originales, hasta un máximo de \$200.000,00 (Doscientos mil colones).

El Instituto también cubrirá los gastos razonables en que el Asegurado incurra para adoptar las medidas necesarias con el fin de aminorar la pérdida, destrucción o daño, pero en todo caso, la suma total a pagar no excederá el límite de responsabilidad amparado.

COBERTURA DE SERVICIOS

MULTIASISTENCIA HOGAR

Esta cobertura tiene como finalidad coadyuvar en la atención de las situaciones emergentes que sucedan en el hogar, las cuales se detallan en el Manual de Información de las Condiciones Operativas de Multiasistencia Hogar; que forman parte integral de este condicionado.

Artículo 4. CONDICIÓN DE ASEGURAMIENTO

El monto asegurado debe corresponder al porcentaje pactado calculado sobre el total de los bienes que se encuentran en la unidad habitacional.

El asegurado debe mantener actualizado el monto del seguro de acuerdo al Valor Real Efectivo de la totalidad de los bienes.

En caso de incumplimiento de dicha disposición, el Instituto aplicará la cláusula de Infraseguro.

Para la opción 1 queda entendido y convenido que el Asegurado se obliga a reportar en esta póliza todos los bienes objeto de amparo, ubicados en el lugar descrito en la solicitud y sobre los cuales tenga interés asegurable.

Artículo 5. AUMENTO AUTOMÁTICO DE LA SUMA ASEGURADA (ÚNICAMENTE PARA LA OPCIÓN 3)

El Asegurado podrá solicitar expresamente la aplicación de aumentos automáticos de un 5% en la suma asegurada de menaje en cada renovación anual del contrato.

Artículo 6. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DEL INSTITUTO

Opción #1

La suma asegurada ha sido fijada por el Asegurado y representa la base para establecer la responsabilidad máxima del Instituto, salvo previsiones del seguro. Los incisos b, d y e del artículo 3 no operan en exceso de la suma asegurada.

Opción #2

La suma asegurada ha sido fijada por el asegurado y representa la base para establecer la responsabilidad máxima del Instituto, salvo previsiones del seguro. Los incisos b, d, e y f del artículo 3 no operan en exceso de la suma asegurada.

Cuando los bienes que forman parte del menaje incluido en esta póliza, tengan valores unitarios mayores a \$1.500,00 (o su equivalente en colones, según el tipo de cambio libre interbancario – precio de venta), deberán ser reportados al Instituto, con su respectiva descripción y valor. De no ser así, la responsabilidad máxima del Instituto, será hasta por la suma antes indicada.

Opción #3

La suma asegurada ha sido fijada por el asegurado y representa la base para establecer la responsabilidad máxima del Instituto, salvo previsiones del seguro.

Los incisos b, d, e y f del artículo 3 no opera en exceso de la suma asegurada.

Cuando los bienes que forman parte del menaje incluido en esta póliza, tengan valores unitarios mayores a \$3.000,00 (o su equivalente en colones, según el tipo de cambio libre interbancario – precio de venta), deberán ser reportados al Instituto, con su respectiva descripción. De no ser así, la responsabilidad máxima del Instituto, será hasta por la suma antes indicada.

Artículo 7. DOMICILIO CONTRACTUAL DEL ASEGURADO

Dirección anotada por el Asegurado en la solicitud de seguro, o en su defecto la última reportada al Instituto Nacional de Seguros.

Artículo 8. SOBRESEGURO

En ningún caso, el Instituto será responsable por suma mayor al valor del interés económico que el Asegurado tenga sobre el



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES

bien destruido o dañado a la fecha del siniestro, ni devolverá la prima pagada en exceso.

Artículo 9. INFRASEGURO

Esta póliza está sujeta a la condición de proporción indemnizable, esto es, si la propiedad cubierta por este seguro se encuentra en el momento de la pérdida con un monto mayor a la suma asegurada, el Asegurado solo tendrá derecho a recuperar bajo el presente contrato la proporción de la pérdida mencionada tal y como la guarde la suma Asegurada con respecto a los valores totales de dicha propiedad.

Artículo 10. DEDUCIBLES

El deducible que se haya establecido en las condiciones particulares, se rebajará de la pérdida indemnizable que corresponda al Asegurado, una vez que se haya aplicado el porcentaje de infraseguro, el salvamento y la participación contractual a cargo suyo, si existiese.

Para cada una de las pérdidas o serie de pérdidas provenientes o atribuidas a una sola causa que dé lugar a indemnización bajo esta póliza, se aplicará el deducible correspondiente a un sólo evento.

Artículo 11. OTROS SEGUROS

Si al ocurrir una pérdida amparada bajo este contrato el Asegurado tuviese otro seguro o seguros que amparen total o parcialmente la misma pérdida, la responsabilidad bajo esta póliza será la siguiente:

1. En caso que el otro seguro sea contratado con una aseguradora diferente al Instituto, la indemnización será el resultado de distribuir proporcionalmente las pérdidas, según la regla estipulada en la legislación vigente. A falta de norma aplicable, el Instituto indemnizará proporcionalmente al monto asegurado en su póliza, en relación con el monto total asegurado por todos los seguros.

2. En caso que el otro seguro sea contratado con el Instituto, la indemnización se distribuirá en forma subsidiaria, aplicando en primera instancia el contrato suscrito con mayor antigüedad y así sucesivamente.

El Asegurado deberá declarar al momento del siniestro la existencia de otras pólizas que amparen el mismo riesgo, así como un detalle de dichas pólizas que contenga al menos la siguiente información: Compañía Aseguradora, Número de Contrato, Línea de Seguro, Vigencia, Monto Asegurado).

SECCIÓN III
PRIMAS

Artículo 12. PAGO DE PRIMAS

El pago de la prima podrá efectuarse en efectivo, mediante cheque, depósito bancario o transferencia. Sin embargo, cuando no se utilice efectivo, la validez del pago quedará supeditada a que el Instituto reciba el dinero a satisfacción.

Artículo 13. FRACCIONAMIENTO DE PRIMAS

La prima de este contrato podrá ser pagada en fraccionamientos mensuales, trimestrales o semestrales. Si el Asegurado opta por alguna de esas formas de pago deberá pagar un recargo según el siguiente detalle:

Plan de pago/Moneda	Colones
Anual	Sin recargo
Semestral	Se multiplica la prima anual por 1.08 y se divide entre por 2
Trimestral	Se multiplica la prima anual por 1.11 y se divide entre por 4
Mensual	Se multiplica la prima anual por 1.13 y se divide entre 12
Deducción Mensual	Sin recargo

Si se tratase de una póliza de pago fraccionado y se presenta un reclamo, el Instituto podrá rebajar de la indemnización las primas que faltan para completar la prima anual; excepto en aquellos casos en que el Asegurado demuestre que continuará con el contrato vigente. Cuando la pérdida de por agotado el límite máximo de responsabilidad para cada cobertura, la póliza quedará cancelada en forma automática y del pago indemnizatorio se deducirá la prima que falte para completar la prima anual.

Artículo 14. DOMICILIO DE PAGO

Para todo efecto contractual se tendrá como domicilio de pago las Sedes del Instituto, Intermediarios Autorizados o Puntos de Ventas del INS.

Artículo 15. VIGENCIA Y RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA

Este contrato entrará en vigor a partir del momento en que el Instituto acepte el riesgo y el Asegurado pague la prima y expirará a las 24 horas del último día de vigencia de la fecha señalada en las Condiciones Particulares.

Podrá prorrogarse por períodos iguales al inicial, siempre y cuando las partes consientan y el Asegurado pague la prima de renovación correspondiente.

Este seguro tendrá una vigencia anual, excepto que se contrate para un período de corto plazo, en cuyo caso se utilizarán las tarifas de corto plazo establecidas para este seguro. El período de vigencia se estipula en las Condiciones Particulares.

Artículo 16. PERÍODO DE GRACIA

Es una extensión del período de pago de la prima posterior a la fecha de vencimiento anotada durante el cual puede ser pagada sin el cobro de intereses y recargos y en el cual se mantienen los derechos del asegurado.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

El Instituto concederá al Asegurado, un período de gracia según las siguientes condiciones:

1. Forma de pago Anual: 20 días hábiles
2. Forma de pago Semestral: 10 días hábiles.
3. Forma de pago Trimestral: 5 días hábiles.
4. Forma de pago Mensual: No tiene periodo de gracia.

Si el pago de la prima se realiza mediante cargo automático, el período de gracia a reconocer, corresponde al mismo que se indique en el seguro, sea este mensual, trimestral, semestral o anual.

En el caso de la deducción de salario, no se define período de gracia alguno, la empresa que tiene la responsabilidad de realizar el cobro de la prima a sus empleados, deberá depositar dichas primas en los primeros quince días del mes siguiente al rebajo.

Artículo 17. PRIMA DEVENGADA

La prima de un período, una vez transcurrido o vencido este, se dará por totalmente devengada.

**SECCIÓN IV
EVENTOS Y PÉRDIDAS
NO AMPARADOS
POR ESTE CONTRATO**

Artículo 18. RIESGOS EXCLUIDOS

El Instituto, no cubrirá pérdidas (inclusive los daños consecuenciales) ni gastos que se produzcan o que sean agravados por:

Para todas las coberturas

- 1) Guerras, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (ya antes o después de una declaración de guerra), conmociones civiles, motines, huelgas, guerras civiles, rebeliones, insurrecciones, revoluciones, ley marcial, poder militar usurpado, confiscación, requisita, nacionalización o destrucción ordenadas por el gobierno o por la autoridad.
- 2) Robo o tentativa de robo consecuencia de reacción nuclear, irradiación nuclear o

contaminación radiactiva por combustibles nucleares o desechos radiactivos, debidos a su propia combustión.

- 3) Las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas o de otra naturaleza peligrosa, de cualquier unidad nuclear explosiva o de un componente nuclear de ella.
- 4) Acciones u omisiones del Asegurado, sus empleados o personas actuando en su representación o a quienes se les haya encargado la custodia de los bienes asegurados, que a criterio del instituto produzcan o agraven las pérdidas.
- 5) Saqueo.
- 6) Hurto.
- 7) Robo o tentativa de robo, en los cuales el Asegurado, o cualquiera de sus asociados en interés, sirvientes o empleados, sean autores o cómplices.
- 8) Robo o tentativa de robo en que el Asegurado, alguno de los familiares o huéspedes sin carácter comercial, que viven con él sean autores o cómplices.
- 9) Robo o tentativa de robo de bienes (siempre y cuando éstos sean de la misma naturaleza a los bienes asegurados en este contrato) que no sean propiedad del Asegurado, pero por los cuales sea civilmente responsable, a menos que específicamente lo haya hecho constar así en la solicitud de seguro y se haya pagado la prima correspondiente.
- 10) Incendio o explosión.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

- 11) Daños sufridos a productos perecederos por falta de fluido eléctrico.
- 12) Cumplimiento de leyes, ordenanzas o reglamentos que impidan la restauración o reparación de los bienes destruidos o dañados a su estado original.

Para la cobertura de Asistencia

- 13) Accidentes y daños ocasionados en la vivienda en caso de erupciones volcánicas, huracanes, trombas, sismos, movimientos telúricos, terremotos o temblores de tierra o cualquier fenómeno meteorológico, excepto cuando el Asegurado pruebe que los daños ocurrieron independientemente de la existencia de tales condiciones.
- 14) Inundaciones, provenientes de riesgos no cubiertos en esta cobertura.
- 15) Accidentes o daños producidos por explosión que no provengan de sustancias, aparatos o instalaciones de uso doméstico común y corriente, y aquellos que sean de uso habitual en la residencia permanente del Asegurado.
- 16) Las pérdidas consecuenciales.
- 17) No aplicará para labores de mantenimiento o daños o defectos por carencia de mantenimientos de la vivienda. Este aspecto será evaluado y quedará a juicio del INS o bien sus representantes.
- 18) No aplicará ni se otorgará ningún tipo de asistencia de las mencionadas que están o puedan estar asociadas con: comején, termitas, y/o por uso, desgaste, erosión o vicio propio.

- 19) Los servicios de asistencia que se

requieran a causa de derrames en los sistemas de evacuación de aguas o filtraciones de humedad en muros, tapias o paredes, a no ser que se deriven de las situaciones previstas para el servicio de fontanería.

- 20) No se brindaran servicios de asistencia, cuando el uso del inmueble asegurado, es ilícito o contrario a la actividad declarada en el contrato póliza.

- 21) Cualquier evento por el que se requiera del servicio de asistencia, en razón de la ocurrencia de un riesgo o evento amparado por las coberturas suscritas en el presente contrato, en donde alcance o no el deducible correspondiente.

- 22) No se cubrirán servicios fuera del territorio nacional.

- 23) No aplicará para labores de mantenimiento o daños o defectos por carencia de mantenimientos de la vivienda.

- 24) No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico que funcione con energía eléctrica.

Artículo 19. PROPIEDAD NO ASEGURABLE

El Instituto no amparará bajo esta póliza al Asegurado por pérdidas que se produzca a:

1. Toda especie de seres vivos.
2. Tarjetas de débito, crédito o transferencia de fondos.

Artículo 20. PROPIEDAD EXCLUIDA

A menos que existan en la póliza estipulaciones expresas, quedan excluidas



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

las pérdidas o gastos de cualquier índole, que se produzcan a:

- 1) Los lingotes de oro y plata, las alhajas y las piedras preciosas.**
- 2) Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.**
- 3) Líquidos, artículos de belleza, limpieza y cuidado personal, celulares y armas de fuego.**
- 4) Títulos valores, papeletas de empeño o documentos de cualquier clase, sellos, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, recibos, registros y libros de comercio.**
- 5) Bienes por los que el Asegurado sea civilmente responsable, pero que no sean de su propiedad, a menos que específicamente lo haya hecho constar así en la solicitud de seguro y se haya pagado la prima correspondiente.**

**SECCIÓN V
INDEMNIZACIONES**

Artículo 21. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Cuando se produzca un evento que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, el Asegurado deberá:

- a) Denunciar el delito ante las autoridades judiciales competentes.
- b) Dar aviso al Instituto en un plazo máximo de 48 horas a partir del momento en que se tenga conocimiento del hecho, con detalle de las circunstancias del caso. Si el aviso no fuera recibido por el Instituto dentro del plazo establecido, el Instituto quedará facultado para declinar la reclamación por la pérdida o daño ocasionado.
- c) Presentar al Instituto, por su cuenta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro, un detalle de todos los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada, junto con detalles de cualquier otro seguro que ampare la propiedad aquí asegurada.

- d) Los plazos señalados en los incisos anteriores son los establecidos por el Instituto para verificar las circunstancias del evento, valorar las pérdidas y orientar apropiadamente las acciones pertinentes para resolver el reclamo. Los daños ocurridos en el siniestro y la valoración de la pérdida se establecerán con los valores vigentes en la fecha del siniestro.
- e) Si se determinara que el monto de la pérdida se ha visto incrementado como consecuencia de la presentación del reclamo fuera del plazo establecido, el Instituto únicamente pagará lo correspondiente a la pérdida original. En estos casos el Asegurado deberá aportar los mismos requisitos que se solicitan en el presente artículo.
- f) Entregar todas las pruebas e información con respecto a la solicitud de indemnización a medida que éstas sean requeridas, según lo establecido en la Ley #8220 Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.
- g) Conservar las partes dañadas a fin de que puedan ser evaluadas por el Instituto, por lo que, tan pronto como el Asegurado haya informado del siniestro, permitirá que un representante del Instituto inspeccione la propiedad afectada, antes de que se proceda a hacer reparaciones o alteraciones.
- h) En caso de siniestro amparable bajo este contrato, las pérdidas de bienes propiedad del Asegurado o que estén bajo su responsabilidad, declarados en esta póliza, serán cuantificadas únicamente con el Asegurado o su representante según se requiera.

Ningún reclamo bajo esta póliza será pagadero a menos que los términos de este inciso se hayan cumplido.

El Asegurado tendrá derecho a apelar las resoluciones del Instituto.

La exigencia y/o recepción de documentos o comprobantes por parte del Instituto no implica asunción de responsabilidad, así como tampoco la actuación del mismo en la atención del siniestro y aún posteriormente.

Artículo 22. OPCIONES DE INDEMNIZACIÓN

El Instituto pagará la indemnización en dinero en efectivo o de común acuerdo con el asegurado, podrá reparar el daño o reemplazar la propiedad afectada por otra de similar calidad.

Artículo 23. OBJETOS RECUPERADOS

El Asegurado no tendrá derecho a reclamar el pago de la indemnización respecto de cualquier propiedad robada y recuperada, mientras está en poder de las autoridades.

Si la recuperación de los bienes se efectúa posterior al pago de las indemnizaciones, éstos serán propiedad del Instituto.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES

Artículo 24. PAGO PROPORCIONAL

Cuando se incluyan en el seguro vajillas, colecciones y juegos en general, la suma a indemnizar se calculará proporcionalmente a las unidades robadas o dañadas con respecto a su valor total.

Artículo 25. CUSTODIA Y TRASPASO DE BIENES INDEMNIZADOS

Cuando el Instituto lo requiera, el asegurado deberá gestionar ante el propietario de la mercancía indemnizada, su traspaso a nombre del Instituto o a nombre de quien éste designe. Los gastos derivados de este traspaso serán asumidos por el adquirente.

Mientras el Instituto no solicite la entrega, los bienes indemnizados permanecerán bajo custodia del asegurado o propietario, y la responsabilidad por su cuidado recaerá en el asegurado, quien no podrá disponer ni hacer abandono de ellos sin autorización expresa del Instituto.

Los bienes indemnizados por robo u otras causas similares, que aparezcan con posterioridad al pago de la indemnización, pertenecerán al Instituto, quien podrá disponerlos libremente. Cuando el asegurado o propietario de los bienes lo solicite, el Instituto podrá devolverle el bien, previo reintegro de la suma indemnizada, sus intereses desde la fecha de pago hasta la de reintegro según la Tasa de interés pasiva neta promedio del Sistema Financiero para depósitos en moneda nacional, y los gastos administrativos incurridos en la tramitación del reclamo y el reintegro. Dicha devolución podrá hacerse en cualquier momento a partir de la aparición del bien.

Artículo 26. COOPERACIÓN DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un siniestro, el Asegurado queda obligado a cooperar con el Instituto y el Organismo de Investigación Judicial, aportando las pruebas que posea, participando en las diligencias en que se requiera su participación personal, con el fin de establecer la verdad real de los hechos y circunstancias que causaron el siniestro y valorar la pérdida.

Este deber de cooperación deberá ser necesario, razonable, proporcional y posible de cumplir por parte del Asegurado.

El Asegurado autoriza al Instituto a la realización las inspecciones, reconstrucciones, valoraciones periciales, investigaciones y análisis técnicos necesarios para determinar las circunstancias del siniestro y valorar la pérdida.

Cuando sea necesaria su cooperación, el Instituto notificará al asegurado en el domicilio contractual estipulado en la póliza, con la indicación expresa de lo requerido.

El incumplimiento demostrado de estas obligaciones que impida al Instituto constatar las circunstancias en que ocurrió el siniestro y determinar la pérdida, liberará a este de su obligación de indemnizar.

SECCIÓN VI
PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 27. PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Los derechos derivados del contrato de seguro prescriben en un plazo de 4 años contados partir del momento en que esos derechos sean exigibles por parte de quien los invoca.

SECCIÓN VII
TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 28. NULIDAD ABSOLUTA DE DERECHOS

Este contrato terminará y el Instituto quedará liberado de sus obligaciones contractuales cuando con fundamento en las pruebas analizadas determine que el asegurado o sus representantes han declarado de manera falsa o inexacta hechos o circunstancias conocidas como tales por el asegurado, por el asegurador o por el representante de uno o de otro que hubieran podido influir de modo directo en las existencias o condiciones del contrato.

Si la falsedad o inexactitud proviene del asegurado o de quien lo represente el asegurador tiene derecho a retener las primas pagadas; si proviniera del asegurador o su representante, el asegurado podrá exigir la devolución de lo pagado por primas más un 10% en calidad de perjuicios. Cuando hubiere mutuo engaño el asegurado solo tendrá derecho a percibir las primas que haya pagado. El Instituto hará el reintegro en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se notifique la terminación del contrato.

Artículo 29. CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser cancelado por solicitud expresa del Asegurado.

Si el Asegurado decide no mantener este seguro, deberá dar aviso por escrito al Instituto. En tal caso el Instituto cancelará el contrato a partir de la fecha en que se recibe el aviso o bien a partir de la fecha señalada expresamente por el Asegurado, que no podrá ser anterior a la fecha en que recibe el aviso.

Igualmente el contrato podrá ser cancelado por el Instituto cuando exista alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Cambio del giro de la actividad asegurada o el uso de los bienes asegurados.
- b. Finalización del interés económico del Asegurado en los bienes objeto del seguro.
- c. Traspaso del interés que tenga el Asegurado sobre la propiedad protegida, a no ser que aquel se efectúe por



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

testamento o en cumplimiento de preceptos legales, en cuyo caso se tendrá como Asegurado al nuevo dueño de la misma.

El Instituto devolverá la prima no devengada menos los gastos administrativos correspondientes. El Instituto hará el reintegro en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se notifique la terminación del contrato.

Para que proceda la cancelación de la póliza, deben encontrarse liquidados todos los reclamos ocurridos en el periodo afectado.

**SECCIÓN VIII
DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 30. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE DAÑOS

El asegurado adoptará por su propia cuenta, todas las medidas de prevención para evitar daños, atenderá las recomendaciones razonables, justificadas y proporcionales que le haga el Instituto para prevenir pérdidas, destrucciones o daños y cumplirá las resoluciones legales y las recomendaciones del fabricante.

El incumplimiento de las medidas citadas en el párrafo anterior facultará al Instituto para no amparar los reclamos cuyo origen se deba a dicha omisión.

Artículo 31. VARIACIONES EN EL RIESGO

Si los riesgos asegurados en esta póliza varían, el Instituto podrá modificar las condiciones de este contrato. Asimismo, podrá rescindir el contrato si demuestra que las nuevas condiciones del riesgo hubieran impedido su celebración.

Cuando no proceda la rescisión, el Instituto comunicará la modificación al Asegurado y le otorgará un mes para que manifieste si acepta o no las nuevas condiciones, si dicho plazo transcurriera sin que el Asegurado se manifieste, se tendrán por aceptadas las nuevas condiciones desde la fecha de comunicación y se procederá al cobro del ajuste de prima que corresponda.

Cuando el Asegurado acepte expresamente las nuevas condiciones, los cambios en el contrato se incorporarán y serán efectivos a partir del día en que se haya pagado la prima correspondiente.

Si el asegurado no aceptara las nuevas condiciones el Instituto rescindirá el contrato y le devolverá la prima no devengada una vez deducidos los gastos administrativos.

Cuando sea el asegurado quien conoce la variación, deberá notificarlo por escrito al Instituto en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir del momento en que el Asegurado tenga conocimiento de la circunstancia que provoque la variación en las condiciones del riesgo asegurado, y tomará a su propio costo todas las precauciones adicionales, razonables y necesarias que le sean requeridas con el fin de garantizar un funcionamiento confiable y seguro de los riesgos asegurados.

Tratándose de agravación del riesgo el Instituto evaluará las nuevas condiciones del riesgo asegurado en un plazo máximo de 1 mes y, si fuera necesario, ajustará el alcance de la cobertura y de la prima, podrá requerir nuevas medidas de prevención de daños, razonables y necesarias o modificar las condiciones de aseguramiento existentes, según lo indicado.

El Instituto podrá rechazar las nuevas condiciones cuando incorporen un riesgo que originalmente no hubiera cubierto, en cuyo caso procederá a la exclusión de la cobertura afectada, el bien asegurado o a la cancelación del seguro, siendo que el Instituto notificará con una antelación de un mes su decisión.

Tratándose de disminución del riesgo el Instituto en un plazo máximo de 15 días hábiles valorará las nuevas condiciones y procederá al reintegro del exceso de prima, si procediera.

Artículo 32. DERECHO A INSPECCIÓN

El Asegurado autoriza al Instituto a inspeccionar el objeto del seguro en cualquier momento y proporcionará a sus representantes todos los pormenores e informaciones que sean necesarios para su evaluación.

Esta inspección no impone ninguna responsabilidad al Instituto y no debe ser considerada por el Asegurado como garantía de seguridad de la propiedad amparada.

El incumplimiento de estas disposiciones facultará al Instituto para dejar sin efecto el reclamo cuyo origen se deba, a dicha omisión.

En el caso de inspecciones por reclamos, éstas se realizarán dentro del Plazo de Resolución de Reclamos establecido en este contrato.

Artículo 33. COMUNICACIONES

Las comunicaciones relacionadas con este contrato, serán remitidas por el Instituto directamente al Asegurado, su representante legal o quien en su nombre ejerza representación o bien enviados por correo ordinario o certificado a la dirección señalada por el Asegurado en la solicitud de seguro o a la última recibida por el Instituto.

El Asegurado deberá reportar por escrito al Instituto el cambio de dirección, de lo contrario, se tendrá por correcta para todos los efectos, la última dirección reportada.

Artículo 34. SUBROGACIÓN Y TRASPASO

El Asegurado cederá al Instituto sus derechos, privilegios y acciones de cobro contra terceros responsables de la pérdida indemnizada.

También cederá sus derechos de propiedad sobre el patrimonio indemnizado, y cuando se trate de bienes cuyo traspaso requiere formalidades determinadas, el Instituto podrá requerir el



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES
CONDICIONES GENERALES**

traspaso de los mismos a su nombre o a nombre de quien éste designe, y el Asegurado deberá facilitar los documentos necesarios y suscribir la documentación correspondiente. En este supuesto los gastos por la realización de los traspasos correrán por cuenta del adquirente.

Tanto antes como después de cobrar la indemnización, el Asegurado queda comprometido a presentar las denuncias correspondientes ante los tribunales competentes, con el objeto de que el Instituto pueda ejercer los derechos, recursos y acciones derivados o procedentes del traspaso o subrogación aquí previstos. Si pagada la indemnización y cedidos los derechos, no se pudiere ejercer la subrogación por algún acto atribuible al Asegurado, el Instituto podrá requerirle el reintegro de la suma indemnizada.

Artículo 35. TASACIÓN

Si hubiese desacuerdo entre el Instituto y el Asegurado respecto al monto de la pérdida se podrá solicitar una tasación del patrimonio en discordia.

Los tasadores designados deberán tener probidad y conocimiento en la materia.

La valoración será efectuada por un Tasador único, o por dos nombrados uno por cada parte, quienes en previsión de un dictamen discrepante designarán de mutuo acuerdo a un tercero. De ser necesaria la intervención de este último, el dictamen que emita deberá mantenerse dentro de los límites de valoración que constan en los informes individuales de los otros dos Tasadores, por lo tanto, no podrá ser más bajo que el menor ni más alto que el mayor.

Los honorarios de los Tasadores serán pagados por mitades entre el Instituto y el Asegurado.

Los dictámenes del Tasador único, de los dos Tasadores, o del tercero, según corresponda, obligan a las partes. Sin embargo, una parte podrá desconocer el resultado si descubriera evidencia que responsabilice a la otra por conducta fraudulenta o maliciosa en la tramitación de la tasación.

Artículo 36. ACREEDOR

A solicitud expresa del Asegurado, el Instituto incorporará al Contrato como Acreedor a la persona física o jurídica que él determine.

En caso de ocurrir un evento cubierto por este contrato, para pérdidas parciales el Instituto realizará el pago directamente al Asegurado, previa presentación del visto bueno del Acreedor, y en pérdidas totales amparará el interés del Acreedor de acuerdo con las previsiones de las Condiciones Particulares y hasta el monto demostrado de su acreencia.

En caso que el Asegurado haya cedido todos sus derechos al Acreedor no podrá realizar ninguna modificación al Contrato de Seguros, salvo que demuestre documentalmente que revocó tal cesión.

Artículo 37. PLAZO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

El Instituto de conformidad con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley No 8653; se compromete, a resolver los reclamos que le presenten dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha de presentación de la totalidad de los requisitos necesarios para la tramitación del reclamo.

Artículo 38. JURISDICCIÓN

Serán competentes para ventilar cualquier disputa en relación con este contrato los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica.

Artículo 39. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

Esta póliza cubre únicamente las consecuencias de los eventos que ocurran dentro de los límites geográficos de la República de Costa Rica.

Artículo 40. LEGITIMACIÓN DE CAPITALS

El Asegurado se compromete, a brindar información veraz y verificable, a efecto de cumplimentar el formulario denominado "Conozca su Cliente", así mismo se compromete a realizar la actualización de los datos contenidos en dicho formulario, cuando el Instituto se lo solicite.

El Instituto, se reserva el derecho de cancelar el Contrato de Seguro, en caso que el Asegurado incumpla con esta obligación. El Instituto devolverá la prima no devengada en un plazo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de cancelación.

Artículo 41. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que sea suministrada en virtud de la descripción de la presente póliza queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo manifestación por escrito del asegurado en que se indique lo contrario o por requerimiento de la autoridad judicial.

Artículo 42. NORMA SUPLETORIA

En todo lo que no esté previsto en este Contrato se aplicarán las estipulaciones contenidas en La Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653 del 07 de agosto de 2008, la Ley de Seguros N° 11 del 02 de octubre de 1922 y sus reformas, el Código de Comercio y el Código Civil.

Artículo 43. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro número G07-43-A01-031-V3 de fecha 22 de junio del 2011.



INS-MULTIASISTENCIA HOGAR

Presentación

Los servicios de MULTIASISTENCIA HOGAR tienen por objeto coadyuvar en la atención de las situaciones emergentes que se detallan más adelante, lo cual no implicará bajo ninguna circunstancia atender o inspeccionar labores del mantenimiento ordinario o extraordinario que debe darse a los bienes objeto de este seguro.

Los servicios de MULTIASISTENCIA HOGAR se brindan en especie, lo que implica que no se realizarán reintegros por servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios ni bajo otras circunstancias, excepto aquellos casos previamente autorizados por el Instituto, para lo cual se procederá con el reembolso del costo incurrido por el Asegurado en los términos que el Instituto le haya autorizado y hasta los límites establecidos para cada uno de los servicios aquí contemplados.

Este servicio se brinda siempre y cuando la póliza se encuentre al día con el pago de la prima del seguro.

Los servicios de Multiasistencia se podrán otorgar siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

Cuando los servicios sean requeridos para inmuebles habitacionales denominados condominios tanto horizontales como verticales y el daño a reparar involucre "áreas comunes entre condominios habitacionales" (de pared a pared y /o de piso a techo o viceversa), el asegurado que solicite el servicio de Multiasistencia, deberá haber conseguido el permiso expreso del otro propietario y de la administración de los condóminos para efectuar las reparaciones.

Los beneficios gratuitos de MULTIASISTENCIA HOGAR se brindan en dos modalidades, denominadas PLAN BASE Y PLAN PLUS. Los límites estipulados para estas modalidades son excluyentes entre sí.

El PLAN BASE se otorga a las pólizas Hogar Seguro 2000 en colones y dólares que posean como mínimo las coberturas A y B y a las pólizas de Robo Unidad Habitacional en colones y dólares.

El PLAN PLUS se otorga a las pólizas Hogar Seguro 2000 en colones y dólares que posean como mínimo las coberturas A, B, C, D; y a las pólizas de Hogar Comprensivo en colones que posean como mínimo las coberturas básicas (V, Y, D).

MULTIASISTENCIA HOGAR, es una cobertura de prestación de servicios emergentes en el hogar, en la cual se brinda el servicio en especie, anulando o no contemplando el concepto de indemnización (pago de dinero), ni tampoco, cubre el costo de los materiales, partes o refacciones de los bienes sujetos a reparación o involucrados en el servicio asistencial; los cuales estarán a cargo y serán asumidos por el asegurado.

No se cubrirán remodelaciones, mejoras ni mantenimiento ordinario o extraordinario, tampoco se cubrirán los deducibles que el asegurado esté obligado a asumir en caso de un siniestro.

Si el Asegurado requiere alguno o varios de los beneficios contemplados en la cobertura **MULTIASISTENCIA HOGAR** detallados en las presentes Condiciones; deberá solicitarlo llamando al siguiente número: 800-800-8001, opera las 24 horas del día, 365 días al año.

Sobre los servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios, sin previa autorización del Instituto; en ausencia de la llamada, no procederá amparo alguno de reclamo, ni de reembolso.

Los términos en que se brindan los servicios y el límite máximo de responsabilidad del Instituto por servicios brindados bajo la cobertura de asistencia, se encuentra establecido en cada uno de los servicios que se detallan adelante y aplicará cuando la póliza se encuentre vigente y siempre que los servicios surjan de las causas aquí detalladas. Estos servicios son aplicables durante la vigencia del seguro, y si no se utilizan durante el período, no se acumulan para el siguiente.

En caso de que un mismo asegurado cuente con varias pólizas suscritas a su nombre para un mismo riesgo y se cumpla con los requisitos establecidos para el disfrute de los beneficios de multiasistencia; al ocurrir un evento aplicará únicamente el servicio, hasta el límite de los beneficios correspondientes a una póliza, no a la sumatoria de los límites de cada póliza suscrita.

El servicio de multiasistencia no se hará extensivo a otras propiedades del asegurado que estén en condiciones de arrendamiento a menos que cada unidad habitacional cuente con su póliza respectiva limitándose a brindar en este caso solamente los servicios de Fontanería, Cerrajería, Electricidad, Coordinación y Reparación de fugas de gas y Rotura de cristales.

En caso de que el asegurado agote el número de eventos y/o se exceda de los límites a los que tiene derecho, puede hacer uso del servicio de Multiasistencia por referencia o conexión, siempre que se trate de los servicios nombrados en esta cobertura, esto quiere decir que se le otorga el servicio y este deberá pagar directamente al proveedor, previa coordinación; constituyendo ésta una situación ajena al servicio gratuito agotado. El Instituto Nacional de Seguros no se hará

responsable de las situaciones adversas que se deriven del contrato privado entre el proveedor y el asegurado, cuando el servicio sea solicitado por medio de "Conexión con profesionales", el acuerdo al que lleguen las partes que en este caso serían el proveedor y el asegurado; el Instituto no tendrá responsabilidad alguna por los trabajos entre ellos pactados, ya que el servicio es únicamente de referencia.

Si el servicio requerido se motiva u origina por los daños o la ocurrencia de un evento cubierto por alguna de las otras coberturas suscritas, el asegurado deberá presentar el aviso de siniestro por la cobertura afectada en la sede del INS de su conveniencia; y en este caso no operará la cobertura de Multiasistencia.

Asimismo se aclara que en todas aquellas reparaciones en que se requiera romper alguna (s) pieza (s) de piso cerámico, azulejos, madera, linóleo, alfombra o cualquier otra clase o material, o cambiar algún vidrio ahumado, polarizado, entintado, esmerilado o de cualquier otro tipo o modelo, dado que el Instituto solo coordina el servicio y mano de obra hasta los límites establecidos, no cubrirá el costo de los materiales y no será nuestra responsabilidad reponer la (s) pieza (s) afectada (s) con igual tipo, color, estilo o calidad a la que existía, de igual forma tampoco será obligación ni conllevará de nuestra parte realizar la sustitución total del material circundante del área total.

El servicio MULTIASISTENCIA HOGAR puede ser solicitado por las siguientes personas:

Este servicio se brindará únicamente a la vivienda asegurada; y podrá ser solicitado por el asegurado titular su cónyuge e hijos menores de 21 años que convivan en la casa hasta el primer grado de consanguinidad; en el caso de que se requieran los servicios de Cerrajería y Vidriería, se requerirá la presencia del asegurado o autorización de éste por escrito.

La cobertura de Servicios de Multiasistencia Hogar se otorga en forma gratuita a los siguientes seguros:

- Robo Unidad Habitacional colones y dólares
- Hogar Seguro 2000 colones y dólares
- Hogar Comprensivo colones

SECCIÓN I DEFINICIONES

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

Para efectos de la cobertura de Multiasistencia Hogar y en adición a las definiciones estipuladas en las Condiciones Generales de los seguros que contienen esta cobertura, a continuación se detallan los siguientes términos:

Asegurado: Persona física o jurídica con interés asegurable demostrable sobre el bien expuesto al riesgo, y a cuyo nombre se emite la póliza de seguro.

Casa de Habitación Asegurada: Inmueble de uso habitacional al que se le dará los servicios de Multiasistencia, el cual aplica cuando en el mismo reside el tomador de la póliza.

Evento: Servicio solicitado por el asegurado en la cobertura de Multiasistencia.

Multiasistencia: Conjunto de servicios en especie que ofrece el Instituto a aquellos asegurados, que cumplan con el perfil definido en las Condiciones Especiales del seguro contratado y conforme al presente Manual de Información de las condiciones operativas de los servicios.

Plan Básico: Programa de servicios otorgados a determinadas pólizas según la contratación de coberturas, como se especifica en el presente Manual de Información de Multiasistencia Hogar.

Plan Plus: Programa de servicios otorgados a determinadas pólizas según la contratación de coberturas, como se especifica en el presente Manual de Información de Multiasistencia Hogar, el cual contiene más servicios que el Plan Básico.

Beneficiarios: Personas con primer grado de consanguinidad con el tomador de la póliza o asegurado, incluye al cónyuge.

SECCIÓN II ÁMBITO DE COBERTURAS

ARTÍCULO 2. ASEGURADOS

Los beneficiarios del servicio de Multiasistencia podrá ser solicitado por el asegurado titular, su cónyuge e hijos menores de 21 años que convivan en la casa hasta el primer grado de consanguinidad.

SECCIÓN III

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SOLICITAR UN EVENTO

ARTÍCULO 3. SOLICITUD DEL SERVICIO ASISTENCIAL

En caso de requerir el servicio asistencial de la cobertura de Multiasistencia Hogar, el asegurado deberá llamar al Call Center de Multiasistencia e indicar sus calidades como asegurado del INS a los números indicados en la presentación de esta cobertura.

Una vez que el asegurado cumpla con la obligación de realizar la llamada telefónica, la empresa proveedora del servicio de Multiasistencia, procederá a coordinar el servicio requerido por el asegurado.

Lo anterior implica, que no se realizarán reintegros o reembolsos por servicios que el asegurado contrate por sus propios medios sin previa autorización del Instituto; en ausencia de la llamada, no precederá amparo alguno de reclamo.

ARTÍCULO 4. SOLICITUD DE SERVICIOS

¿A qué número puedo llamar?

En caso que el asegurado requiera utilizar el beneficio de la cobertura de Multiasistencia, lo puede hacer llamando al 800-800-8001, este servicios cubre solamente en el territorio nacional.

ARTÍCULO 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Seguidamente, se presenta la descripción de cada uno de los servicios otorgados de acuerdo al seguro contratado y el Plan que le corresponde.

SEGURO ROBO UNIDAD HABITACIONAL COLONES Y DÓLARES PLAN BASE

El Plan Base se otorga para las pólizas de Robo Unidad Habitacional

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación asegurada, se gestionará el envío, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. Este servicio comprende la detección de la fuga.

No obstante lo anterior, este servicio no incluirá el cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable; tampoco cubre el costo de los materiales; todo lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario, y autorización de la administración del condominio.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

2. Cerrajería:

En caso de inutilización o daño de cerraduras, se gestionará el envío, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer el funcionamiento de la misma. No se cubrirá el costo de los materiales a utilizar en las reparaciones, ni tampoco la reposición de llavines o llaves, lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio. Este servicio aplica solamente para cerraduras de puertas o ventanas que den al exterior de la vivienda, es decir aquellas que den directamente a la calle o directamente al patio o aquellas que conecta a la vivienda directamente por el sector del garaje; no aplica para daños en llavines de puertas o ventanas internas.

Asimismo, en caso de intento de robo y/o por un evento accidental se inhabilite el portón eléctrico y se imposibilite el cerrado automático y la apertura normal de este, el Instituto brindará la asistencia de igual forma enviando un operario con el fin de habilitar el portón; asumiendo el asegurado el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

No se cubrirá daños o defectos en el motor eléctrico ni tampoco daños en llavines eléctricos.

No cubre los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la vivienda asegurada o que obedezcan o se produzcan por fallas del suministro de energía por parte de las empresas proveedoras de estos servicios o que sean ocasionados por vehículos de cualquier tipo, árboles, ramas o animales de cualquier especie.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda o dentro de sus predios) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Nota: No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico.

No incluye los materiales, el cambio de la instalación eléctrica, el cambio de toma corrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción, lo cual estará cargo y será asumido por el asegurado.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre el condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

4. Rotura de cristales:

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación (entiéndase fachada exterior la cara principal de la vivienda) o condominio habitacional asegurado que de a la calle o al patio, se gestionará el envío, de un operario que procederá a dar el servicio de mano de obra para la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. El costo del cristal de puertas o ventanas y de cualquier parte o refacción estará a cargo y deberá ser asumida por el asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

5. Conexión con profesionales:

El servicio se limitará únicamente a proporcionar información y poner a disposición del asegurado, profesionales en medicina, farmacia, derecho, informática o técnicos en el campo eléctrico o informático de distintas áreas en la materia que le puedan asistir. Las formulaciones y/o acciones que pacte el asegurado con alguno de los proveedores; quedará únicamente a criterio, decisión y coordinación propia y exclusiva de asegurado; siendo por tanto limitada a brindar información y referencias; sobre las que el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

En caso que el asegurado acceda a la referencia para el suministro de los servicios. Deberá el asegurado pagar directamente al proveedor.

Para el caso de especialistas en el área legal se pondrá a disposición del Asegurado la referencia (conexión) de una red de proveedores en el ámbito legal, las 24 horas del día durante los 365 días del año. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios, los cuales deberán correr por cuenta del asegurado.

Así mismo, las responsabilidades por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado será un acuerdo privado entre las partes y el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

6. Referencias médicas o farmacéuticas y hospitalarias:

Se proporcionará vía telefónica al asegurado información general sobre los centros hospitalarios y farmacias más cercanos dentro de la República de Costa Rica. No incluye los gastos derivados por la atención médica los cuales deberán ser cubiertos por cuenta y riesgo del asegurado.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

7. Traslado en ambulancia y/o traslado en taxi para cita médica programada:

Por este servicio se podrá enviar una ambulancia terrestre o taxi para atender una cita médica programada para trasladar al Asegurado al centro hospitalario más cercano en un radio máximo de 40 kilómetros.

Si el traslado en ambulancia excede este radio de movilización y/o el monto límite de la cobertura, el exceso deberá ser asumido y cubierto por el Asegurado.

Aplicará siempre que; si el Asegurado por su condición física (ciudadano de oro o con algún grado de discapacidad o afectación física o convalecencia) se encuentre imposibilitado para movilizarse normalmente o trasladarse por otros medios a su cita médica y solicita un traslado programado en ambulancia o taxi.

En este caso y circunstancia, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas. El operador del call center además de verificar el estado de la persona que requiere el servicio, solicitará los datos personales del asegurado, nombre y lugar del centro médico, nombre del especialista médico que le atenderá, fecha y hora de la cita médica, origen y destino del traslado. El traslado en caso de urgencia, se limitará hasta el centro hospitalario más cercano a su vivienda. Si el asegurado vive en zona rural y la cita está programada en algún hospital de Cabecera, se otorga el servicio siempre y cuando el asegurado asuma el costo excedente del límite de cobertura establecido para este servicio.

El asegurado se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrado y cargados a la póliza.

8. Información 24/7 (veinticuatro horas / siete días):

A solicitud del Asegurado, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- Información básica Administrativa del Instituto Nacional de Seguros, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto.
- Ubicación y números de teléfono de embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del mundo.
- Información sobre vacunación, visados y trámites de entrada a un país. Recomendaciones higiénico-sanitarias de entrada a un país.
- Información de actividades recreativas u ocio, por ejemplo: cartelera de cine y teatro, referencias de floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, agencia de viajes.

Límite de eventos: Sin límite de eventos

**SEGURO
HOGAR SEGURO 2000 COLONES Y DÓLARES
PLAN BASE**

El Plan Base se otorga para las pólizas de Hogar Seguro 2000 que tengan contratadas las coberturas A – B

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación asegurada, se gestionará el envío, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. Este servicio comprende la detección de la fuga.

No obstante lo anterior, este servicio no incluirá el cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable; tampoco cubre el costo de los materiales; todo lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario, y autorización de la administración del condominio.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

2. Cerrajería:

En caso de inutilización o daño de cerraduras, se gestionará el envío, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer el funcionamiento de la misma. No se cubrirá el costo de los materiales a utilizar en las reparaciones, ni tampoco la reposición de llavines o llaves, lo cual



estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio. Este servicio aplica solamente para cerraduras de puertas o ventanas que den al exterior de la vivienda, es decir aquellas que den directamente a la calle o directamente al patio o aquellas que conecta a la vivienda directamente por el sector del garaje; no aplica para daños en llavines de puertas o ventanas internas. Asimismo, en caso de intento de robo y/o por un evento accidental se inhabilite el portón eléctrico y se imposibilite el cerrado automático y la apertura normal de este, el Instituto brindará la asistencia de igual forma enviando un operario con el fin de habilitar el portón; asumiendo el asegurado el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

No se cubrirá daños o defectos en el motor eléctrico ni tampoco daños en llavines eléctricos.

No cubre los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la vivienda asegurada o que obedezcan o se produzcan por fallas del suministro de energía por parte de las empresas proveedoras de estos servicios o que sean ocasionados por vehículos de cualquier tipo, árboles, ramas o animales de cualquier especie.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda o dentro de sus predios) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Nota: No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico.

No incluye los materiales, el cambio de la instalación eléctrica, el cambio de toma corrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción, lo cual estará a cargo y será asumido por el asegurado.

Este servicio se extiende a las "áreas comunes entre el condominios", (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario.



Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

4. Rotura de cristales:

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación (entiéndase fachada exterior la cara principal de la vivienda) o condominio habitacional asegurado que de a la calle o al patio, se gestionará el envío, de un operario que procederá a dar el servicio de mano de obra para la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. El costo del cristal de puertas o ventanas y de cualquier parte o refacción estará a cargo y deberá ser asumida por el asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

5. Conexión con profesionales:

El servicio se limitará únicamente a proporcionar información y poner a disposición del asegurado, profesionales en medicina, farmacia, derecho, informática o técnicos en el campo eléctrico o informático de distintas áreas en la materia que le puedan asistir. Las formulaciones y/o acciones que pacte el asegurado con alguno de los proveedores; quedará únicamente a criterio, decisión y coordinación propia y exclusiva de asegurado; siendo por tanto limitada a brindar información y referencias; sobre las que el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

En caso que el asegurado acceda a la referencia para el suministro de los servicios. Deberá el asegurado pagar directamente al proveedor.

Para el caso de especialistas en el área legal se pondrá a disposición del Asegurado la referencia (conexión) de una red de proveedores en el ámbito legal, las 24 horas del día durante los 365 días del año. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios, los cuales deberán correr por cuenta del asegurado.

Así mismo, las responsabilidades por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado será un acuerdo privado entre las partes y el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.
Límite de eventos: Sin límite de eventos.

6. Referencias médicas o farmacéuticas y hospitalarias:

Se proporcionará vía telefónica al asegurado información general sobre los centros hospitalarios y farmacias más cercanos dentro de la República de Costa Rica. No incluye los gastos derivados por la atención médica los cuales deberán ser cubiertos por cuenta y riesgo del asegurado.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

7. Traslado en ambulancia y/o traslado en taxi para cita médica programada:

Por este servicio se podrá enviar una ambulancia terrestre o taxi para atender una cita médica programada para trasladar al Asegurado al centro hospitalario más cercano en un radio máximo de 40 kilómetros.

Si el traslado en ambulancia excede este radio de movilización y/o el monto límite de la cobertura, el exceso deberá ser asumido y cubierto por el Asegurado.

Aplicará siempre que; si el Asegurado por su condición física (ciudadano de oro o con algún grado de discapacidad o afectación física o convalecencia) se encuentre imposibilitado para movilizarse normalmente o trasladarse por otros medios a su cita médica y solicita un traslado programado en ambulancia o taxi.

En este caso y circunstancia, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas. El operador del call center además de verificar el estado de la persona que requiere el servicio, solicitará los datos personales del asegurado, nombre y lugar del centro médico, nombre del especialista médico que le atenderá, fecha y hora de la cita médica, origen y destino del traslado. El traslado en caso de urgencia, se limitará hasta el centro hospitalario más cercano a su vivienda. Si el asegurado vive en zona rural y la cita está programada en algún hospital de Cabecera, se otorga el servicio siempre y cuando el asegurado asuma el costo excedente del límite de cobertura establecido para este servicio.

El asegurado se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrados y cargados a la póliza.

8. Información 24/7 (veinticuatro horas / siete días):

A solicitud del Asegurado, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- Información básica Administrativa del Instituto Nacional de Seguros, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto.
- Ubicación y números de teléfono de embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del mundo.
- Información sobre vacunación, visados y trámites de entrada a un país. Recomendaciones higiénico-sanitarias de entrada a un país.
- Información de actividades recreativas u ocio, por ejemplo: cartelera de cine y teatro, referencias de floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, agencia de viajes.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

PLAN PLUS

El Plan Plus aplica para las pólizas de Hogar Seguro 2000 que tengan contratadas las coberturas A-B-C-D

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación asegurada, se gestionará el envío, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. Este servicio comprende la detección de la fuga.

No obstante lo anterior, este servicio no incluirá el cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable; tampoco cubre el costo de los materiales; todo lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio.

Este servicio se extiende a las "áreas comunes entre condominios", (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario, y autorización de la administración del condominio.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor, máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

2. Cerrajería:

En caso de inutilización o daño de cerraduras, se gestionará el envío, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer el funcionamiento de la misma. No se cubrirá el costo de los materiales a utilizar en las reparaciones, ni tampoco la reposición de llavines o llaves, lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio. Este servicio aplica solamente para cerraduras de puertas o ventanas que den al exterior de la vivienda, es decir aquellas que den a la calle o patio que conecta a la vivienda por el sector del garaje; no aplica para daños en llavines de puertas o ventanas internas.

Asimismo, en caso de intento de robo y/o por un evento accidental se inhabilite el portón eléctrico y se imposibilite el cerrado automático y la apertura normal de este, el Instituto brindará la asistencia de igual forma enviando un operario con el fin de habilitar el portón; asumiendo el asegurado el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

No se cubrirá daños o defectos en el motor eléctrico ni tampoco daños en llavines eléctricos.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor, máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda o dentro de sus predios) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo

prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Nota: No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico.

No incluye los materiales, el cambio de la instalación eléctrica, el cambio de toma corrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción, lo cual estará cargo y será asumido por el asegurado.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre el condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario.

No cubre los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la vivienda asegurada o que obedezcan o se produzcan por fallas del suministro de energía por parte de las empresas proveedoras de estos servicios o que sean ocasionados por vehículos de cualquier tipo, árboles, ramas o animales de cualquier especie.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

4. Rotura de cristales:

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación (entiéndase fachada exterior la cara principal de la vivienda) o condominio habitacional asegurado que da a la calle o al patio, se gestionará el envío, de un operario que procederá a dar el servicio de mano de obra para la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. El costo del cristal de puertas o ventanas y de cualquier parte o refacción estará a cargo y deberá ser asumida por el asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

5. Conexión con profesionales:

El servicio se limitará únicamente a proporcionar información y poner a disposición del asegurado, profesionales en medicina, farmacia, derecho, informática o técnicos en el campo eléctrico o informático de distintas áreas en la materia que le puedan asistir. Las formulaciones y/o acciones que pacte el asegurado con alguno de los proveedores; quedará únicamente a criterio, decisión y coordinación propia y exclusiva de asegurado; siendo por tanto limitada a brindar información y referencias; sobre las que el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

En caso que el asegurado acceda a la referencia para el suministro de los servicios. Deberá el asegurado cancelar directamente al proveedor.

Para el caso de especialistas en el área legal se pondrá a disposición del Asegurado la referencia (conexión) de una red de proveedores en el ámbito legal, las 24 horas del día durante los 365 días del año. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios, los cuales deberán correr por cuenta del asegurado.

Así mismo, las responsabilidades por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado será un acuerdo privado entre las partes y el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

6. Referencias médicas o farmacéuticas y hospitalarias:

Se proporcionará vía telefónica al asegurado información general sobre los centros hospitalarios y farmacias más cercanos dentro de la República de Costa Rica. No incluye los gastos derivados por la atención médica los cuales deberán ser cubiertos por cuenta y riesgo del asegurado.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

7. Traslado en ambulancia y/o traslado en taxi para cita médica programada:

Por este servicio se podrá enviar una ambulancia terrestre o taxi para atender una cita médica programada para trasladar al Asegurado al centro hospitalario más cercano en un radio máximo de 40 kilómetros.

Si el traslado en ambulancia excede este radio de movilización y/o el monto límite de la cobertura, el exceso deberá ser asumido y cubierto por el Asegurado.

Aplicará siempre que; si el Asegurado por su condición física (ciudadano de oro o con algún grado de discapacidad o afectación física o convalecencia) se encuentre imposibilitado para movilizarse normalmente o trasladarse por otros medios a su cita médica y solicita un traslado programado en ambulancia o taxi.

En este caso y circunstancia, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas. El operador del call center además de verificar el estado de la persona que requiere el servicio, solicitará los datos personales del asegurado, nombre y lugar del centro médico, nombre del especialista médico que le atenderá, fecha y hora de la cita médica, origen y destino del traslado. El traslado en caso de urgencia, se limitará hasta el centro hospitalario más cercano a su vivienda. Si el asegurado vive en zona rural y la cita está programada en algún hospital de Cabecera, se otorga el servicio siempre y cuando el asegurado asuma el costo excedente del límite de cobertura establecido para este servicio.

El asegurado se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrado y cargados a la póliza.

8. Servicios de traslados: residencia-aeropuerto y aeropuerto-residencia:

En caso de viaje del Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza, se coordinará el envío de un taxi para el traslado, desde su lugar de residencia hasta el aeropuerto y en su llegada, desde el aeropuerto hasta su lugar de residencia, sin paradas o desvío de ruta alguna en el trayecto, con el Asegurado podrán viajar en el taxi, tantas personas como su capacidad permitida lo autorice.

Este servicio, deberá se coordinado por el Asegurado, con un mínimo de 24 horas de antelación al viaje. Y se brindará con el tiempo prudencial del caso, según hora de partida del vuelo y duración aproximada del traslado (taxi) de acuerdo con la solicitud del Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza.

Este servicio operara únicamente en un radio de 40 kilómetros; sin embargo, si el servicio sobrepasa este kilometraje el asegurado deberá asumir la diferencia del costo del servicio y cancelarla directamente al proveedor del servicio en el momento de la prestación.

Aplica solo en caso de salida por aeropuertos internacionales; y se otorgará solamente un vehículo por viaje.

En este servicio no se contempla el traslado de mascotas, ni otra clase de animales.

Aplica solo si viaja la persona titular de la póliza y puede ser solicitado en el lugar donde se encuentre el asegurado.

Cada traslado hacia el aeropuerto y desde el aeropuerto, se contabilizarán como eventos independientes.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrado y cargados a la póliza.

9. Información 24/7 (veinticuatro horas / siete días):

A solicitud del Asegurado, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- Información básica Administrativa del Instituto Nacional de Seguros, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto.
- Ubicación y números de teléfono de embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del mundo.
- Información sobre vacunación, visados y trámites de entrada a un país. Recomendaciones higiénico-sanitarias de entrada a un país.
- Información de actividades recreativas u ocio, por ejemplo: cartelera de cine y teatro, referencias de floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, agencia de viajes.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

SEGURO HOGAR COMPRENSIVO COLONES PLAN PLUS

El Plan Plus aplica para las pólizas de Hogar Comprensivo que tengan contratadas las coberturas V-Y-D

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación asegurada, se gestionará el envío, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería,



siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. Este servicio comprende la detección de la fuga.

No obstante lo anterior, este servicio no incluirá el cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable; tampoco cubre el costo de los materiales; todo lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario, y autorización de la administración del condominio.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor, máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

2. Cerrajería:

En caso de inutilización o daño de cerraduras, se gestionará el envío, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer el funcionamiento de la misma. No se cubrirá el costo de los materiales a utilizar en las reparaciones, ni tampoco la reposición de llavines o llaves, lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio. Este servicio aplica solamente para cerraduras de puertas o ventanas que den al exterior de la vivienda, es decir aquellas que den a la calle o patio que conecta a la vivienda por el sector del garaje; no aplica para daños en llavines de puertas o ventanas internas.

Asimismo, en caso de intento de robo y/o por un evento accidental se inhabilite el portón eléctrico y se imposibilite el cerrado automático y la apertura normal de este, el Instituto brindará la asistencia de igual forma enviando un operario con el fin de habilitar el portón; asumiendo el asegurado el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

No se cubrirá daños o defectos en el motor eléctrico ni tampoco daños en llavines eléctricos.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor, máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda o dentro de sus predios) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Nota: No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico.

No incluye los materiales, el cambio de la instalación eléctrica, el cambio de toma corrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción, lo cual estará cargo y será asumido por el asegurado.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre el condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario.

No cubre los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la vivienda asegurada o que obedezcan o se produzcan por fallas del suministro de energía por parte de las empresas proveedoras de estos servicios o que sean ocasionados por vehículos de cualquier tipo, árboles, ramas o animales de cualquier especie.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

4. Rotura de cristales:

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación (entiéndase fachada exterior la cara principal de la vivienda) o condominio habitacional asegurado que da a la calle o al patio, se gestionará el envío, de un operario que procederá a dar el servicio de mano de obra para la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. El costo del cristal de puertas o ventanas y de cualquier parte o refacción estará a cargo y deberá ser asumida por el asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

5. Conexión con profesionales:

El servicio se limitará únicamente a proporcionar información y poner a disposición del asegurado, profesionales en medicina, farmacia, derecho, informática o técnicos en el campo eléctrico o informático de distintas áreas en la materia que le puedan asistir. Las formulaciones y/o acciones que pacte el asegurado con alguno de los proveedores; quedará únicamente a criterio, decisión y coordinación propia y exclusiva de asegurado; siendo por tanto limitada a brindar información y referencias; sobre las que el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

En caso que el asegurado acceda a la referencia para el suministro de los servicios. Deberá el asegurado cancelar directamente al proveedor.

Para el caso de especialistas en el área legal se pondrá a disposición del Asegurado la referencia (conexión) de una red de proveedores en el ámbito legal, las 24 horas del día durante los 365 días del año. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios, los cuales deberán correr por cuenta del asegurado.

Así mismo, las responsabilidades por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado será un acuerdo privado entre las partes y el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

6. Referencias médicas o farmacéuticas y hospitalarias:

Se proporcionará vía telefónica al asegurado información general sobre los centros hospitalarios y farmacias más cercanos dentro de la República de Costa Rica. No incluye los gastos derivados por la atención médica los cuales deberán ser cubiertos por cuenta y riesgo del asegurado.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

7. Traslado en ambulancia y/o traslado en taxi para cita médica programada:

Por este servicio se podrá enviar una ambulancia terrestre o taxi para atender una cita médica programada para trasladar al Asegurado al centro hospitalario más cercano en un radio máximo de 40 kilómetros.

Si el traslado en ambulancia excede este radio de movilización y/o el monto límite de la cobertura, el exceso deberá ser asumido y cubierto por el Asegurado.

Aplicará siempre que; si el Asegurado por su condición física (ciudadano de oro o con algún grado de discapacidad o afectación física o convalecencia) se encuentre imposibilitado para movilizarse normalmente o trasladarse por otros medios a su cita médica y solicita un traslado programado en ambulancia o taxi.

En este caso y circunstancia, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas. El operador del call center además de verificar el estado de la persona que requiere el servicio, solicitará los datos personales del asegurado, nombre y lugar del centro médico, nombre del especialista médico que le atenderá, fecha y hora de la cita médica, origen y destino del traslado. El traslado en caso de urgencia, se limitará hasta el centro hospitalario más cercano a su vivienda. Si el asegurado vive en zona rural y la cita está programada en algún hospital de Cabecera, se otorga el servicio siempre y cuando el asegurado asuma el costo excedente del límite de cobertura establecido para este servicio.

El asegurado se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrado y cargados a la póliza.

8. Servicios de traslados: residencia-aeropuerto y aeropuerto-residencia:

En caso de viaje del Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza, se coordinará el envío de un taxi para el traslado, desde su lugar de residencia hasta el aeropuerto y en su llegada, desde el aeropuerto hasta su lugar de residencia, sin paradas o desvío de ruta alguna en el trayecto, con el Asegurado podrán viajar en el taxi, tantas personas como su capacidad permitida lo autorice.

Este servicio, deberá ser coordinado por el Asegurado, con un mínimo de 24 horas de antelación al viaje. Y se brindará con el tiempo prudencial del caso, según hora de partida del vuelo y duración aproximada del traslado (taxi) de acuerdo con la solicitud del Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza.

Este servicio operará únicamente en un radio de 40 kilómetros; sin embargo, si el servicio sobrepasa este kilometraje el asegurado deberá asumir la diferencia del costo del servicio y cancelarla directamente al proveedor del servicio en el momento de la prestación.

Aplica solo en caso de salida por aeropuertos internacionales; y se otorgará solamente un vehículo por viaje.

En este servicio no se contempla el traslado de mascotas, ni otra clase de animales.

Aplica solo si viaja la persona titular de la póliza y puede ser solicitado en el lugar donde se encuentre el asegurado.

Cada traslado hacia el aeropuerto y desde el aeropuerto, se contabilizarán como eventos independientes.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrados y cargados a la póliza.

9. Información 24/7 (veinticuatro horas / siete días):

A solicitud del Asegurado, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- Información básica Administrativa del Instituto Nacional de Seguros, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto.
- Ubicación y números de teléfono de embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del mundo.
- Información sobre vacunación, visados y trámites de entrada a un país. Recomendaciones higiénico-sanitarias de entrada a un país.

- Información de actividades recreativas u ocio, por ejemplo: cartelera de cine y teatro, referencias de floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, agencia de viajes.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

SECCION IV RIESGOS EXLUIDOS PARA ESTA COBERTURA

No aplicará para labores de mantenimiento o daños o defectos por carencia de mantenimientos de la vivienda. Este aspecto será evaluado y quedará a juicio del INS o bien sus representantes.

No aplicará ni se otorgará ningún tipo de asistencia de las mencionadas que están o puedan estar asociadas con: comején, termitas, y/o por uso, desgaste, erosión o vicio propio.

Los servicios de asistencia que se requieran a causa de derrames en los sistemas de evacuación de aguas o filtraciones de humedad en muros, tapias o paredes, a no ser que se deriven de las situaciones previstas para el servicio de fontanería.

No se brindaran servicios de asistencia, cuando el uso del inmueble asegurado, es ilícito o contrario a la actividad declarada en el contrato póliza.

Cualquier evento por el que se requiera del servicio de asistencia, en razón de la ocurrencia de un riesgo o evento amparado por las coberturas suscritas en el presente contrato, en donde alcance o no el deducible correspondiente.

No se cubrirán servicios fuera del territorio nacional.

No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico que funcione con energía eléctrica.