

ANEXO B
CONDICIONES GENERALES
PLAN PYMES.

El presente documento forma parte del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia suscrito entre **GEA** y **CREDOMATIC**.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

GEA: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

CREDOMATIC: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

ADMINISTRADO Y/O PROPIETARIO: Es la persona física que haya contratado a través de **CREDOMATIC** los **SERVICIOS** de asistencia que presta **GEA**, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que para tal efecto **CREDOMATIC** válida para **GEA**.

BENEFICIARIO: Dentro de éste programa de asistencia se entenderá como Beneficiarios solamente al colaborador y/o cliente del **COMERCIO AFILIADO** y es quien podrá gozar de los **SERVICIOS** a los que tiene derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** de acuerdo a los estipulado en este Contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente a un ocurrido en los términos, características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**. El Servicio que se ofrece por medio del presente documento, comprende aquellos hechos aislados que sufran los contratantes del servicio, no comprende **EXPRESAMENTE**, **DESASTRES NATURALES TALES COMO HURACANES, INUNDACIONES, TERREMOTOS, TORNADOS, MAREMOTOS, ESTALLIDOS Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS, ETC.**, **NI LAS SITUACIONES DE PARÁLISIS ORIGINADAS POR EL HOMBRE, COMO MOTINES, TERRORISMO, MILICIA, HUELGAS, PAROS, CIERRES O BLOQUEOS DE CARRETERA**, que impiden que **GEA** pueda ofrecer el servicio al **COMERCIO AFILIADO**. Tampoco se considerarán comprendidas aquellas situaciones que sin ser desastres impidan brindar físicamente servicios, tales como deslizamientos o terraplenes en carretera, ruptura o eliminación de puentes por fuertes lluvias, etc., que dependan de la reparación y remoción de desechos para

restablecer las comunicaciones en vías y carreteras. Los casos serán analizados particularmente y el servicio de asistencia se dará; siempre y cuando sea posible brindarlo.

EVENTO: Es una **SITUACION DE ASISTENCIA** reportada por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** que dé derecho a la prestación de uno de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Instrumento.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al administrador o propietario, colaborador o cliente del **COMERCIO AFILIADO** causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **GEA** estarán a disposición del **COMERCIO AFILIADO**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** celebró el contrato correspondiente con **CREDOMATIC**.

COMERCIO AFILIADO: El comercio que manifieste tener un administrador o propietario en el contrato que maneje con **CREDOMATIC** dentro de Costa Rica y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el administrador o propietario haya notificado a **CREDOMATIC** con posterioridad a la firma del mencionado contrato, comercio que será considerado como el del administrador o propietario para todos los efectos de la prestación de los **SERVICIOS** materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencia de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Médica a un administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los **SERVICIOS** a los **AFILIADOS** por cuenta de **GEA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EMERGENCIA: Para efectos del servicio de asistencia en el comercio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el **COMERCIO AFILIADO** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitabilidad del **COMERCIO AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

COMERCIO AFILIADO: Un comercio el cual aparece previamente registrado en la base de datos de **CREDOMATIC** como el **COMERCIO** de un administrador o propietario, la cual previa solicitud del

administrador o propietario se proporcionará la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

SERVICIOS AL COMERCIO AFILIADO: Las coberturas relativas al **COMERCIO AFILIADO** son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Los **SERVICIOS** a que se alude en este anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en el **ANEXO A** del presente Contrato.

PROVEEDOR: Es el personal (**MÉDICO Y/O TÉCNICO**) y demás equipo asistencia de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **COMERCIO AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

ENFERMEDAD: Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al administrador o propietario, colaborador o cliente del **COMERCIO AFILIADO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **GEA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **GEA** su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al administrador o propietario, colaborador o cliente del **COMERCIO AFILIADO** comprobar la no preexistencia.

VIAJE: Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

“ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA”

A. Asesoría Legal telefónica en caso de robo en el comercio:

Por este servicio **GEA** brindará al **COMERCIO AFILIADO**, previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios asesoría legal en caso de robo en el comercio, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

El abogado asesorará al administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** en la denuncia ante las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

Queda entendido que los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales que contrate directamente con alguno de los profesionales referidos por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos. Ni **GEA** ni **CREDOMATIC** serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** para una gestión diferente a la indicada en párrafo anterior, será única y exclusiva del ROVEEDOR elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** y a **CREDOMATIC** por el resultado final de la contratación, por lo que todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio pero nunca a **GEA** ni **CREDOMATIC**, que solo se limita a coordinar la asesoría legal en caso de robo con un profesional en su campo.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Asesoría Legal telefónica en materia tributaria:

Por este servicio **GEA** brindará al administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** previa solicitud vía telefónica, los servicios de asesoría legal telefónica en materia tributaria, (por ejemplo para completar correctamente los formularios tributarios, también brindará el servicio para el recordatorio de fechas máximas de presentación de declaraciones) las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA** serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** y **CREDOMATIC** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a coordinar la asesoría legal tributaria con un profesional en su campo.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Referencia de contadores públicos autorizados:

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera de referencia de contadores públicos, **GEA** previa solicitud telefónica, le referirá con personal o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir al proveedor del servicio solicitado.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“CONCIERGE”

A. Referencia y Coordinación de técnicos para mantenimiento comercio (piso, alfombra, pintura):

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

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

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO**

AFILIADO por los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el mismo. Esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA** que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Referencia y Coordinación de mecánico:

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

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

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Referencia y Coordinación de empresas de alarmas y sistemas de seguridad:

Quando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de empresas de alarmas y seguridad, **GEA** a solicitud del administrador o propietario, le referirá las empresas que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** tiene la

facultad de solicitar de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del administrador o propietario. Lo quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Referencias de empresas de mensajería:

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de mensajería, **GEA** a solicitud del administrador o propietario, le referirá con personal o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el administrador o propietario por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Referencias y Coordinación de servicios de mercadeo, publicidad y promoción:

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de Mercadeo, Publicidad y/o Promoción, **GEA** a solicitud del administrador o propietario, le referirá con técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el administrador o propietario por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos.

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

única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Referencia y Coordinación de empresas de transporte de carga y personal de mudanzas:

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de medios de transporte de carga y persona de mudanzas, **GEA** a solicitud del administrador o propietario, le referirá con empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el administrador o propietario por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“REFERENCIAS EN MATERIA DE RECURSO LABORAL”

A. Referencias telefónicas sobre bolsas de trabajo (empresas de reclutamiento):

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera referencias telefónicas de bolsas de empleo, **GEA** previa solicitud del administrador o propietario, le referirá empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

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

única y exclusiva **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Información telefónica sobre ferias de empleo.

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

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“ASISTENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO” **(Exclusivo en Gran Área Metropolitana)**

A. Envío de Cerrajero por emergencia:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la puerta principal al comercio y a solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el acceso al inmueble. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

Exclusiones del servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición de llavines de bodegas, archivos, escritorios, y cualquier otra instalación, mobiliario o equipo dentro del comercio. etc. Además, el cambio de llavines y combinaciones de llavines.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Envío de Fontanero por emergencia:

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y no preexistente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble donde se halle el **COMERCIO AFILIADO**,

se presente alguna ruptura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, **GEA** enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

Exclusiones del servicio de Plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, y cualquier aparato conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado. Arreglo de canoas y bajantes, reparación de goteras, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones de instalaciones ajenas a las que conducen aguas. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Envío de Electricista por emergencia:

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

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

Exclusiones del servicio de Electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:

- a. Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía, como medidores, etc.
- c. Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Envío de Vidriero por emergencia:

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

Exclusiones del servicio de Vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio:

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

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Referencia y coordinación de técnicos varios para el comercio afiliado

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, en remodelaciones, en fumigación, de servicios de seguridad, **GEA** previa solicitud telefónica del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

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

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Transmisión de mensajes urgentes:

GEA se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, como consecuencia de una situación de emergencia, motivo de las prestaciones de este anexo, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de

texto, fax y/o teléfono. En caso de imposibilidad de comunicación del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, dicho beneficio se extiende a un colaborador del **COMERCIO AFILIADO**.

GEA ni **CREDOMATIC** se hacen responsables por la redacción y el contenido de los mensajes solicitados por el administrador, propietario o colaborador del **COMERCIO AFILIADO**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“ASISTENCIA MÉDICA **(Colaborador y/o cliente)**

A. Consulta médica telefónica 24/7:

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

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

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Traslado médico por emergencia en el comercio afiliado.

En caso de que el administrador o propietario, un colaborador o un cliente sufra un accidente en las instalaciones del **COMERCIO AFILIADO** que le provoque lesiones o traumatismos que requieran de atención hospitalaria inmediata, **GEA** coordinará y brindará un apoyo económico para el traslado médico terrestre al centro hospitalario más cercano a través de su red de proveedores siempre que exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, se coordinará el apoyo a través de los servicios públicos locales. Este servicio se proporciona en todo el territorio Nacional.

La cobertura del servicio, en ningún caso incluye atención de urgencias por enfermedad, servicios de ambulancia desde la casa de habitación del propietario o administrador, colaboradores o clientes, traslados programados del comercio al hospital, ni traslados entre centros médicos o al domicilio. En todos los servicios de asistencia médica por emergencia, prestados y contenidos en el presente documento, los profesionales médicos pertenecientes a la **RED de PROVEEDORES** de **GEA**, serán los responsables de la prestación o falta de la misma de los servicios solicitados por el administrador o propietario, un colaborador o un cliente del **COMERCIO AFILIADO**, así como de las consecuencias derivadas de dicha responsabilidad.

GEA, no se hará responsable de los gastos médicos ni hospitalarios que genere la atención de los beneficiarios de ésta cobertura. Así mismo no se hará responsable de los gastos por servicios que hayan sido contratados por el **COMERCIO AFILIADO**, a libre elección y sin notificación a **GEA**. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Red de descuentos en Servicios Médicos:

GEA previa solicitud telefónica del administrador o propietario, un colaborador o un cliente, proporcionará información sobre los centros de médicos (hospitales, laboratorios, farmacias, especialidades médicas odontólogos, ultrasonidos, tratamientos) con los que cuente **GEA** dentro de su **RED de PROVEEDORES** con descuento. **GEA** no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido por parte del administrador o propietario, un colaborador o un cliente. El costo de los servicios y medicamentos, serán pagados directamente por el administrador o propietario, colaborador o un cliente con sus propios recursos. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Coordinación Médico en Sitio (local, empresa):

En caso de que el administrador o propietario, colaborador o cliente, sufra un accidente o una enfermedad grave mientras se encuentra en el **COMERCIO AFILIADO**, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera de la asistencia de un médico por emergencia, **GEA**, previa solicitud vía telefónica del administrador o propietario, coordinará el envío de un médico al **COMERCIO AFILIADO**, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el **COMERCIO AFILIADO**.

El costo de los servicios será pagado directamente por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** con sus propios recursos. El administrador o propietario, colaborador o cliente en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**. El costo de los servicios y medicamentos, serán pagados directamente por el administrador o propietario, colaborador o un cliente con sus propios recursos.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Exámen Optométrico (gratis):

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, necesite realizarse un exámen Optométrico, **GEA** le coordinará y referirá a un laboratorio o centro médico, para la práctica de dicho exámen para su atención médica. Se excluye de este servicio la interpretación del examen realizado. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Coordinación de medicamentos express:

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen al **COMERCIO AFILIADO**, **GEA** coordinará con la farmacia el respectivo envío de los mismos. **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación a los productos médicos adquiridos. Queda entendido que el administrador o propietario cancelará el costo de los productos en el momento de su recepción directamente al **PROVEEDOR**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

G. Referencia de Centros Médicos:

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera de referencia sobre Centros Médicos (Hospitales, Clínicas, Laboratorios, Médicos Especialistas), **GEA** le proporcionará la información del o los establecimientos que considere adecuados a la solicitud y solo a petición del administrador o propietario, **GEA** coordinará una cita en el centro médico elegido por el administrador o propietario quedando a cargo del mismo cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“ASISTENCIA PC”

A. Asesoría PC Telefónica:

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

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

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

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Orientación Telefónica para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. **GEA** brindará orientación telefónica para el diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo de la computadora. **GEA** no se hacen responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Orientación Telefónica para la utilización práctica de internet:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver problemas relacionados con correcta utilización y/o navegación en Internet. **GEA** pondrá al administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** en contacto vía telefónica con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. **GEA** no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Orientación para instalación de computadoras:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de instalación de computadoras. **GEA** pondrá al administrador o propietario en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. **GEA** no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Soporte en línea para la solución de problemas de impresión:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** siempre que requiera soporte telefónico, para resolver problemas de impresión, **GEA** pondrá al administrador o propietario en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. **GEA** no se hace responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Referencia de servicio especializado (instalación de software/ hardware):

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera los servicios de técnicos especializados en software y hardware y previa solicitud, **GEA** le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva **PROVEEDOR** seleccionado por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera

de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PORVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“LIMITACIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA”

Además de las limitaciones antes indicadas, se deben tener en cuenta que:

No son objeto de los **SERVICIOS** las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a. Las situaciones de asistencia que en su momento no fueron reportadas para ser solicitadas y por dicho motivo no fueron coordinadas para su atención por el centro de atención telefónica, operadores y funcionarios de **GEA** sin excepción alguna.
- b. Los servicios recibidos por parte de terceros en virtud de haber presentado alguna situación de asistencia solicitados directamente por el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** del sin haberlos solicitado a **GEA**, sin excepción alguna.
- c. La mala fe del **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** comprobada por el personal de **GEA**.
- d. Los producidos en forma culposa.
- e. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paros huelgas, bloqueos, etc.
- f. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- g. La energía nuclear radiactiva.
- h. Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad.
- i. La ingestión de drogas, alcohol, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- j. Enfermedades mentales padecidas por el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO**.
- k. La adquisición y uso de prótesis, órtesis o anteojos.
- l. Durante el embarazo, se brindará únicamente el servicio en caso de emergencia.
- m. Prácticas deportivas en competencia o deportes extremos.
- n. Cuando el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** hagan uso de palabras altisonantes.
- o. Cuando el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** incurran en falsedad.
- p. Bajo ningún concepto, situación o circunstancia procederá REEMBOLSO o RESTITUCION alguna por la falta de cumplimiento al proceso general de solicitud de servicio de asistencia relacionado con el presente plan por parte de **GEA**.

“OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO DEL COMERCIO AFILIADO”

Con el fin de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GEA**.
2. Dar aviso oportuno a **CREDOMATIC** del cambio de **COMERCIO AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** establezca un lugar distinto del **COMERCIO AFILIADO** al del país en el cual contrató los **SERVICIOS**, la relación entre **GEA** y el **COMERCIO AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente Reglamento al Plan de Asistencia y el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Realizar cuando este proceda, el respectivo reporte de cambio de domicilio en su contrato de cliente con **CREDOMATIC**.
4. Estar al día con el pago del plan **ASISTENCIA PYMES**.
5. Identificarse como **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** o ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. El **PROPIETARIO** del **COMERCIO AFILIADO** deberá comunicará a **CREDOMATIC** al número telefónico que este defina de manera inmediata al presentarse la emergencia o necesidad.
2. El **PROPIETARIO** procederá a suministrarle al funcionario de **CREDOMATIC** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** al programa **ASISTENCIA MEDI PYMES**, así como suministrar todos los demás datos que sean necesarios con el fin de que se le pueda prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **COMERCIO AFILIADO**; un número telefónico; descripción del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

3. Queda entendido que el personal de **GEA** únicamente prestará los servicios contemplados en este Reglamento del Plan de Asistencia, a las personas de los **COMERCIOS** que figuren como **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** según **CREDOMATIC**. De este modo, **CREDOMATIC** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **AFILIADOS** activos.
4. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará al **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
5. En caso de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente plan de asistencia.

GENERALIDADES

1. El presente documento aplica únicamente para Costa Rica.
2. Para poder recibir los servicios aquí indicados, es necesario que el **COMERCIO AFILIADO** haya autorizado el cargo automático del Plan **ASISTENCIA PYMES**.
3. Estar afiliado al **PLAN DE ASISTENCIA PYMES**, se requiere que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** conozca y acepte las condiciones y limitaciones del programa, mismas que se encuentran estipuladas en este documento.
4. El simple acto de autorizar el cargo automático, tal y como se describe en este reglamento, dará por hecho que el **COMERCIO AFILIADO**, conoce de la existencia de las condiciones y limitaciones a las cuáles se adhieren.