

SEGURO DE HOGAR COMPRENSIVO COBERTURAS DE SERVICIOS: MULTIASISTENCIA HOGAR

El Instituto, por medio del proveedor de servicios, se encargará de organizar todos los trámites necesarios y de asumir los gastos generados, por el servicio requerido. En casos previamente autorizados por el Instituto se podrá gestionar el reembolso de gastos al Asegurado, de acuerdo con los términos indicados en este contrato

Los servicios se brindan siempre y cuando la póliza se encuentre al día con el pago de la prima y son aplicables durante la vigencia del seguro, si no se utilizan durante dicho período, no se acumulan para la siguiente renovación o prórroga del contrato.

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 Sucursal del INS de su conveniencia; y en este caso no operará la cobertura de Multiasistencia.

Los servicios aplican para el bien inmueble incluido en la póliza y 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 a las áreas comunes entre condominios habitacionales (de pared a pared y /o de piso a techo o viceversa), el Asegurado que solicite el servicio deberá de previo conseguir el permiso expreso del otro propietario y de la administración de los condóminos para efectuar las reparaciones.

Si un mismo Asegurado cuenta con varias pólizas suscritas a su nombre para un mismo riesgo y cumple con los requisitos establecidos para el disfrute de estos beneficios, al ocurrir un evento aplicará únicamente el servicio hasta el límite de cobertura correspondiente a una póliza, no a la sumatoria de los límites de cada póliza suscrita.

Este servicio 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.

Reembolso del costo de servicios al asegurado:

El Instituto reembolsará al Asegurado el costo de los servicios de asistencia que contrate por sus propios medios, previa valoración de las siguientes circunstancias:

- a. Si por causas de fuerza mayor, el Asegurado no pudo solicitar el servicio de asistencia y tuvo que recurrir a un proveedor no reconocido por el Instituto, deberá presentar en la Sucursal del Instituto de su preferencia, dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales (contados a partir de la fecha en que se brindó la asistencia), la justificación por escrito de las razones por la cuales incumplió la obligación contractual de llamar a los números telefónicos facilitados para efectos de solicitar la prestación requerida; de igual forma, deberá adjuntar las facturas electrónicas por los costos incurridos en la contratación del servicio de asistencia solicitado; dichas facturas deberán presentarse debidamente canceladas, incluidos los requisitos tributarios establecidos por Ley, los cuales podrán ser comprobados por el Instituto.
- b. Cuando un Asegurado solicite los servicios por los medios de contacto indicados en este contrato y el operador del servicio determine que no existe un proveedor disponible en el área solicitada.

El Instituto procederá con el reembolso del costo incurrido por el Asegurado hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual del Seguro. Los reembolsos se reconocerán con base en los costos

razonables y acostumbrados de mano de obra y se reconocerá el límite fijado siempre y cuando el valor del servicio lo justifique.

El reembolso será pagado en colones, no obstante, podrá ser pagado en dólares por el equivalente en colones moneda costarricense, utilizando para el cálculo respectivo el tipo de cambio de referencia publicado por el Banco Central de Costa Rica, a precio de venta vigente a la fecha de pago de la obligación.

Procedimiento para acceso a los servicios de Multiasistencia Hogar

En caso de que el Asegurado requiera uno o varios de los servicios incluidos en las Coberturas de Multiasistencia, así como información actualizada sobre los proveedores disponibles que brindan los servicios, deberá comunicarse al número 800-800-8001, el cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

También podrá utilizar cualquiera de los canales alternativos habilitados, tales como la App INS Móvil, WhatsApp o correo electrónico (ver detalles de estos últimos en el pie de página de este documento). Una vez realizada la solicitud, se coordinará el envío del proveedor correspondiente, según la disponibilidad y zona de atención.

Personas que pueden solicitar el servicio

En caso de que el seguro esté emitido a nombre de personas físicas, este servicio podrá ser solicitado por el Asegurado titular, su cónyuge y personas mayores de edad que convivan en la propiedad asegurada. En caso de que el seguro esté emitido a nombre de personas jurídicas, podrá ser solicitado por el representante legal o una persona mayor de edad autorizada por parte de este.

Exclusiones generales de la cobertura de asistencia:






- Cualquier evento por el que se requiera del servicio de asistencia, debido a la ocurrencia de un riesgo o evento amparado por las coberturas suscritas en el presente contrato, en donde alcance o no el deducible correspondiente.
- Remodelaciones, mejoras, mantenimiento ordinario y/o extraordinario
- Las establecidas en la descripción de cada servicio.

COBERTURA T: MULTIASISTENCIA HOGAR

Esta cobertura se ofrece de forma gratuita conforme a las coberturas elegidas y suscritas por el asegurado y/o tomador en la solicitud de aseguramiento, y ampara servicios de asistencia al hogar en respuesta a situaciones emergentes que se presenten al Asegurado con interés asegurable en el bien inmueble.

PLAN HOGAR TOTAL

Plan Gratuito al suscribir como mínimo las coberturas V-Daño Directo Bienes Inmuebles y D-Convulsiones de la Naturaleza

Servicio de Asistencia	Límite de Cobertura por Año Póliza
 Fontanería	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢26 000 o US\$50, según la moneda del contrato.
 Cerrajería	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢26 000 o US\$50, según la moneda del contrato.
 Electricidad	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢26 000 o US\$50, según la moneda del contrato.
 Rotura de Cristales	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢26 000 o US\$50, según la moneda del contrato.
 Servicio de Traslado Residencia-Aeropuerto y Aeropuerto-Residencia o Traslado a Cita Médica	Un (1) evento con un máximo por evento de ¢26 000 o US\$50, según moneda del contrato. (máximo 40 km) (Los traslados de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes) Aplica en conjunto para ambos servicios

COBERTURA S: MULTIASISTENCIA HOGAR EXTENDIDA

Por medio de pago de prima adicional, el Instituto pone a disposición del asegurado un conjunto de servicios de asistencias, los cuales podrá elegir en la solicitud de aseguramiento, con el fin de brindar apoyo inmediato en situaciones de emergencia o necesidad.

El Plan de Asistencias podrá incluir a título enunciativo y no limitativo: asistencias para mascotas, asistencia médica o de viaje, entre otros, de acuerdo con el Plan contratado.

Por medio de pago de prima adicional, el Instituto pone a disposición del asegurado un conjunto de servicios de asistencias, los cuales podrá elegir en la solicitud de aseguramiento, con el fin de brindar apoyo inmediato en situaciones de emergencia o necesidad.







Mediante el Plan Hogar Extendido se otorgan los siguientes beneficios:

- Ampliación del monto de cobertura por evento para los servicios de Fontanería, Cerrajería y Electricidad, originalmente incluidos en el Plan Hogar Total, cobertura “T” de Multiasistencia Hogar.
- Cobertura a los costos de los materiales en servicios de Fontanería y Electricidad.
- Ampliación del número de eventos disponibles para los servicios de Traslado al Aeropuerto y/o Cita Médica Programada.

- Incorporación de los servicios de Destape de Cañerías e Instalación de Grifería, Reparación de Portones.

En ningún caso se acumulará el número de eventos ni el monto de cobertura de los servicios incluidos en el Plan Hogar Total de la cobertura “T” de Multiasistencia Hogar, con los ofrecidos en el Plan Hogar Extendido. Es decir, al contratar la cobertura “S” de Multiasistencia Hogar Extendida, el asegurado tendrá derecho únicamente a los servicios y límites definidos para el Plan Hogar Extendido.

PLAN HOGAR EXTENDIDO

Servicio de Asistencia	Límite de Cobertura por Año Póliza
 Fontanería	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢52 000 o US\$100, según la moneda del contrato. Incluye ¢15 000 o US\$30 para costo de materiales por evento
 Cerrajería	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢52 000 o US\$100, según la moneda del contrato.
 Electricidad	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢52 000 o US\$100, según la moneda del contrato. Incluye ¢15 000 o US\$30 para costo de materiales por evento
 Rotura de Cristales	Tres (3) eventos con un límite máximo por evento de ¢26 000 o US\$50, según la moneda del contrato.
 Servicio de Traslado Residencia-Aeropuerto y Aeropuerto-Residencia o Traslado a Cita Médica	Cuatro (4) eventos con un máximo por evento de de ¢26 000 o US\$100, según moneda del contrato. (máximo 40 km) (Los traslados de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes) Aplica en conjunto para ambos servicios
 Destape de cañerías o instalación de grifería	Dos (2) eventos con un máximo por evento de ¢26 000 o US\$50, según la moneda del contrato Aplica en conjunto para ambos servicios*
 Reparación de Portones	Un (1) evento con un máximo por evento de ¢30 000 o US\$60 según la moneda del contrato.

Descripción de los servicios

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 emergencia que se requiera para subsanar la avería y evitar el deterioro de los bienes de la persona asegurada.

Este servicio comprende la detección de la fuga. En relación con la detección de fugas, este servicio aplicará en casos de emergencia en los que haya una evidencia física del problema (empozamiento de agua o humedad en paredes, por ejemplo), y se limitará a la sección interna del inmueble, por lo tanto, no aplica para jardines, patios u otras obras exteriores. Si la única razón para solicitar el servicio es la posible existencia de una fuga por el alza en el consumo y costo del recibo de agua, no se podrá brindar el servicio de detección de fuga, ya que debe haber una evidencia del posible origen de la fuga.

En caso de que se deba picar o romper alguna pared o piso, luego de la reparación de la fuga, se tamará lo picado o roto y se dejará en obra gris, siempre y cuando la persona asegurada suministre los materiales necesarios.

En caso necesario y siempre que el límite de la cobertura lo permita, se realizará un máximo de dos visitas con el equipo detector de fugas. Cada visita se contabilizará como un evento. Si al finalizar la segunda visita no se logra detectar la fuga, se dará por finalizado el servicio.

En caso de contratar la cobertura S- Multiasistencia Hogar Extendida se otorga cobertura al costo de materiales menores necesarios para atender la reparación del servicio de fontanería por un monto de ¢15 000 o \$30 según la moneda del contrato por evento, dichos materiales serán proporcionados por el proveedor del servicio, todo excedente a los límites mencionados será pagado por el asegurado con sus propios recursos siempre y cuando sean relacionados con la reparación.

Exclusiones del Servicio:

- **Cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable (*Esta exclusión no aplica si se contrata la cobertura S- Multiasistencia Hogar Extendida, siempre que correspondan a materiales menores y se encuentren dentro del límite establecido*).**
- **Riesgo por accidentes que dañen total o parcialmente las tinas, jacuzzis, servicios sanitarios, tanques de captación o similares que se requieren movilizar para la atención de las reparaciones.**
- **Para la detección de fugas no visibles, los daños por falta de mantenimiento (tubos oxidados y/o malas conexiones), tampoco se cubren los daños por labores previamente ejecutadas (picar paredes, o pisos entre otras) mediante las cuales se detecta la falta de mantenimiento. Al detectar esta exclusión, el proveedor deberá hacerlo del conocimiento del Instituto y de la persona asegurada y este último tendrá la potestad de decidir si asume el costo del proveedor a efecto de concluir con la reparación o si da por terminado el servicio y llama a un proveedor de su elección para que continúe con la reparación.**
- **Piscinas**
- **Costo de materiales (*esta exclusión no aplica si se contrata la cobertura S-Multiasistencia Hogar Extendida*)**

Cerrajería

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o 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. En caso de ser necesario, se confeccionará una copia de la llave. 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.

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 la persona asegurada el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

Este servicio se otorgará solamente a la persona asegurada titular, al representante legal o a una persona mayor de edad autorizada por escrito por parte de estos.

Exclusiones del Servicio:

- **Los daños o defectos en el motor eléctrico ni daños en llavines eléctricos, electrónicos o digitales.**
- **Cambios de combinaciones en cerraduras.**
- **Abrir o romper candados.**
- **Reposición de llaves o llavines.**

- **Daños en llavines de puertas o ventanas internas.**
- **Costo de materiales**

Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, como resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda y que el daño no sea responsabilidad de la compañía suministradora del servicio) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía.

En caso de contratación de la cobertura S- Multiasistencia Hogar Extendida se otorga cobertura al costo de materiales menores necesarios para atender la reparación del servicio de electricidad por un monto de ₡15 000 o \$30 según la moneda del contrato por evento, dichos materiales serán proporcionados por el proveedor del servicio, todo excedente a los límites mencionados será pagado por el asegurado con sus propios recursos siempre y cuando sean relacionados con la reparación.

Exclusiones del Servicio:

- **Cambio de la instalación eléctrica, el cambio de tomacorrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción. (Esta exclusión no aplica si se contrata la cobertura S-Multiasistencia Hogar Extendida, y siempre que sean materiales menores y se encuentren dentro del límite establecido).**
- **Los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la propiedad 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.**
- **Reparación de algún aparato, equipo o electrodoméstico.**
- **Cambio de bombillos o lámparas.**
- **Trabajos en conduletas.**
- **Costo de materiales (esta exclusión no aplica si se contrata la cobertura S-Multiasistencia Hogar Extendida)**

Rotura de Cristales

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas. Este servicio aplica solamente para vidrios o cristales 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.

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 asumido por la persona asegurada.

Este servicio se otorgará solamente a la persona asegurada titular, al representante legal o a una persona mayor de edad autorizada por escrito por parte de estos.

Exclusiones del Servicio: Costo de materiales

Servicio de Traslado a Cita Médica Programada

Por este servicio se podrá enviar una ambulancia terrestre u otro vehículo con autorización vigente, legalmente habilitado para el transporte público de personas, para atender una cita médica programada en un radio máximo de 40 kilómetros por evento.

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

Se coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas. El operador del Centro de Contactos solicitará los datos personales de la persona asegurada, nombre y lugar del centro médico, nombre del especialista médico que le atenderá, fecha y hora de la cita médica, y destino del traslado. Para todos los efectos, el origen del traslado siempre será la vivienda asegurada en la póliza.

Si la persona asegurada vive en zona rural y la cita está programada en algún hospital de Cabecera, se otorga el servicio siempre y cuando la persona asegurada asuma el costo excedente del límite de cobertura establecido para este servicio.

Este servicio aplica únicamente para a la persona asegurada.

La persona asegurada se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

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

Exclusiones del Servicio:

- **Propiedades de la persona asegurada en condición de arriendo.**

Servicio de Traslado al Aeropuerto desde la Vivienda Asegurada, o del Aeropuerto a la Vivienda Asegurada

En caso de viaje se coordinará el envío de un vehículo con autorización vigente, legalmente habilitado para el transporte público de personas, para el traslado desde la dirección del bien asegurado hasta el aeropuerto y en su llegada, desde el aeropuerto hasta la dirección de bien asegurado, sin paradas o desvío de ruta alguna en el trayecto. Podrán viajar en el vehículo, tantas personas como la capacidad del vehículo disponible para el transporte lo permita tomando en cuenta la cantidad de equipaje que se deba trasladar en el mismo vehículo. Limitado a un máximo de siete personas por servicio con sus respectivos equipajes.

Este servicio, deberá ser coordinado por la persona asegurada, 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. Para este efecto, la persona asegurada debe proporcionar la siguiente información al operador que coordina el servicio:

Día y hora de partida y llegada

Números de vuelo y aerolínea

Remitir vía electrónica copia del itinerario de vuelo

Este servicio se otorgará siempre y cuando sea la persona asegurada titular (si el seguro está a nombre de una persona física) o el representante legal (si el seguro está a nombre de una persona jurídica) el que viaja, situación que se verificará en los itinerarios del viaje.

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

El tiempo máximo de espera del proveedor en el sitio es de una hora luego del aterrizaje del avión, por lo tanto, transcurrido ese tiempo, la persona asegurada deberá comunicarse a su llegada al Centro de Contactos para coordinar nuevamente el envío del proveedor de servicios. En caso de que el atraso obedezca a causas distintas a las propias del vuelo se deberá

generar un nuevo evento, por lo que se podrá otorgar el servicio de traslado únicamente si el proveedor cuenta con disponibilidad y si el asegurado cuenta con eventos adicionales al que ya se había coordinado previamente y por ende fue descontado de los viajes disponibles.

Aplica sólo en caso de salida por aeropuertos internacionales al exterior del país; y se otorgará solamente un vehículo por viaje.

Cada traslado residencia - aeropuerto y aeropuerto- residencia, se contabilizará como un evento por aparte.

Exclusiones del Servicio:

- **Traslado desde y hacia otra dirección que no sea la del bien asegurado en la póliza.**
- **Propiedades del Asegurado en condición de arriendo.**

Destape de cañerías

Este servicio consiste en liberar las cañerías de cualquier material que impida el paso de agua correctamente. Este servicio comprende únicamente el destaqueo y no incluye ningún tipo de material a utilizar.

El servicio será brindado únicamente a la vivienda asegurada.

Exclusiones del Servicio: Costo de materiales

Instalación de grifería

El servicio cubre la mano de obra por instalación de grifos o llaves que deban ser sustituidos.

El servicio será brindado únicamente a la vivienda asegurada.

Exclusiones del Servicio: Costo de la grifería.

Reparación de Emergencia de Portones Eléctricos de viviendas:

En caso de que el portón eléctrico de la vivienda asegurada se inmovilice debido a un problema únicamente con los cables o las poleas, se brindará un servicio de asistencia especializado para su reparación. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido.

Este servicio aplica exclusivamente para portones eléctricos de uso privado ubicados dentro del predio asegurado, El servicio no aplica en áreas comunes ni condominios.

Exclusiones del servicio:

Quedan expresamente excluidas las siguientes intervenciones:

- Cambio de tarjeta lógica.
- Reparación, configuración o reposición de controles remotos.
- Reparación y/o reposición de cerraduras comunes o eléctricas.
- Reparación y/o Reposición de motores de portón eléctrico.

- Reparaciones en puertas accesorias, independientes o no relacionadas directamente con el funcionamiento del portón.
- Reparaciones o reposiciones de dispositivos de seguridad, tales como alarmas, portones internos o elementos que controlen accesos dentro del inmueble.
- Cualquier falla relacionada con instalaciones eléctricas del inmueble que, aunque afecten el funcionamiento del portón, no forman parte del portón.