

INFORMACIÓN PREVIA AL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SEGUROS

I. Información Relativa a la Entidad Aseguradora

A. Datos Generales de la Aseguradora

NOMBRE: Instituto Nacional de Seguros (INS).

CREACIÓN:

El **Instituto Nacional de Seguros** se creó mediante Ley No.12, del 30 de octubre de 1924 con el propósito de responder a las necesidades de protección de la sociedad costarricense.

Inició sus operaciones como Banco de Seguros y en 1948 cambió a **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)**, nombre que mantiene hasta la fecha.

DIRECCIÓN:

Las Oficinas Centrales, así como nuestra Sucursal Central, están situadas en las calles 9 y 11 y avenida 7, en San José. El INS cuenta con otras Sucursales que brindan excelente servicio en: Liberia, Nicoya, Puntarenas, San Ramón, Escazú, Cartago, Pérez Zeledón, Ciudad Neily, Turrialba, Limón, Guápiles, Guadalupe, Heredia, Alajuela, Ciudad Quesada, Desamparados, Sucursal del Este, Sucursal Virtual, Sucursal Corporativa Financiera

DATOS DE CONTACTO:

- ☎ Centro de Contactos: 800-835-3467 TeleINS.
- 📍 Dirección Oficinas Centrales: calle 9 y 11, Av. 7 San José
- ✉ Correos: Consultas sobre seguros: contactenos@grupoins.com

También puede comunicarse con su agente de seguros o en cualquier Sucursal del Instituto.

A. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Código A01, comprobable en la dirección electrónica www.sugese.fi.cr, sección "Aseguradoras".

B. CALIFICACIÓN DE RIESGO VIGENTE

Calificación Nacional. AAA.cr (calificación más alta posible). Otorgada por la calificador de riesgo Moody's Local. Fecha: 18 de febrero del 2026.

Perspectiva: Estable. El INS se mantiene como la aseguradora más grande por primas suscritas en Centroamérica y Panamá.

Calificación Internacional. Calificación de Fortaleza Financiera: A (Excelente) y Calificación Crediticia de Emisor de Largo Plazo: "a" (Excelente). Otorgada por la calificadora de riesgo AM Best. Fecha: 30 de mayo del 2025.

Perspectiva: Estable. Las calificaciones reflejan el favorable desempeño operativo del INS en conjunto con su fuerte capitalización, su sólido programa de reaseguro y su posición como la principal compañía aseguradora de Costa Rica.

C. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todo dato, documento privado o información confidencial que el asegurado o consumidor de seguros brinde al Instituto, a sus intermediarios o a los proveedores de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se tratará como tal, de acuerdo con lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

La revelación injustificada o el mal uso de la información protegida acarrearán responsabilidad administrativa, civil y penal, en caso de causarse perjuicio a las partes contratantes o a terceros.

D. PROCEDIMIENTOS PREVISTOS PARA PRESENTAR QUEJAS

En caso de requerir interponer quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el producto o servicio recibido, el INS pone a su disposición de sus clientes la Contraloría de Servicios Corporativa, a través de los siguientes medios:

☎ Línea Gratuita: 800-Defensoría (800-3333-6767-42).

✉ Correo: defensoria@grupoins.com (en caso de presentarse una reclamación, el correo electrónico debe remitirlo de la dirección registrada ante el INS o debe ser validado con firma digital).

🌐 Página web del INS: <https://www.grupoins.com/servicios-ins/danos-tu-opinion/defensoria-del-cliente/>

📍 Oficinas de la Defensoría del Cliente Corporativa: ubicada en el edificio central, Mezanine 2, o mediante escrito presentado personalmente (o autenticado en caso de reclamaciones) en cualquier Sucursal del Instituto, Puntos de Venta y de Servicio.

Información requerida para una mejor atención:

- Nombre, número de cédula y teléfono.
- Correo electrónico para recibir notificaciones.
- Hechos que motivan la queja, reclamación o sugerencia.
- Indicar el seguro a que se refiere, señalar número de expediente o de póliza.

Otros datos de contacto:

- Consultas sobre seguros: Teléfono 800TELEINS (800-835-3467) o por medio del correo contactenos@grupoins.com

E. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIALES

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José

Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)

Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000

Consultas: contactenos@grupoins.com

WhatsApp: 2287-6100

Para la resolución extrajudicial de casos se aplican las formas establecidas en la **LEY SOBRE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL**, Ley No. 7727 de 09 de diciembre de 1997.

I. INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO DE SEGURO

A. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO

El **SEGURO HOGAR COMPRENSIVO** permite amparar las pérdidas o daños que pueda sufrir una casa de habitación o apartamento, en el menaje o en las estructuras que la conforman.

Código de producto: G06-44-A01-142

Fecha de registro: 05 de abril de 2010 (*versión 17 del 05 de octubre de 2025*)

B. REQUISITOS DE ASEGURAMIENTO

- Solicitud del aseguramiento debidamente cumplimentado.
- Cuando el Asegurado opte por el aseguramiento sin lista (cobertura Y o X): detalle de los bienes a asegurar, indicando marca, serie, modelo, antigüedad y valor para todos los bienes que sobrepasen los \$2000 o su equivalente en colones. En caso de no reportarse este detalle, la responsabilidad máxima del Instituto será hasta por la suma antes indicada por artículo.
- Obras de arte (para las opciones 1 con lista y 2 sin lista): detalle de la obra con el nombre, autor, técnica, valor; así como facturas, certificaciones de autenticidad, fotografías

C. COBERTURAS

El Instituto indemnizará al Asegurado, por la pérdida directa e inmediata que sufran los bienes asegurados a causa de los riesgos amparados bajo las coberturas que adelante se detallan y que hayan sido incluidas en el contrato de conformidad con lo estipulado en las Condiciones Particulares.

El Instituto también cubrirá los daños que sean consecuencia de las medidas adoptadas para extinguir y evitar la propagación del incendio, así como los daños por evacuación, demolición u otras similares, para salvar los bienes Asegurados.

Adicionalmente cubre los gastos 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.

COBERTURAS BÁSICAS

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José
Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)
Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000
Consultas: contactenos@grupoins.com
WhatsApp: 2287-6100

Cobertura V: Daño Directo de Bienes Inmuebles

Cobertura Y: Daño Directo de Contenidos (ampara robo)

Cobertura X: Daño Directo de Contenidos (excluye robo)

- **La cobertura básica y obligatoria cuando se asegura solo el rubro de edificio es la cobertura V.**
- **La cobertura básica y obligatoria cuando se asegura solo el rubro de contenido es la cobertura Y (si se incluye la protección contra robo) o la cobertura X (si no se incluye la protección contra robo)**
- **Las coberturas básicas y obligatorias cuando se asegure simultáneamente el rubro de edificio y contenido serán las coberturas V y Y o X (una de estas dos últimas, las cuales son excluyentes).**

COBERTURAS ADICIONALES

Cobertura D: Convulsiones de la Naturaleza

Cobertura H: Pérdida de Rentas por Contrato de Arrendamiento

Cobertura K: Responsabilidad Civil

Cobertura M: Riesgos del Trabajo Hogar

Cobertura P: Accidentes Personales

- **Para contratar cualquier cobertura adicional se debe suscribir al menos una de las coberturas básicas de daño directo: V o Y/X (una de estas dos últimas, las cuales son excluyentes).**

COBERTURAS DE SERVICIOS

- Cobertura T: Multiasistencia Hogar
- Cobertura S: Multiasistencia Hogar Extendida

DETALLE DE COBERTURAS

COBERTURAS BÁSICAS

COBERTURA V: DAÑO DIRECTO DE BIENES INMUEBLES

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

1. Incendio

- a. Incendio y rayo.
- b. Incendio de bosques, malezas, selvas, charrales, praderas, pampas o fuego empleado en el despeje del terreno.
- c. Daños causados por el calor y el humo, producto del incendio; y daños por el humo producto de una operación repentina, inusual y defectuosa de las unidades de cocina o calefacción y solamente cuando tal unidad esté provista de un extractor de humo o chimenea.
- d. Hurto y saqueo que se produzca durante el incendio

2. Riesgos varios

- a. Motín, huelga, paro legal, conmoción civil, daño malicioso o actos de personas malintencionadas.

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José

Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)

Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000

Consultas: contactenos@grupoins.com

WhatsApp: 2287-6100

Esta protección opera solamente cuando los daños que sufran directamente los bienes asegurados, sean producto de:

- i.** La acción de toda autoridad legalmente constituida, que tenga como fin reprimir la alteración del orden público generado por un riesgo aquí cubierto; la tentativa de ejecutar dicha reprimenda; o bien, aminorar las consecuencias de tales alteraciones.
 - ii.** Actos de huelguistas realizados con motivo de disturbios de carácter laboral.
 - iii.** Actos o acciones que se lleve a cabo para contrarrestar un disturbio obrero.
 - iv.** El incendio y la explosión, el robo, el hurto y rotura de cristales que ocurran con ocasión y en las inmediaciones de un motín, huelga, paro legal o conmoción civil.
- b.** Colisión de vehículos de terceras personas contra la propiedad asegurada, caída de aeronaves u objetos desprendidos de los mismos.
 - c.** Explosión, implosión y el incendio derivado de las mismas.
 - i.** La explosión o ruptura de aparatos o instalaciones de uso doméstico común.
 - ii.** La irrupción brusca del aire en recintos con presión inferior a la de la atmósfera.
 - d.** Caída de árboles, antenas y torres de televisión, radio, electrificación y similares.

3. Vientos huracanados

- a.** La acción directa del viento huracanado.
- b.** Objetos lanzados por el viento huracanado sobre las cosas aseguradas.
- c.** Penetración del agua a través de cubiertas, puertas o ventanas, de las lluvias que haya traído el viento huracanado, como consecuencia de los daños que este viento haya provocado sobre el edificio asegurado.
- d.** La acción directa de la caída de granizo.

4. Vientos locales

Daños derivados de la acción directa o indirecta de vientos locales que, sin alcanzar el grado destructivo ni expansivo geográfico de los vientos huracanados, pueden provocar daños a la propiedad asegurada.

5. Inundación

- a.** La elevación de las aguas de ríos, lagos, diques, represas, embalses y otros depósitos naturales, producida por fenómenos de la naturaleza.
- b.** La entrada de agua proveniente de los sistemas públicos de alcantarillado pluvial, siempre y cuando esto se origine por obstrucción o falta de capacidad de conducción del mismo.

6. Deslizamiento

Daños directos derivados del desplazamiento de una masa de tierra, roca u otro material de que están formados los predios adyacentes, o sobre los cuales están asentados los edificios o instalaciones del Asegurado.

7. Lluvia y derrame

- a. Derrames de agua de receptáculos, tanques elevados o a nivel de tierra, de conductores de alimentación o descarga.
- b. Desagüe o derrame accidental del agua del sistema de aguas servidas o agua potable del Asegurado.
- c. Entrada de agua a través de: ventanas, tragaluces, puertas abiertas, cubiertas, canoas, bajantes y desagües.

COBERTURA Y: DAÑO DIRECTO DE CONTENIDOS (ampara robo)

Para el aseguramiento de menaje o contenido, en esta cobertura, hay 2 opciones:

1. Con lista
2. Sin lista

OPCIÓN 1 CON LISTA

Comprende:

1. El amparo de los riesgos de la Cobertura V aplicados al contenido, según los términos definidos para esta.
2. Robo y tentativa de robo que comprende:
 - a. Robo del menaje o contenido mientras esté dentro de los predios descritos en la póliza.
 - b. Daños al menaje o contenido mientras esté dentro de los predios descritos en la póliza causados por robo o tentativa de robo.
 - c. Daños debido a robo o tentativa de robo a la estructura del edificio ocupado por el Asegurado, hasta un máximo del 10% de la suma asegurada de esta cobertura.
 - d. El robo de discos compactos, casetes, películas y videojuegos (todos estos artículos originales), así como consolas de videojuegos y sus accesorios, hasta un monto máximo en conjunto de ₡200.000,00 (doscientos mil colones) o su equivalente en dólares.
 - e. Sustitución total o parcial de las cerraduras y llaves de las puertas de acceso a la vivienda, cuando se haya producido robo o tentativa de robo, aplica también si alguno de los juegos de llaves ha sido robado, hurtado o extraviado.

OPCIÓN 2 SIN LISTA

Comprende:

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José
Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)
Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000
Consultas: contactenos@grupoins.com
WhatsApp: 2287-6100

1. El amparo de los riesgos de la Cobertura V aplicados al contenido, según los términos definidos para ésta, de acuerdo con las siguientes condiciones:
 - a. Prendas de vestir, lencería y zapatos, hasta el 5% de la suma asegurada en la cobertura Y.
 - b. Artículos y obras de arte aseguradas que tengan valor unitario superior a USD\$ 2.000,00 (o su equivalente en colones), siempre y cuando el Asegurado y/o Tomador haya especificado su valor de compra en la solicitud del seguro o presentado un avalúo certificado por firmas acreditadas.
2. Robo y tentativa de robo que comprende:
 - a. Robo del menaje o contenido, mientras esté dentro de los predios descritos en la póliza
 - b. Daños al menaje o contenido, mientras esté dentro de los predios descritos en la póliza, causados por robo o tentativa de robo.
 - c. Daños debido a robo o tentativa de robo a la estructura del edificio ocupado por el Asegurado, hasta un máximo del 5% de la suma asegurada
 - d. Robo de prendas de vestir, lencería y zapatos hasta el 5% de la suma asegurada en la cobertura Y.
 - e. Robo de artículos y obras de arte aseguradas que tengan valor unitario superior a USD\$ 2.000,00 (o su equivalente en colones), siempre y cuando el Asegurado y/o Tomador haya especificado su valor de compra en la solicitud del seguro o presentado un avalúo certificado por firmas acreditadas.
 - f. El robo de discos compactos, casetes, películas y videojuegos (todos estos artículos originales), así como consolas de videojuegos y sus accesorios, hasta un monto máximo en conjunto de ₡200.000,00 (doscientos mil colones) o su equivalente en dólares.
 - g. Sustitución total o parcial de las cerraduras y llaves de las puertas de acceso a la vivienda, cuando se haya producido un robo o tentativa de robo, aplica también si alguno de los juegos de llaves ha sido robado, hurtado o extraviado.

Para brindar la protección de robo y tentativa de robo, la residencia deberá contar con las siguientes medidas mínimas de seguridad:

- a. Protección en las ventanas.
- b. Llavines de doble paso en las puertas de acceso al exterior.

COBERTURA X: DAÑO DIRECTO DE CONTENIDOS (excluye robo)

Para el aseguramiento de menaje o contenido, en esta cobertura, hay 2 opciones:

1. Con lista
2. Sin lista

OPCIÓN 1 CON LISTA

Comprende:

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José
Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)
Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000
Consultas: contactenos@grupoins.com
WhatsApp: 2287-6100

1. El amparo de los riesgos de la Cobertura V aplicados al contenido, según los términos definidos para ésta.
2. Sustitución, total o parcial, de las cerraduras y llaves de las puertas de acceso a la vivienda, cuando alguno de los juegos de llaves ha sido extraviado.

OPCIÓN 2 SIN LISTA

Comprende:

1. El amparo de los riesgos de la Cobertura V aplicados al contenido, según los términos definidos para ésta.
2. Los daños provocados por los amparos de la cobertura V, que le sucedan a prendas de vestir, lencería y zapatos, hasta el 5% de la suma asegurada en la cobertura X.
3. Los daños provocados por los amparos de la cobertura V, que le sucedan a los artículos y obras de arte aseguradas que tengan valor superior a USD\$ 2.000,00 (o su equivalente en colones), siempre y cuando el Asegurado y/o Tomador haya especificado su valor de compra en la solicitud del seguro o presentado un avalúo certificado por firmas acreditadas.
4. Sustitución, total o parcial, de las cerraduras y llaves de las puertas de acceso a la vivienda, cuando alguno de los juegos de llaves ha sido extraviado.

COBERTURAS ADICIONALES

COBERTURA D: CONVULSIONES DE LA NATURALEZA

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

1. Temblor, terremoto y el incendio derivado de los mismos.
2. Erupción volcánica, maremoto, fuego subterráneo y el incendio derivado de los mismos.

COBERTURA H: PÉRDIDA DE RENTAS POR CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Cubre la pérdida real pecuniaria que sufra el Asegurado por las rentas que dejare de percibir respecto de la casa de habitación y/o edificio (s) arrendado (s), a consecuencia de la realización de los riesgos que ampara esta póliza hasta por el período y la suma que se indican en las Condiciones Particulares, sin exceder en cada mes de una doceava parte del importe anual de las rentas que generen dichos edificios.

La suma asegurada representa el importe anual de las rentas de la casa de habitación y/o edificio (s) Asegurados en esta póliza y en caso de que sea menor a tal importe le será aplicada la cláusula denominada Infraseguro.

Para efectos de esta cobertura, el Asegurado deberá contar con los contratos de arrendamiento de cada casa de habitación y/o edificio (s) arrendado (s).

Cuando por razones preventivas motivadas por la ocurrencia de los riesgos amparados por esta póliza, las autoridades competentes prohíban el acceso al edificio cuyas rentas se aseguran, se cubrirán las pérdidas de rentas hasta por un máximo de 15 (quince) días naturales.

El período de indemnización es el que inicia en la fecha del siniestro y dentro de la vigencia de la cobertura y que termina al concluir el lapso para la reparación o reconstrucción de la propiedad asegurada limitado al número de meses estipulado en las Condiciones Particulares. El período de indemnización no estará limitado por la fecha de expiración de la vigencia de la póliza.

COBERTURA K: RESPONSABILIDAD CIVIL

El Instituto pagará las sumas que el Asegurado se vea obligado legalmente a reconocer, por concepto de Responsabilidad Civil por lesión y/o muerte de terceras personas y/o daños a la propiedad de terceras personas. Los eventos amparables por esta cobertura deberán ocurrir en:

1. Los predios asegurados descritos en las condiciones particulares de la póliza como su casa de habitación permanente o casas utilizadas para su uso personal y familiar para vacacionar.
2. Predios distintos al asegurado, pero que la causa que origine el evento amparable tenga lugar en el predio asegurado.
3. Predios distintos al asegurado durante la participación en actividades privadas y familiares.
4. El paseo de perros de su propiedad o bajo su cuidado, siempre y cuando el paseo sea dirigido por un adulto o una persona mayor de 12 años, con correa adecuada al tamaño y peso del perro. En los casos necesarios, y en razón del comportamiento del perro o por tratarse de raza peligrosa (American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileño, Mastín Napolitano, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés), la mascota deberá llevar un bozal adecuado.

Los eventos amparados ocurridos en conjunto no deben superar el límite estipulado en las Condiciones Particulares de este contrato.

La Responsabilidad Civil comprende:

1. Los daños por los que el Asegurado sea legalmente responsable, incluyendo los intereses dejados de percibir sobre el monto de la sentencia desde el inicio de tal demanda.
2. Las costas y gastos judiciales relativos al juicio de responsabilidad civil planteado contra el Asegurado, por daños directos debidos a lesión corporal o daños directos a la propiedad de terceras personas, causados por un accidente, o relacionados con los pagos, en caso de demandas infundadas contra un Asegurado.

El Instituto podrá suministrar la defensa por medio de un abogado, incluso si la demanda judicial es infundada, falsa o fraudulenta. Asimismo, el Instituto podrá investigar y liquidar los reclamos o demandas judiciales si decide que tal proceder es el adecuado.

3. Los gastos médicos necesarios para la atención de la víctima o víctimas del accidente.
 - a. El accidente que le ocurriese a una persona, que, con el permiso del Asegurado, se encuentre en los predios asegurados.
 - b. El accidente que le ocurriese a un tercero fuera de los predios asegurados, si la lesión corporal:
 - i. Surge de una condición existente en los predios asegurados o en los caminos inmediatamente anexos;

- ii. Es ocasionada directamente por las actividades del Asegurado;
- iii. Es ocasionada directamente por un empleado de la residencia en el curso de su trabajo;
- iv. Es ocasionada directamente por un animal propiedad o al cuidado del Asegurado.

Si se determinara culpa concurrente entre la víctima y el Asegurado, el Instituto responderá por la proporción que se fije para el Asegurado.

Cuando exista duda sobre la determinación de la responsabilidad civil, esta quedará supeditada con exclusividad a lo que disponga sobre tal particular mediante sentencia, el ordenamiento jurídico de la República de Costa Rica y los Tribunales territoriales.

COBERTURA M: RIESGOS DEL TRABAJO HOGAR (Aplica únicamente para la moneda colones).

Esta cobertura le brinda al Asegurado la suscripción implícita del Seguro Riesgos del Trabajo Hogar mediante este contrato. El Asegurado puede acceder a las condiciones generales de este seguro en la página web del Instituto www.grupoins.com

El Instituto otorgará por cuenta del Asegurado (Patrono, para estos efectos), las prestaciones dispuestas en el Código de Trabajo para riesgos del trabajo o las adicionales otorgadas por el Instituto.

Las prestaciones económicas serán calculadas con base en el salario mínimo legal vigente al momento del accidente para la ocupación asegurada.

RIESGOS CUBIERTOS

Ampara la responsabilidad directa del patrono de brindar protección a sus trabajadores ante accidentes y enfermedades de trabajo.

Los trabajadores cubiertos son aquellos que el patrono contrate, de forma permanente y ocasional, para laborar en la casa de habitación asegurada en esta póliza, en la realización de las siguientes actividades:

Actividades de servicios: Son aquellas labores relacionadas con servicios personales (por ejemplo: peluquería, manicura, pedicura, masajes), lavado de vehículos, limpieza de muebles, peluquería de mascotas, lavado de alfombras, entre otros.

Actividades domésticas: Son aquellas labores propias del hogar que se realizan en forma habitual y continua tales como: aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, cuidado de animales, conductores, guardas, entre otros, que no importen lucro o negocio para el patrono.

Actividades de mantenimiento: Se refiere a las labores para corregir o reparar averías. También se consideran actividades tales como: jardinería, fontanería, pintura, mantenimiento de piscinas u otras operaciones y cuidados necesarios, que se realizan en la casa de habitación, lote o terreno del Tomador del seguro para la conservación y buen funcionamiento del inmueble.

Esta póliza cubre únicamente a los trabajadores reportados en la solicitud de este seguro. Si durante la vigencia del contrato el patrono sustituye a los trabajadores, deberá informar al Instituto con anterioridad al inicio de sus labores para que opere la cobertura. La condición anterior aplicará de igual forma cuando se trate de la inclusión de trabajadores adicionales, para los cuales además se deberá proceder con el pago de la prima de seguro correspondiente.

En el caso de los trabajadores ocasionales, estarán cubiertos sin que el Asegurado deba realizar el reporte previo de los mismos en este seguro. Se otorgará cobertura para los trabajadores ocasionales siempre y cuando la sumatoria de los días laborados al mes en conjunto no supere los 5 días.

El resto de las condiciones que rigen esta cobertura están establecidas en el Título IV del Código de Trabajo, su reglamento y la Norma Técnica del Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo.

COBERTURA P: ACCIDENTES PERSONALES

Estas coberturas amparan los accidentes que sufra el Asegurado durante las veinticuatro (24) horas del día.

a. MUERTE ACCIDENTAL:

El Instituto pagará la suma asegurada cuando el Asegurado fallezca por causas accidentales.

b. INCAPACIDAD TOTAL O PARCIAL PERMANENTE POR ACCIDENTE:

El Instituto pagará, en un solo tracto, la suma correspondiente al porcentaje de incapacidad permanente basándose en la tabla de indemnizaciones detallada en este contrato.

Toda indemnización con cargo a estas coberturas se registrará por dicha tabla, de acuerdo con el porcentaje de incapacidad permanente que se le haya determinado médicamente al Asegurado.

El Asegurado puede optar por un monto de cobertura igual o hasta el doble de la suma asegurada en la cobertura de Muerte Accidental con un límite máximo de ₡30.000.000 (treinta millones de colones) para los seguros emitidos en moneda colones y \$48.000 (cuarenta y ocho mil dólares) para los seguros emitidos en moneda dólares.

c. GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE:

La suma máxima a asegurar en esta cobertura será el equivalente a un diez por ciento (10%) del monto asegurado de la cobertura de Muerte Accidental a la fecha de emisión del seguro y se indicará en las Condiciones Particulares de esta póliza.

De conformidad con las condiciones de esta póliza y hasta el monto suscrito en la Solicitud, el Instituto cubrirá el costo de los servicios médicos incurridos por el Asegurado, como resultado de un accidente cubierto por esta póliza, ocurrido durante el período de vigencia de este seguro, de conformidad con la Cláusula Utilización de la Cobertura de Gastos Médicos por Accidente.

El Asegurado o el beneficiario podrán hacer uso de las coberturas antes enumeradas, siempre que las consecuencias del accidente se manifiesten a más tardar dentro de un (1) año, contado a partir de la fecha de ocurrencia de este, así como que el accidente haya ocurrido dentro de la vigencia del contrato.

El Instituto pagará los gastos médicos derivados de un accidente cubierto por esta póliza, por un período máximo de dos (2) años, contados a partir de la fecha del primer gasto o hasta agotar la suma asegurada, lo que ocurra primero, independientemente de que el plazo de vigencia de esta póliza hubiere terminado.

COBERTURAS DE SERVICIOS

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.

El Plan de Asistencia, con la descripción de los servicios y los límites de cobertura aplicables según las coberturas contratadas, se indicará en las Condiciones Particulares y/o en el Certificado Individual de Seguro.

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. Los límites, condiciones y exclusiones de las asistencias contratadas se indicarán en las Condiciones Particulares y/o en el Certificado Individual de Seguro.

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.

D. SUBLIMITE

Este contrato se extiende a cubrir los siguientes sublímites:

1. Remoción de escombros:

Esta póliza cubre los gastos necesarios para remover de los predios asegurados:

- a. los escombros a consecuencia de destrucciones o daños cubiertos por esta póliza.
- b. el material que haya anegado en los predios asegurados producto de un deslizamiento.
- c. la ceniza, polvo o partículas de una erupción volcánica que haya causado daño directo al edificio o a los contenidos asegurados.

La responsabilidad máxima del Instituto por concepto de estos gastos se limita a un 5% del monto total asegurado en la cobertura correspondiente.

2. Gastos por alquiler:

En caso de que la residencia principal sufriese daños por alguno de los eventos amparados por este contrato, que obligasen al Asegurado a desocuparla mientras se ejecuta la reparación o reconstrucción, esta póliza cubrirá los gastos por concepto de alquiler, por un período que no que exceda los seis (6) meses. La responsabilidad del Instituto por concepto de alquiler, se limita a un máximo del 1% sobre el valor asegurado durante un período total de 6 meses.

3. Propiedad personal en tránsito:

Cuando el contenido asegurado se encuentre en traslado temporal directo entre las propiedades declaradas en este contrato como propiedad cubierta, se amparará por los riesgos cubiertos en esta póliza, hasta por el 5% del total asegurado en dicha partida.

4. Propiedad personal de visitantes:

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José
Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)
Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000
Consultas: contactenos@grupoins.com
WhatsApp: 2287-6100

Quedarán cubiertos contra los mismos riesgos, los objetos de uso personal no profesional, similares a los del Asegurado, pertenecientes a personas que se encuentren en calidad de visitantes en la residencia principal de éste, hasta un máximo del 5% de la suma asegurada en ese rubro.

5. Rotura de cristales:

Cubre las pérdidas generadas por fractura o rajadura que sufran los componentes del edificio fabricados de cristal, vidrio o similar (puertas, ventanas, domos y otros semejantes), por causa diferente a las descritas en el amparo de las coberturas V, Y o X, D, hasta por un 2% del monto asegurado en el edificio afectado.

El monto de los sublímites no opera en exceso de la suma asegurada.

No opera la reinstalación automática del monto del sublímite.

Los sublímites no se verán afectados por el infraseguro.

E. RIESGOS EXCLUIDOS

El Instituto, no cubrirá pérdidas, ni gastos que se produzcan o sean agravados por:

a. Para todas las coberturas:

1. **Guerras, terrorismo, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (ya antes o después de una declaración de guerra), guerras civiles, ley marcial, poder militar usurpado, confiscación, requisita, nacionalización o destrucción ordenadas por el gobierno o por la autoridad.**
2. **Reacción nuclear, irradiación nuclear o contaminación radiactiva por combustibles nucleares o desechos radiactivos, debidos a su propia combustión.**
3. **Armas o instrumentos de guerra utilizando fisión o fusión atómica o nuclear u otro como material o fuerza de reacción o radioactiva.**
4. **Las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas o de otra naturaleza peligrosa, de unidad nuclear explosiva o de un componente nuclear de ella.**
5. **Acciones u omisiones del Asegurado y/o Tomador, 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.**
6. **Contaminación.**
7. **El empleo de armas atómicas, ya sea en tiempo de paz o de guerra.**
8. **Fermentación, vicio propio o combustión espontánea, o por procedimientos de calefacción o desecación, al cual hubiese sido sometida.**
9. **Edificios caídos, hundidos o desplomados. Si el todo o una sección del edificio objeto de esta póliza, o que contenga la propiedad asegurada por ella, o si el todo o una sección de un inmueble del cual dicho edificio forma parte, se cayesen, hundiesen o desplomasen, el presente seguro**

dejará de cubrir desde ese momento, tanto al edificio como a su contenido, a menos que la caída, hundimiento o desplome se deban a un riesgo amparado por este contrato.

10. Dolo.
11. Pérdidas consecuenciales de cualquier índole, salvo que cuente con la cobertura respectiva.
12. Cumplimiento de leyes, ordenanzas o reglamentos que impidan la restauración, reedificación o reparación de los bienes destruidos o dañados, a su estado original.
13. Falta de fluido eléctrico.
14. Desperfectos o daños eléctricos, que, debido a errores humanos o fallas de origen, sufran los aparatos eléctricos, instrumentos, dispositivos, instalaciones o alambros eléctricos, a menos que el defecto o el daño eléctrico sea seguido por un incendio, en cuyo caso el Instituto será responsable únicamente por aquella proporción de la pérdida que sea por causa del incendio subsecuente.
15. Los fenómenos resultantes de sobrevoltaje o sobrecorriente, recalentamiento, corto circuito, perforación o carbonización del aislamiento, lo mismo que chisporroteos y arcos voltaicos, que se deriven de una causa distinta de los riesgos que se nombran en las coberturas, a menos que produzcan incendio.
16. Colillas de cigarrillo o similares, a menos que produzcan incendio.
17. Vehículos que pertenezcan o que sean poseídos u operados por el Asegurado, inquilino, ocupante de la casa, o por persona que trabaje o resida con el Asegurado.
18. Concusión, a menos que sea causada por una explosión.
19. Arco eléctrico o arco voltaico.
20. Golpe de ariete.
21. El daño directo del bien que origina o provoca la explosión o implosión.
22. Por polvo o arena, sean o no traídos por el viento.
23. Inundaciones originadas por, o a consecuencia del ciclo natural de las mareas, así como las mareas de sicigia.
24. Hundimiento del terreno debido a cavidades internas, o el asentamiento de este debido a deformaciones internas o una inadecuada compactación, mala consolidación o por arcillas expansivas.
25. Falta de ademes adecuados o carencia de estos, en caso de excavación, dentro o fuera de los predios del Asegurado y/o Tomador.
26. Terrenos que presentan hundimientos o deslizamientos debidos a fallas en los muros de contención por falta de capacidad de estos.
27. Deslizamiento de rellenos en laderas.
28. Flotación por oscilación del nivel frático y penetración de agua en instalaciones subterráneas.

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José

Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)

Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000

Consultas: contactenos@grupoins.com

WhatsApp: 2287-6100

29. Acumulación de arena o ceniza volcánica producto de la caída continúa de estos elementos.
30. Absorción de la humedad ambiente.
31. Caída, volteo o derrame de recipientes, tanques o depósitos que no contengan agua.
32. Pérdidas o daños que tengan su origen en errores de diseño, defectos constructivos o falta de mantenimiento preventivo, así como que sean consecuencia directa del funcionamiento continuo (desgaste, oxidación, herrumbre, erosión, corrosión, incrustaciones o deterioro gradual) del bien asegurado, aun cuando la causa inmediata sean los riesgos cubiertos por esta póliza.
33. Uso ilícito del inmueble asegurado, o contrario a la actividad declarada en el contrato póliza.
34. Participación del Tomador/Asegurado en actividades ilícitas relacionadas con legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos conexos.
35. Daños causados por filtraciones de agua en paredes, muros, cubiertas de techos y pisos, por falta de mantenimiento preventivo y correctivo.

b. Para la protección de Robo:

36. Hurto y faltantes de contenido.
37. Robo o tentativa de robo en que el Asegurado, sus familiares o huéspedes sin carácter comercial, que viven con él, o sus empleados sean autores o cómplices.
38. Robo o tentativa de robo, de la propiedad personal en tránsito.

c. Para la Cobertura H Pérdida de Rentas por Contrato de Arrendamiento:

39. La imposibilidad económica del Asegurado y/o Tomador para hacer frente al gasto de reconstrucción o reparación del edificio cuyas rentas se amparan.
40. La suspensión, terminación o cancelación de cualquier contrato de arrendamiento.
41. Huelgas, paros, disturbios de carácter obrero o motines que interrumpan la reconstrucción o reparación del edificio o edificios cuyas rentas se aseguran, o que interrumpan la ocupación de este.
42. La aplicación de mandato o ley de autoridad competente.

d. Para la Cobertura K Responsabilidad Civil:

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

43. Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, actividades u operaciones militares, poder militar usurpado, alborotos, conmoción civil, motín, huelga, guerra civil, rebelión, insurrección, revolución. Tampoco por ley marcial, confiscación, requisa, nacionalización o destrucción ordenadas por el gobierno o por la autoridad, actos terroristas o actos de vandalismo.
44. Reacción nuclear, irradiación nuclear o contaminación radiactiva por combustibles nucleares o desechos radiactivos. Irradiación de fuentes de calor o de energía, así como las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas o de otra naturaleza peligrosa de una unidad nuclear de sus componentes.
45. Actos deliberadamente perjudiciales, actos mal intencionados o cometidos con dolo por parte del Asegurado.
46. Contaminación gradual, paulatina, lenta, progresiva o crónica.
47. Las obligaciones legalmente imputables al Asegurado y/o Tomador bajo la Legislación de Riesgos del Trabajo, en relación con sus trabajadores.
48. La propiedad, posesión, uso, mantenimiento o reparación de embarcaciones, aeronaves, ferrocarriles, automóviles u otro artefacto de propulsión mecánica o equipo especial que requiera licencia habilitante para su conducción por las vías públicas, privadas y playas; según lo establece la Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres.
49. Lesiones y/o muerte a personas y/o daños y perjuicios, provocados por la culpa inexcusable del tercero.
50. Reclamaciones de la que el Asegurado y/o Tomador hubiera tenido conocimiento en el momento de formalizar el contrato.
51. Eventos de la naturaleza.
52. Las lesiones, muertes o daños ocasionados a quien no sea tercero, según se define en esta póliza.
53. Responsabilidad Civil Contractual.
54. Reclamaciones y Demandas provenientes del Exterior.
55. Aguas negras, basuras o sustancias residuales, sean industriales o residenciales.

e. Para la Cobertura M Riesgos del Trabajo Hogar:

No constituyen riesgos del trabajo cubiertos por esta póliza, los que se produzcan en las siguientes circunstancias:

56. Los provocados intencionalmente, o que fueren el resultado o la consecuencia de un hecho doloso del trabajador.
57. Los debidos a embriaguez del trabajador o al uso, imputable a este, de narcóticos, drogas hipnógenas, tranquilizantes, excitantes; salvo que exista prescripción médica y siempre que haya una relación de causalidad entre el estado del trabajador, por la ebriedad o uso de drogas, y el riesgo ocurrido.

58. Contratación temporal o permanente de servicios de limpieza, en cualquier actividad económica distinta al servicio doméstico.
59. Trabajos afines a las actividades de construcción que impliquen: creación, eliminación, modificación estructural o movimientos de tierra.
60. Cualquier otra actividad lucrativa.

f. Para la Cobertura P Accidentes Personales:

Para todas las coberturas

61. Actos de guerra, invasión, guerra civil, participación activa en motines, huelgas y tumultos populares.
62. La fusión o fisión nuclear.
63. Fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico por sus consecuencias.
64. Consumación o tentativa de suicidio u homicidio, participación del Asegurado o sus beneficiarios en delitos, duelos y riñas. Queda exceptuada la legítima defensa.
65. Enfermedad.
66. Los accidentes causados o sufridos por el Asegurado mientras se encuentre en estado de ebriedad o bajo los efectos de drogas enervantes, estimulantes o narcóticas. Se considerará que el Asegurado se encuentra en estado de ebriedad, según se define en la Ley de Tránsito vigente. El grado de alcohol podrá obtenerse por medios científicos tales como pero no limitados a análisis de sangre, aliento u orina, así como las anotaciones que realicen los médicos tratantes al momento de brindar la atención médica.
67. Accidentes causados por el Asegurado mientras conduce, debido a la infracción de leyes y reglamentos de tránsito obligatorios.
68. Accidentes causados por el Asegurado mientras conduce sin contar con la licencia habilitante respectiva.
69. Servicios médicos, exámenes, medicamentos, tratamientos y/o consultas realizados/recetados por el Asegurado o brindados a este *por personas físicas con las que este tenga una relación de afinidad o consanguinidad (hasta tercer grado) o con personas jurídicas en las que los socios, gerentes o representantes legal tengan dicho grado de afinidad o consanguineidad, o mantenga una relación comercial como, pero no limitados a: proveedores de servicios, representante legal, miembro, socio, propietario u otro.*
70. Todo tratamiento no prescrito por un médico u odontólogo

Para la cobertura de Incapacidad Total o Parcial Permanente por Accidente:

71. Impedimentos físicos derivados de un accidente cubierto por esta póliza, cuando el porcentaje que se determine de incapacidad sea menor al 4%.

g. Para las Coberturas de Multiasistencia Hogar:

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José
Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)
Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000
Consultas: contactenos@grupoins.com
WhatsApp: 2287-6100

72. Servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios o en ausencia de la llamada a los números de contacto para la coordinación respectiva, sin previa autorización del Instituto, a menos que exista justificación válida por la cual incumplió la obligación contractual.
73. Excedentes de los límites de cobertura indicados en cada uno de los Planes de Asistencia indicados en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual de Seguro, los cuales deben ser cubiertos por el Asegurado.
74. Deducibles que el Asegurado esté obligado a asumir en caso de un siniestro.
75. Las establecidas en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual de Seguro según el Plan de Asistencia definido.

F. PROPIEDAD NO ASEGURABLE

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

1. El terreno, incluyendo el terreno donde se localiza el bien asegurado.
2. Las estructuras utilizadas en forma total o parcial para propósitos de negocios.
3. Toda especie de animales.
4. Tarjetas de débito, crédito o transferencia de fondos.

G. PROPIEDAD EXCLUIDA

A menos que existan en la póliza estipulaciones en contrario por escrito, se excluyen de la protección de esta póliza, los daños, pérdidas o gastos que se produzcan a:

1. Los lingotes de oro y plata.
2. Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.
3. Títulos valores, papeletas de empeño o documentos, sellos, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, recibos, registros y libros de comercio.
4. Explosivos.
5. Los grabados, pinturas e inscripciones hechos sobre vidrios, cristales, espejos, o bien protegidos por esos materiales de cristalería.
6. Los marcos, cuadros, armazones, y otros accesorios (en caso de indemnización por rotura de cristales).
7. Líquidos, artículos de belleza, limpieza y cuidado personal, celulares y armas de fuego.

8. 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.
9. Los daños que se causen a los bienes de los vecinos de la propiedad asegurada.
10. Los daños sufridos por los objetos asegurados que se encuentren fuera de los predios asegurados.
11. Aceras Públicas.
12. Los inmuebles o bienes que se encuentren desocupados, salvo negociación indicada en Condiciones Particulares.

H. DEDUCIBLES

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

Para la cobertura "D", el deducible se calculará sobre la base de valoración escogida en la suscripción de los bienes indicada en Condiciones Particulares o sobre la suma asegurada, la que fuere menor.

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.

El Instituto no condicionará el pago de la indemnización acordada contractualmente al pago o depósito del deducible por parte del Asegurado.

I. VIGENCIA Y POSIBILIDAD DE PRORROGAS O RENOVACIONES EN LA PÓLIZA

1- Vigencia:

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

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.

2- Prórroga:

La vigencia del contrato se entenderá prorrogado tácitamente por un periodo igual al original, salvo que alguna de las partes manifieste lo contrario a la otra, con al menos 30 días naturales de anticipación.

Las partes podrán convenir una prórroga por un periodo menor al suscrito originalmente.

3- Renovación:

Al finalizar la vigencia las partes podrán negociar la renovación del contrato, para lo cual deberán notificar a la otra parte con al menos 30 días naturales de anticipación, las condiciones sobre las cuales se propone llevar a cabo las modificaciones.

La otra parte debe comunicar en un plazo de 15 días naturales la aceptación o rechazo de las condiciones propuestas. En caso de omisión, se entenderán por aceptadas las modificaciones.

4- Periodo de cobertura:

Este seguro cubrirá únicamente indemnizaciones por siniestros acaecidos durante la vigencia de la póliza.

J. MONTO DE LA PRIMA Y PROCEDIMIENTO PARA SU PAGO

La prima de este contrato podrá ser pagada en fraccionamientos mensuales, bimestrales, trimestrales, cuatrimestrales 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	Moneda: dólares
Anual	Sin recargo	Sin recargo
Semestral	8%	5%
Cuatrimstral	10%	6%
Trimestral	11%	7%
Bimestral	12%	8%
Mensual	13%	9%

Quando se realice el pago de la prima anual por medio de deducción mensual, no se aplicará recargo alguno, por no corresponder a un seguro con plan de pago fraccionado.

K. PERÍODO DE GRACIA

Es una extensión del período de pago de la prima posterior a la fecha de vencimiento de la obligación de pago fraccionado establecida, durante el cual la prima puede ser pagada sin el cobro de intereses y recargos adicionales y en el cual se mantienen los derechos del Asegurado.

Quando la póliza posea el beneficio de pago fraccionado, el Instituto concederá al Tomador y/o Asegurado, un período de gracia según las siguientes condiciones:

1. Forma de pago Semestral: 15 días hábiles.
2. Forma de pago Cuatrimestral: 15 días hábiles.
3. Forma de pago Trimestral: 15 días hábiles.
4. Forma de pago Bimestral: 10 días hábiles.
5. Forma de pago Mensual: 10 días hábiles

L. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José
Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)
Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000
Consultas: contactenos@grupoins.com
WhatsApp: 2287-6100

a. Para las coberturas de Daño Directo (V, Y o X, D, H)

1. Cuando se produzca un evento, sin que medie la declaratoria de emergencia nacional, y que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, el Asegurado y/o Tomador deberán:

a. Comunicar al Instituto, el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer. Para el trámite, el Instituto pone a su disposición los siguientes medios de comunicación:

- Teléfono: 800-Teleins (800-8353467)
- Correo electrónico: contactenos@grupoins.com

b. En caso de robo o sospecha de daño malicioso o premeditado, deberá presentar la denuncia en forma inmediata ante la autoridad judicial competente donde se indique además que los bienes se encuentran asegurados con el Instituto, dar aviso al Instituto en un plazo máximo de 48 horas a partir del momento en que se tenga conocimiento del hecho, y presentar de forma escrita, en un plazo no mayor de cinco días hábiles a partir del momento de la ocurrencia del evento, un detalle de las pérdidas y aportar copia de la denuncia interpuesta ante la autoridad competente, así como el Acta de Inspección Ocular y Recolección de Indicios en caso de que se haya realizado. Así mismo, deberá prestar toda la asistencia razonable para el descubrimiento y denuncia de cualquier persona que se presuma responsable, así como en la investigación o recuperación de la propiedad afectada o indemnizada y tomará las acciones que sean necesarias para no obstaculizar la subrogación.

c. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro (excepto para robo), o en el plazo mayor que el Asegurado hubiera solicitado por escrito y el Instituto concedido, presentará por su cuenta, un detalle de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada.

d. Entregar todas las pruebas e información con respecto a la solicitud de indemnización, a medida que éstas sean requeridas, junto con una declaración jurada cuando así lo amerite.

e. Conservar las partes dañadas con el fin de que puedan ser evaluadas por el Instituto.

f. Permitir que un representante del Instituto inspeccione la propiedad afectada, antes de que se proceda a hacer reparaciones o alteraciones.

En caso de siniestro amparable bajo este contrato, las pérdidas de bienes propiedad del Asegurado, o que estén bajo su responsabilidad según declaración en esta póliza, serán cualificadas y cuantificadas solo con el Asegurado o su representante legal, según el caso.

g. Emplear los medios a su alcance para disminuir las consecuencias del siniestro, incluyendo la obligación de no desatender la cosa asegurada. El incumplimiento de esta obligación facultará al Instituto para reducir su prestación en proporción al daño que se pudo haber evitado, pero la suma total a pagar por estos gastos no excederá el límite de la responsabilidad según cada cobertura. Para todos los casos, los gastos razonables en que el Asegurado incurra para cumplir con este fin, serán cubiertos por el Instituto, pero:

a. La suma a pagar no excederá del importe de la disminución en la pérdida que efectivamente se logre.

b. Si como resultado en el cálculo de la pérdida se genera infraseguro, los gastos razonables que sean susceptibles de pago para preservar la propiedad asegurada correrán la misma suerte en la aplicación de infraseguro en las coberturas de daño directo.

El Instituto quedará liberado de toda prestación derivada del siniestro si el Asegurado incumpliera esta obligación con dolo.

2. Cuando se produzca un evento originado a consecuencia de un riesgo declarado como emergencia nacional, por parte de los organismos gubernamentales designados, que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, como procedimiento alternativo al definido para los casos indicados en el punto 1 de esta cláusula, el Asegurado y/o Tomador deberán:

a. Comunicar al Instituto, el acaecimiento del siniestro, dentro del plazo máximo de siete días hábiles a fin de iniciar el trámite de valoración de los daños por parte del Instituto, para lo cual se pone a su disposición los siguientes medios de comunicación:

- Teléfono: 800-Teleins (800-8353467)
- Correo electrónico: contactenos@grupoins.com
- Página WEB del INS, www.grupoins.com
- Sucursales y oficinas de Seguros en cualquier parte del territorio nacional, cuyos teléfonos y ubicación se detallan en la página WEB.

Adicionalmente, el Instituto informará mediante los medios de comunicación colectiva, así como en su página WEB, sobre las medidas alternativas para facilitar el trámite para la atención de Asegurados. El Asegurado podrá contactar a su intermediario de seguros para buscar asesoramiento y ayuda en sus trámites.

b. Con autorización previa por parte del Instituto, el Asegurado podrá proceder a realizar reparaciones inmediatas en los inmuebles afectados.

c. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro (excepto para robo), o en el plazo mayor que el Asegurado hubiera solicitado por escrito y el Instituto concedido, presentará por su cuenta, un detalle de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada.

d. Entregar todas las pruebas e información con respecto a la solicitud de indemnización a medida que éstas sean requeridas, junto con una declaración jurada cuando así se requiera.

e. Conservar y resguardar las partes dañadas con el fin de que puedan ser evaluadas por el Instituto.

De acuerdo con las Condiciones Generales, producto del evento acontecido, el Instituto:

- Atenderá las indemnizaciones en el plazo establecido en la normativa aplicable.
- Utilizará los medios alternativos para la valoración de los daños en las propiedades aseguradas.
- Valorará efectuar adelantos del pago del rubro(s) aceptado (s).

En caso de siniestro amparable bajo este contrato, las pérdidas de bienes propiedad del Asegurado, o que estén bajo su responsabilidad según declaración en esta póliza, serán calificadas y cuantificadas solo con el Asegurado o un representante designado por éste.

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

Los plazos señalados por el Instituto son los establecidos 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.

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 la presente cláusula.

El Asegurado tendrá derecho de apelar las resoluciones del Instituto en la dependencia en que se tramitó la reclamación, dentro del plazo que se indica en la cláusula denominada Plazo de Prescripción.

b. Para la Cobertura K Responsabilidad Civil:

Cuando se produzca un evento que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, el Asegurado y/o Tomador deberán:

1. Comunicar al Instituto, el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer. Para el trámite, el Instituto pone a su disposición los siguientes medios de comunicación:

Teléfono: 800-Teleins (800-8353467)

Correo electrónico: contactenos@grupoins.com

Además, después de presentado el aviso del siniestro:

2. Entregar por su cuenta al Instituto una reclamación por escrito, que contenga en particular un recuento de las terceras personas o bien de la propiedad de las terceras personas que ha sido destruida o dañada, y de la cantidad de tal pérdida junto con detalles de otros seguros que amparen la propiedad aquí asegurada.

3. Entregar todas las pruebas e información con respecto a la solicitud de indemnización.

4. Emplear los medios a su alcance para disminuir las consecuencias del siniestro, incluyendo la obligación de no desatender la cosa asegurada. El incumplimiento de esta obligación facultará al Instituto para reducir su prestación en proporción al daño que se pudo haber evitado. El Instituto quedará liberado de toda prestación derivada del siniestro si el Asegurado y/o Tomador incumpliera esta obligación con dolo.

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.

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 la presente cláusula.

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 dentro del plazo de prescripción de este seguro.

c. Para la Cobertura M Riesgos del Trabajo Hogar:

Cuando se produzca un evento que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, el Asegurado y/o Tomador deberán:

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José

Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)

Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000

Consultas: contactenos@grupoins.com

WhatsApp: 2287-6100

1. Informar por escrito al Instituto todo infortunio laboral dentro de los ocho días hábiles siguientes a su ocurrencia.
2. Extender la orden de atención médica y poner a los trabajadores víctimas de un riesgo del trabajo, bajo la asistencia del facultativo, en el centro médico más cercano del Instituto Nacional de Seguros o de la Caja Costarricense de Seguro Social -sin perjuicio de la obligación que tiene de brindarle los primeros auxilios-, en los términos que estipulan los artículos 220 y 230 del Código de Trabajo.
3. Cooperar con el Instituto, a solicitud de este, en la obtención de toda clase de pruebas, detalles y pormenores, que tengan relación directa o indirecta con el seguro y con el riesgo cubierto, con el propósito de facilitar, la investigación que se crea conveniente realizar.

d. Para la Cobertura P Accidentes Personales:

Para gozar de la cobertura de esta póliza, el Tomador del seguro y/o Asegurado o Beneficiario cuenta con noventa (90) días naturales posteriores a la fecha del accidente para la presentación de los requisitos que se enumeran de seguido.

Dicho plazo podrá ampliarse por el Instituto siempre que el Tomador del seguro y/o Asegurado o Beneficiario demuestre la imposibilidad de cumplir con los requisitos exigidos en el tiempo fijado.

Con el fin de garantizar la confidencialidad de la información médica del Asegurado, el trámite del reclamo será realizado por él directamente, sin intervención del Tomador del seguro, o puede nombrar un representante legal para tal efecto en caso de que cuente con algún impedimento físico. Para lo que corresponda a la cobertura por muerte accidental, el trámite lo realizará el beneficiario designado en la póliza.

En toda reclamación deberá comprobarse a satisfacción del Instituto y por cuenta del reclamante la ocurrencia del siniestro; así como la erogación de los gastos. Para ello, deberá aportar los siguientes requisitos:

e. Cobertura de Gastos Médicos por Accidente

1. Formulario "Solicitud de Beneficios" cumplimentado (disponible en la página web www.grupoins.com y Sucursales del Instituto) o el certificado del médico tratante, con el diagnóstico y la evolución en tiempo (días).
2. Facturas canceladas de los gastos efectuados, con el detalle de cada uno de los bienes y/o servicios recibidos por el Asegurado y el costo respectivo
3. Recetas de medicamentos, prescripciones y resultados de exámenes de laboratorio, radiológicos u otro examen para diagnóstico.
4. El Asegurado o su representante legal según corresponda, debe firmar la boleta de autorización para revisar los expedientes clínicos donde ha sido atendido.
5. Adicionalmente, para los accidentes que sean consecuencia de la práctica de actividades deportivas se debe presentar copia del Expediente Médico del Asegurado confeccionado y firmado por el médico tratante.

f. Cobertura de Fallecimiento por Accidente

1. Carta del Beneficiario solicitando la indemnización.
2. Certificado Oficial de Defunción expedido por el Registro Civil, donde se especifique la causa de la muerte.

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José

Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)

Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000

Consultas: contactenos@grupoins.com

WhatsApp: 2287-6100

3. Fotocopia de ambos lados del documento de identificación, tanto del beneficiario como del fallecido (en caso de menor de edad debe presentar el certificado de nacimiento).
4. Copia del expediente judicial certificado que contenga la descripción de los hechos y las pruebas de laboratorio forense sobre alcohol (OH) o tóxicos en la sangre. Si el deceso ocurre en el extranjero este documento debe entregarse debidamente apostillado.
5. El Beneficiario debe firmar la boleta de autorización para revisión o reproducción física de los expedientes clínicos o administrativos de la CCSS, Clínica de Medicina Legal, Ministerio de Trabajo, Instituto Nacional de Seguros u otros Centros o Clínicas donde el Asegurado fue atendido.
6. Si el fallecimiento se presenta fuera de Costa Rica, deberá aportar el documento oficial, mediante el cual se certifica la causa de muerte en el país de ocurrencia del deceso, así como la fotocopia completa del expediente judicial o cualquier otro documento probatorio que respalde el deceso, debidamente consularizados o apostillados.
7. En caso de fallecimiento de un asegurado dependiente, se debe presentar documento extendido por el Registro Civil en el que se demuestre el nexo familiar del fallecido con el Asegurado (cónyuge o hijos). En caso de fallecimiento del conviviente, el Asegurado deberá aportar una declaración jurada ante Notario Público, en la que declare la convivencia con la persona fallecida conforme la definición existente en las condiciones generales de la póliza y el tiempo de convivir.

g. Cobertura de Incapacidad Total y/o Parcial Permanente por Accidente

1. Carta del Asegurado solicitando la indemnización.
2. Fotocopia del documento de identificación (en caso de menor de edad debe presentar el certificado de nacimiento).
3. Certificado médico extendido por la autoridad competente (C.C.S.S. e INS) en el que se determine que, por alteración o debilitamiento de su estado físico o mental, el asegurado perdiera el sesenta y siete por ciento (67%) o más de su capacidad general orgánica o funcional que le impida desempeñarse en su profesión o actividad habitual por medio de la cual genera ingresos y se indique que la incapacidad se otorga NO SUJETA A REVISION. Dicho certificado debe contener el diagnóstico y la fecha exacta de la valoración médica que dispuso la incapacidad.

El Asegurado o el representante legal según corresponda, debe firmar la boleta de autorización para revisar los expedientes clínicos donde ha sido atendido.

h. Para las coberturas de Multiasistencia Hogar (T, S)

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.

Solicitud de los servicios desde otro país:

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José

Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)

Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000

Consultas: contactenos@grupoins.com

WhatsApp: 2287-6100

Solicitar a la operadora del país donde se encuentre el Asegurado nombrado, en caso de requerir una asistencia, que realice la llamada por cobrar a los siguientes números:

(506) 2284-8388

(506) 2284-8533

En caso de presentación de reclamos en otros idiomas distintos al español e inglés, el Asegurado debe presentar la respectiva traducción de toda la documentación del reclamo, la cual deberá ser efectuada por traductores oficiales autorizados por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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 con posterioridad.

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

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.

El Asegurado tendrá derecho a apelar las resoluciones del Instituto dentro del plazo de prescripción de este seguro.

M. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser cancelado por el Instituto o por el Tomador.

Si el Instituto decide cancelar este seguro, deberá notificar por escrito al Asegurado con al menos treinta (30) días naturales de anticipación con respecto a la fecha en que entrará en vigencia tal condición, no obstante, el Asegurado mantendrá sus derechos respecto a cualquier pérdida anterior a la fecha de cancelación del seguro.

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

1. Si el riesgo deja de existir después de su celebración. Sin embargo, al Instituto le corresponderán las primas devengadas hasta que la cesación del riesgo le sea comunicada o haya llegado a su conocimiento por cualquier otro medio.
2. Finalización del interés económico del Asegurado en los bienes objeto del seguro.
3. Traspaso del interés que tenga el Asegurado sobre los bienes protegidos, a no ser que aquel se efectúe por testamento o en cumplimiento de preceptos legales. En tal caso, si se debe efectuar una indemnización, la misma se realizará a quien ostente la propiedad del bien asegurado, a la fecha del siniestro.
4. Falta de pago de la prima, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo N. 37 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
5. Agravación y/o modificación del riesgo durante la vigencia de la póliza.

Dirección Oficinas: Avenida 7, calles 9 y 11, San José

Línea gratuita: 800-TELEINS (800-8353467)

Defensoría: 800-Defensoría (800-3333676742) defensoria@grupoins.com

Apto Postal: 10061-1000

Consultas: contactenos@grupoins.com

WhatsApp: 2287-6100

6. Si el tomador o asegurado incumplen con lo establecido en la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo N°7786 y en su normativa complementaria.

Se aclara que lo anterior no aplica para la cobertura P Accidentes Personales, para la cual rige lo dispuesto en los artículos 14 -Prórroga del Contrato- y 16 -Terminación anticipada del Contrato- de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

Si el Asegurado y/o Tomador decide no mantener este seguro, deberá dar aviso por escrito al Instituto con al menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha de cancelación. En tal caso el Instituto cancelará el contrato a partir de la fecha señalada expresamente por el Asegurado y/o Tomador.

La cancelación de la póliza, sea a solicitud del Instituto o del Tomador, se regirá por los siguientes principios:

1. Cuando el seguro haya sido contratado por un periodo de corto plazo, o sea, con una vigencia inferior a un año, se reembolsará al Asegurado y/o Tomador la prima no devengada a prorrata, deduciendo un dieciocho por ciento (18) por concepto de gasto administrativo.
2. Cuando el seguro haya sido contratado con vigencia anual (independientemente de la forma de pago), el Instituto tendrá derecho a retener la prima devengada a corto plazo conforme al tiempo transcurrido, y reembolsará al Asegurado y/o Tomador la prima no devengada; lo anterior de acuerdo con el siguiente cuadro:

Tiempo transcurrido desde la fecha de emisión, prórroga o renovación hasta la fecha de cancelación	Porcentaje devengado de la prima anual
Hasta 5 días naturales	33%
Más de 5 días naturales hasta 35 días naturales	39%
Más de 35 hasta 65 días naturales	47%
Más de 65 hasta 95 días naturales	55%
Más de 95 hasta 125 días naturales	61%
Más de 125 hasta 155 días naturales	68%
Más de 155 hasta 185 días naturales	74%
Más de 185 hasta 215 días naturales	79%
Más de 215 hasta 245 días naturales	84%
Más de 245 hasta 275 días naturales	89%
Más de 275 hasta 305 días naturales	93%
Más de 305 hasta 335 días naturales	96%
Más de 335 hasta 365 días naturales	100%

En todo caso que corresponda la devolución de la prima, la misma se hará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación.

El Instituto brindará respuesta mediante resolución motivada y escrita dentro de los treinta (30) días naturales contados a partir de la presentación de la solicitud, acompañada de todos los requisitos, para que el INS analice la reclamación que realice el Tomador del Seguro, Asegurado o Beneficiario.

El Instituto efectuará el pago cuando corresponda en un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la notificación de resolución que acoge la solicitud de pago de la suma asegurada.

O. RED DE PROVEEDORES

Los servicios contemplados en las Coberturas de Servicios Multiasistencia Hogar se brindan mediante una red de proveedores. En caso de que el Asegurado requiera información actualizada de los mismos o coordinar un servicio, deberá llamar al 800-800-8001, número que opera las 24 horas del día, 365 días al año o bien, a cualquiera de los otros canales disponibles, a saber: App 24/7, WhatsApp, correo electrónico (ver información de estos dos últimos en el pie de página de este documento).