

POLITICAS DE SERVICIO MAXIMA ASISTENCIA



1. Para cubrir los servicios de asistencia se ha destinado un monto máximo de cobertura para cada uno de ellos, en caso que el servicio solicitado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS exceda el monto de cobertura GEA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio directamente al proveedor.
2. El AFILIADO y/o BENEFICIARIOS deberán identificarse como personas físicas afiliadas al programa de MAXIMA ASISTENCIA.
3. Todos los servicios se brindarán en el momento y lugar de la emergencia, de lo contrario el servicio solicitado se brindará con costo al AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, ENTIENDASE emergencia como todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. A estos efectos, la excepción o excepciones se aplicarán a esta definición. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del afiliado o los beneficiarios. No procederá un segundo servicio por la misma emergencia
4. Los servicios de cerrajería no incluyen hechura de llave ni reparación de llavín, excepto los casos de cerrajería en el hogar cuando sea necesaria para seguridad de la vivienda. Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarrupas y alacenas. Además, la compra de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.
5. En el caso de servicios de asistencia hogar estos no se brindaran cuando la situación presentada por el afiliado se deba a falta de mantenimiento de las instalaciones de abastecimiento de agua o electricidad. Así mismo el servicio se brindara únicamente para el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS residentes en el Gran Área Metropolitana (GAM). El servicio fuera de las áreas mencionadas se podrá brindar siempre y cuando exista infraestructura privada que lo permita.
6. No se brindara el servicio de asistencia en caso de que se compruebe la mala fe del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS
7. No se brindarán servicios cuando el proveedor compruebe que el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS se encuentra bajo los efectos del alcohol o drogas.
8. No se brindarán servicios de asistencia cuando la emergencia reportada sea producida por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tal como: expresamente, desastres naturales tales como huracanes, inundaciones, terremotos, tornados, maremotos, estallidos y erupciones volcánicas, etc., ni las situaciones de parálisis originadas por el hombre, como motines, terrorismo, milicia, huelgas, paros, cierres o bloqueos de carretera
9. No se cubrirán emergencias derivadas de enfermedades o lesiones preexistentes ENTIENDASE enfermedad como: Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente documento se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio al momento de la contratación del servicio. Por lo anterior a criterio de GEA no se prestarán los SERVICIOS materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de GEA su comprobación:
 - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
 - Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
 - Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
 - Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.En todos los casos, corresponde al AFILIADO comprobar la no preexistencia.
10. No se cubrirán servicios derivados de enfermedades mentales padecidas por el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS.
11. No se cubrirá la adquisición y uso de prótesis o anteojos en asistencia en viajes.
12. Durante el embarazo, únicamente se brindarán, los servicios médicos en caso de emergencia. EXCLUYE toda situación que no la origine.
13. No se cubrirán emergencias derivadas de prácticas deportivas en competencia.
14. Cuando se trata de la asistencia: Honorarios de abogados por asistencia y defensa legal en accidente de automóvil, se deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultados, por lo cual el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, aceptan que SERVIVALORES no será responsable de los resultados de las acciones emprendidas o dejadas de emprender por el AFILIADO o por las personas que él autorice, o por los profesionales en derecho, con ocasión de la defensa realizada. Todo lo anterior contemplado hasta la primera sentencia judicial
15. No se cubrirán las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales.
16. Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos con antigüedad mayor a 20 años, vehículos de 3.5 toneladas de peso en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, taxis, microbuses, motocicletas, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal y vehículos pertenecientes a flotillas de empresas, vehículos rotulados, vehículos utilizados para el Porteo, así como vehículos que no puedan circular por no cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la legislación costarricense (Placa metálica, placa provisional vencida o derecho de circulación, incluyendo los que no puedan

circular por restricción vehicular).

17. No se brindarán servicio alguno de emergencia cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
18. Los servicios emergentes de asistencia hogar se prestaran únicamente en el lugar de residencia del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, y que aparece en el contrato como su domicilio permanente, por lo que expresamente se excluyen locales comerciales, oficinas, etc., así como otras viviendas que sean propiedad del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS. Los servicios no se brindarán para reparaciones que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales. (para lo cual el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS asume la responsabilidad de avisar cualquier cambio de domicilio para recibir la asistencia).
19. No se brindarán servicios de asistencia en el hogar ante cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS y que aparece en el contrato como su domicilio permanente. Se considera como daño o falla preexistente, lo que ya exista y sea demostrable fehacientemente antes de la fecha en que se solicite el servicio de asistencia hogar, derivado de la falta de mantenimiento del inmueble.
20. No se cubrirá ningún servicio de asistencia que sea contratado directamente por el AFILIADO con terceros.
21. Se excluyen en el servicio de asistencia en el hogar de los servicios de electricista la reparación de: tableros eléctricos, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS
22. Se excluyen en el servicio de asistencia en el hogar de los servicios de plomería la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
23. No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería vial, la fabricación de duplicados de llaves, así como la reparación de llavines ni apertura de cajuelas.
24. No se prestará el servicio de asistencia en el hogar cuando la emergencia implique el destaqueo de: muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, tanques sépticos, etc.
25. No se prestará el servicio de asistencia cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
26. No se prestará el servicio de asistencia cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, portones, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del AFILIADO y/o BENEFICIARIOS.
27. No se prestará el servicio de asistencia en los casos en que no exista la infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de los, Servicios de Asistencia. El proveedor prestará los servicios de asistencia, dentro de los límites de tiempo que dichas condiciones lo permitan.
28. No se brindarán servicios de asistencia cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la asistencia solicitada por el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS.
29. No se brindarán servicios de asistencia cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
30. No se brindarán servicios de asistencia que se produzcan cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS o el conductor del vehículo hubiese infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y números de personas transportadas o forma de acondicionarlos siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
31. No se brindarán servicios de asistencia producto de la participación del vehículo afiliado en carreras, prácticas deportivas y/o entrenamientos.
32. No se brindarán servicios de asistencia vial en el cual se requiera una maniobra de rescate, esta será asumida por el AFILIADO y/o BENEFICIARIOS, ya que por la naturaleza de la maniobra no es responsabilidad del prestador del servicio el daño ocasionado al vehículo al momento de la misma.
33. Para poder hacer uso de los servicios de asistencia, el AFILIADO debe estar activo y al día en sus operaciones con Medio de Pago. Se brindara el servicio previa autorización de Medio de Pago en caso de desfase operativo.

CONDICIONES GENERALES EN
www.servivalores.com

ASISTENCIA
24 HORAS - 365 DIAS DEL AÑO

LINEA DE EMERGENCIA
MAXIMA ASISTENCIA

TEL: 2211-6499