



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

Contenido

<b>COMPROMISO DE LA ASEGURADORA .....</b>	<b>3</b>
<b>SECCIÓN A. DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
CLÁUSULA I. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	4
<b>SECCIÓN B. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA.....</b>	<b>7</b>
CLÁUSULA II. DOCUMENTOS CONTRACTUALES .....	7
<b>SECCIÓN C. ÁMBITO DE COBERTURA.....</b>	<b>8</b>
CLÁUSULA III. ÁMBITO DE COBERTURA.....	8
CLÁUSULA IV. COBERTURAS .....	8
Cobertura A: ACCIDENTES .....	8
Cobertura B: ASISTENCIA PARA GASTOS MÉDICOS .....	9
Cobertura C: RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN .....	12
Cobertura D: CANCELACIÓN Y ACORTAMIENTO DE VIAJE .....	12
Cobertura E: RETRASO DE VUELO .....	12
Cobertura F: PÉRDIDA DE EQUIPAJE .....	13
Cobertura G: PÉRDIDA DE PASAPORTE .....	13
CLÁUSULA V. SUMA ASEGURADA.....	14
CLÁUSULA VI. RIESGOS EXCLUIDOS .....	14
<b>SECCIÓN D. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS .....</b>	<b>15</b>
CLÁUSULA VII. BENEFICIARIOS.....	15
<b>SECCIÓN E. OBLIGACIONES DEL TOMADOR, ASEGURADO O BENEFICIARIO.....</b>	<b>15</b>
CLÁUSULA VIII. OBLIGACIONES DEL TOMADOR DEL SEGURO.....	15
CLÁUSULA IX. POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE .....	16
CLÁUSULA X. OTROS SEGUROS.....	17
<b>SECCIÓN F. PRIMAS.....</b>	<b>17</b>
CLÁUSULA XI. PAGO DE PRIMAS Y LIQUIDACIONES .....	17
CLÁUSULA XII. PERÍODO DE GRACIA .....	18
CLÁUSULA XIII. COMISIÓN DE COBRO .....	19
CLÁUSULA XIV. DOMICILIO DE PAGO .....	19
CLÁUSULA XV. AJUSTE DE PRIMAS EN CASO DE PRÓRROGA O RENOVACIÓN .....	19
<b>SECCIÓN G. DESCUENTOS Y RECARGOS .....</b>	<b>19</b>
CLÁUSULA XVI. DESCUENTOS Y RECARGOS .....	19
<b>SECCIÓN H. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS POR SINIESTROS.....</b>	<b>21</b>
CLÁUSULA XVII. UTILIZACIÓN DE LA PÓLIZA.....	21
CLÁUSULA XVIII. PRUEBA DEL SINIESTRO Y DEBER DE COLABORACIÓN .....	24
CLÁUSULA XIX. LIQUIDACION DE GASTOS Y PAGO DE BENEFICIOS.....	24
CLÁUSULA XX. PLAZO DE RESOLUCIÓN EN RECLAMACIONES .....	25
CLÁUSULA XXI. AUDITORÍA MÉDICA.....	25
CLÁUSULA XXII. DECLINACIÓN Y DERECHO DE IMPUGNACIÓN .....	25
<b>SECCIÓN I. VIGENCIA Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGAS.....</b>	<b>26</b>
CLÁUSULA XXIII. PLAN DE SEGURO Y VIGENCIA.....	26
CLÁUSULA XXIV. EXTENSIÓN DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.....	26
CLÁUSULA XXV. CANCELACIÓN ANTICIPADA DE LA PÓLIZA .....	27





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

CLÁUSULA XXVI. FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA .....	28
CLÁUSULA XXVII. FINALIZACIÓN DE LA COBERTURA .....	28
<b>SECCIÓN J. CONDICIONES VARIAS.....</b>	<b>29</b>
CLÁUSULA XXVIII. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN .....	29
CLÁUSULA XXIX. EDADES DE CONTRATACIÓN .....	29
CLÁUSULA XXX. REGISTRO DE ASEGURADOS .....	29
CLÁUSULA XXXI. MONEDA Y TIPO DE CAMBIO .....	30
CLÁUSULA XXXII. CERTIFICADOS DEL SEGURO.....	30
CLÁUSULA XXXIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	30
CLÁUSULA XXXIV. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA .....	30
<b>SECCIÓN K. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....</b>	<b>30</b>
CLÁUSULA XXXV. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	30
CLÁUSULA XXXVI. LEGISLACIÓN APLICABLE .....	31
<b>SECCIÓN L. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES .....</b>	<b>31</b>
CLÁUSULA XXXVII. DOMICILIO CONTRACTUAL DEL ASEGURADO .....	31
CLÁUSULA XXXIII. COMUNICACIONES .....	31
<b>SECCIÓN M. LEYENDA DE REGISTRO.....</b>	<b>31</b>
CLÁUSULA. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS.....	31





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**COMPROMISO DE LA ASEGURADORA**

**EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, cédula jurídica 400000-1902-22 (“el INS”) se compromete con el ASEGURADO Y/O TOMADOR, a la expedición de la presente póliza de conformidad con las Condiciones Particulares y Generales que más adelante se estipulan y sobre la base de las declaraciones hechas por el ASEGURADO Y/O TOMADOR en la Solicitud de Seguro que origina este contrato.**

**Declaro el compromiso contractual del INS de cumplir con los términos y condiciones de la presente póliza.**

**Firma representante legal**

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS



José Arévalo Ascensio  
Gerente General a.i.  
Cédula jurídica 4-000-001902





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

## SECCIÓN A. DEFINICIONES

### CLÁUSULA I. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos, palabras o frases que se indican a continuación están definidos tal como deben entenderse o ser usados en esta póliza.

- 1. ACCIDENTE:** Suceso provocado por una acción repentina, fortuita e imprevista en forma involuntaria y que da lugar a una lesión corporal traumática.
- 2. ACORTAMIENTO DE VIAJE:** Situación en la que el Asegurado tenga que regresar a Costa Rica o a su país de residencia habitual, en una fecha anterior a la prevista, por una de las circunstancias descritas en esta póliza.
- 3. ASEGURADO:** Persona física que está expuesta al riesgo, el cual traslada al asegurador, y es quien asume los derechos y las obligaciones derivadas del contrato en ausencia del tomador. Debe haber sido reportada por el tomador del seguro y aceptada por el Instituto.
- 4. ARTES MARCIALES:** Técnicas y métodos para la defensa y lucha en combate cuerpo a cuerpo, de forma recreativa o profesional como lo son, pero no limitadas a: karate, kickboxing, boxeo, muay thai, judo, lucha libre, lucha grecorromana, jiu jitsu, jiu jitsu brasileño, wushu, san da, sambo, taekwondo.
- 5. CONVIVIENTE:** Persona que cohabita con el Asegurado por más de tres (3) años en unión de hecho pública, notoria, única, estable y demostrable.
- 6. COSTOS DE SERVICIOS MÉDICOS:** Es el cargo u honorario hecho por un proveedor de servicios médicos que cobra a personas que presenten enfermedades o lesiones que por su naturaleza y severidad son consideradas similares. Este costo determinará el monto máximo a indemnizar por un servicio u honorario médico. Fuera de Costa Rica y Centroamérica los costos de servicios médicos serán determinados según el área geográfica donde recibió la atención o servicio.
- 7. DEPORTES EXTREMOS:** Rafting, uso de vehículos acuáticos con / sin motor, canopy, bungee jumping, sky walk o sky trek, snorkeling, pesca deportiva, rapel, escalar montañas, parapente, paracaidismo, alpinismo, boxeo, alas delta, vuelo libre, carrera de caballos, cacería mayor, automovilismo y/o motociclismo, motocross, bicicross, cuadriciclos, cuadracross, surfing, futbol americano, rugby, artes marciales mixtas, toreo y participación en corridas de toros, snowboard, esquí (cualquier modalidad), skateboard, kite surf, moto náutica, wind surf, moto de nieve, sand board y grass boards.
- 8. EDAD:** Se refiere a la edad cumplida con hasta trescientos sesenta y cuatro (364) días.
- 9. EJECUTIVO:** Persona que ocupa un cargo directivo o de responsabilidad en una empresa.





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

- 10. EMERGENCIA MÉDICA:** Aparición inesperada de una condición médica con síntomas severos que amenaza la vida del Asegurado y que requiere atención médica inmediata 24 horas después de su aparición.
- 11. ENFERMEDAD AGUDA:** Enfermedad de aparición súbita y repentina, de evolución rápida, con una evolución que no sobrepase los 14 días y no corresponda o sea consecuencia de una enfermedad preexistente.
- 12. ENFERMEDAD EPIDÉMICA:** Enfermedad aguda, producida por agentes biológicos o no biológicos, que según los epidemiólogos tienen un grado grave o fatal de patogenicidad, virulencia o letalidad, que pueda propagarse con rapidez o que presente un crecimiento acelerado y considerado anormal en el número de casos que se presentan en un país o región o que haya sido declarada como tal por los organismos de salud oficiales internacionales o de un país o región facultados para este efecto, debido a su impacto o implicaciones en la salud pública.
- 13. ENFERMEDAD PANDÉMICA:** Enfermedad, aguda, producida por agentes biológicos o no biológicos, que según los epidemiólogos tienen un grado grave o fatal de patogenicidad, virulencia o letalidad, que pueda propagarse con rapidez o que presente un crecimiento acelerado y considerado anormal en el número de casos que se presentan simultáneamente en más de un país o continente o que haya sido declarada como tal por la Organización Mundial de la Salud facultada para este efecto, debido a su impacto o implicaciones en la salud pública.
- 14. ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Toda aquella enfermedad o lesión congénita o no, accidente, discapacidad física, así como sus secuelas que, con anterioridad a la adquisición de esta póliza, haya sido:
- a. Diagnosticada por un médico,
  - b. de la que por sus síntomas o signos no pudieron pasar inadvertidas para el Asegurado o terceras personas,
  - c. Recibido tratamiento médico, servicios o suministros,
  - d. Practicado o le recomendaron exámenes para diagnósticos pertinentes, o
  - e. Tomando drogas o medicinas recetadas o recomendadas.
- 15. EQUIPAJE:** Es el conjunto de objetos que se llevan de viaje o que tiene cada Asegurado para su uso personal y que han sido registrados como tal por la línea aérea o naviera. Esta definición excluye el equipaje que se transporta vía terrestre.
- 16. FAMILIAR DEL ASEGURADO:** Comprende al cónyuge o conviviente del Asegurado y sus hijos (as) dependientes y menores de edad que vivan con el Asegurado.
- 17. HOSPITALIZACIÓN:** Es cuando un Asegurado es ingresado en un hospital, registrado como paciente de cama, por un período continuo no menor de veinticuatro (24) horas.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**18. HUELGA:** Suspensión en el trabajo realizada voluntariamente y de común acuerdo por personas empleadas en un mismo oficio, para obligar al patrono a que acepte determinadas condiciones, normalmente de carácter económico o social, declarada legalmente como tal por las autoridades oficiales del país donde se presente. Para efectos de esta póliza será la huelga que prevenga, limite o interfiera con la estipulación de servicios contratados mediante el pasaje con la compañía de transporte, de acuerdo con la Cobertura E. Retraso de Vuelo.

**19. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE:** Es la que se produzca como consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia de la póliza y que:

1. El Asegurado sea declarado incapacitado por alteración o debilitamiento de su estado físico o mental, que produzca la pérdida del sesenta y siete por ciento (67%) o más de su capacidad orgánica o funcional que le impida desempeñarse en su profesión o actividad habitual, o
2. La incapacidad sea producida por la pérdida completa e irrecobrable de la vista de ambos ojos, o
3. La incapacidad sea producida por la pérdida total y permanente, por amputación de ambas manos o de ambos pies, o de una mano y un pie conjuntamente.

**20. PAÍS DE RESIDENCIA HABITUAL:** País en el cual vive una persona, es decir, el país donde ésta tiene su residencia y en el que normalmente transcurre su descanso diario. Los viajes temporales al exterior con fines de recreación, vacaciones, visitas a amigos y parientes, negocios, tratamiento médico, peregrinación religiosa no cambian el lugar de residencia habitual de una persona.

**21. PÉRDIDA TEMPORAL DE EQUIPAJE:** Cuando el Asegurado sufre el extravío temporal del equipaje registrado con la línea aérea o la naviera por más de 12 horas desde el momento de llegada a su destino que no sea su residencia.

**22. PERMISO DE TRABAJO:** Es una autorización, emitida por la Dirección General de Migración y Extranjería, que deben tener todas las personas extranjeras que deseen trabajar en Costa Rica.

**23. PERÍODO DE GRACIA:** Es una extensión del periodo de pago de la prima posterior a la fecha de vencimiento de la obligación, durante la cual esta puede ser pagada sin el cobro de intereses ni recargos y el Asegurado mantiene los derechos.

**24. PRÁCTICA PROFESIONAL DE DEPORTE:** Se entiende aquella en la que el deportista se dedica voluntariamente a la práctica del deporte dentro o bajo la dirección de la organización de un club, federación o entidad deportiva, a cambio de una retribución la cual constituye su principal medio de ingreso.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

- 25. PRIMA:** Aporte económico que debe satisfacer el Tomador y/o Asegurado al INS, como contraprestación por la cobertura de riesgo que el Asegurador asume.
- 26. PRIMA PROVISIONAL DE DEPÓSITO:** Adelanto que paga el tomador del seguro a la aseguradora, el cual será descontado al monto de la prima realmente devengada al momento de la liquidación al finalizar la vigencia de la póliza.
- 27. RESIDENTE PERMANENTE:** Persona extranjera a quien la Dirección General de Migración y Extranjería le otorgue autorización de permanencia por tiempo indefinido.
- 28. RESIDENTE TEMPORAL:** Persona extranjera a quien la Dirección General de Migración y Extranjería le otorgue autorización de permanencia por tiempo definido.
- 29. TERRORISMO:** Acción violenta que se realiza con el fin de desestabilizar el sistema político o causar inseguridad en la sociedad.
- 30. TOMADOR DEL SEGURO:** Persona física o jurídica que contrata el seguro y traslada los riesgos al Asegurador. Es a quien corresponden las obligaciones que se deriven del contrato, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por la persona asegurada.
- 31. UNIDAD DE ASISTENCIA DEL INS:** Es la unidad del INS en el exterior del país, con la cual se comunicará el asegurado en caso de ocurrir algún evento cubierto por esta póliza, según lo indicado en la Cláusula Utilización de la póliza.
- 32. VIAJE:** Significa un destino específico reservado fuera del país de residencia habitual, el cual debe comenzar y terminar dentro de un período de ciento ochenta días como máximo y quedar comprendido dentro del período de vigencia de la póliza. Se considerará que un viaje comienza en el momento en que el Asegurado recibe la aprobación oficial de salida de parte de la oficina de migración del país de residencia habitual y termina el día en que el Asegurado regresa al país, en el momento en que este registra su ingreso en la Oficina de Migración del país de residencia habitual. Asimismo, cubre los tipos de viaje indicados en la cláusula de ámbito de cobertura.

## **SECCIÓN B. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA**

### **CLÁUSULA II. DOCUMENTOS CONTRACTUALES**

Constituyen este contrato: la Propuesta de Seguro aceptada por el Tomador del seguro, la Solicitud del Seguro, los reportes del tomador, las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, el Certificado.

El orden de prelación de la documentación mencionada es el siguiente: las Condiciones Particulares, el Certificado, las Condiciones Generales, Solicitud del Seguro y los reportes del tomador.





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

La persona asegurada tiene derecho a exigir en cualquier momento las condiciones generales de esta póliza, sus modificaciones y adiciones. Las condiciones generales pueden consultarse en la dirección electrónica [www.grupoins.com](http://www.grupoins.com), los demás documentos pueden solicitarse en las Sucursales o Puntos de Servicio del Instituto, asimismo en caso de duda sobre su póliza puede contactarse al 2287-6000 o enviar sus consultas al correo [contactenos@grupoins.com](mailto:contactenos@grupoins.com).

## **SECCIÓN C. ÁMBITO DE COBERTURA**

### **CLÁUSULA III. ÁMBITO DE COBERTURA**

Esta póliza opera durante el período del viaje de un Asegurado en su condición de nacional, residente legal sea de manera permanente o temporal, posea pasaporte o permiso de trabajo, cuando esté cubierto por esta póliza, según la definición de Viaje. Se cubre únicamente viajes que realice el asegurado en calidad de turista, estudiante o ejecutivo.

Además, se cubren los siguientes tipos de viajes:

- Viajes entre ciudades de un mismo país diferente a Costa Rica; siempre y cuando, el viaje se realice en transporte aéreo en líneas aéreas regulares o en medios terrestres entre una ciudad y otra que utilicen vehículos en distancias de más de 100 km.
- Viajes entre países diferentes a Costa Rica, mediante transporte aéreo en líneas aéreas regulares.
- Viajes desde otro país hacia Costa Rica, mediante transporte aéreo en líneas aéreas regulares.

### **CLÁUSULA IV. COBERTURAS**

El INS indemnizará al Asegurado, o en su caso al Beneficiario indicado en la póliza, por la pérdida directa e inmediata que sufra como consecuencia de los riesgos amparados bajo las coberturas que adelante se detallan, de conformidad con lo estipulado en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.

#### **Cobertura A: ACCIDENTES**

Se pagará la suma asegurada estipulada en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, a los beneficiarios nombrados por el asegurado o a este según corresponda, si durante el período de vigencia de la póliza y durante el viaje cubierto por esta, el Asegurado sufre un accidente, que produzca la:

1. Muerte del Asegurado.
2. Pérdida de extremidades por separación física arriba de la muñeca o tobillo o pérdida total e irrecuperable de la vista de uno o ambos ojos.
3. Incapacidad total y permanente del Asegurado.





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**Cobertura B: ASISTENCIA PARA GASTOS MÉDICOS**

De conformidad con las condiciones de esta póliza, el INS cubrirá los costos de servicios médicos incurridos por el Asegurado como consecuencia de un accidente, emergencia médica o enfermedad aguda, que sean médicaamente necesarios, inclusive se brindará cobertura de gastos hasta después de finalizada la misma, siempre y cuando no se haya agotado el monto asegurado y el evento que los origina haya ocurrido durante la vigencia de la póliza.

Se brindará la asistencia requerida, tal como se indica a continuación:

**Gastos Médicos:**

Se cubrirán los siguientes gastos, previamente autorizados por la Unidad de Asistencia del INS, hasta por los límites estipulados en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, según la opción escogida por el tomador:

**1. Gastos médicos por accidente:**

- a. Costos incurridos por el Asegurado por servicios ambulatorios y de hospitalización, consultas médicas, atención por especialistas, medicamentos, intervenciones quirúrgicas, sesiones de rehabilitación (limitadas a diez), tratamientos médicos y otros médicalemente necesarios e indicados.
- b. Gastos por concepto de habitación semiprivada de hospital para el Asegurado.
- c. Si el asegurado se encontrase internado en un hospital o una institución similar al momento de finalización de la vigencia de la póliza, se continuará brindando cobertura por dicho evento, hasta el día correspondiente a la fecha en que el asegurado sea egresado del centro hospitalario, o hasta agotar el monto asegurado, lo que ocurra primero.

**2. Gastos médicos por enfermedad aguda o emergencia médica:**

Adicionales a los gastos y costos descritos en el punto 1. Gastos médicos por accidente, se cubrirá lo siguiente:

- a. Servicios de emergencia por tratamiento dental para alivio del dolor, hasta el sublímite de la suma asegurada establecido en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro. No aplicará el sublímite para los tratamientos producto de un accidente amparado por la póliza.
- b. En caso de emergencia médica causada por enfermedades preexistentes, será cubierta la atención en sala de emergencias y la estabilización del Asegurado a nivel hospitalario, siempre y cuando esté **en riesgo la vida del paciente** y hasta por el sublímite indicado en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**Esta cobertura no aplicará cuando la enfermedad aguda o emergencia médica se origine o sea consecuencia de embarazo o complicaciones del mismo.**

### **3. Gastos adicionales**

**a. Gastos de repatriación de los restos mortales al país de residencia habitual:** Si el accidente, enfermedad aguda o emergencia médica cubiertos por este seguro, producen la muerte del Asegurado, durante la vigencia de la póliza, los gastos cubiertos por este concepto estarán limitados al envío de los restos mortales del Asegurado fallecido, desde donde éstos estén, al país de residencia habitual.

En el caso de repatriación de restos mortales, el INS no será responsable por retrasos, ni por restricciones en relación con transporte causados por fenómenos meteorológicos, problemas mecánicos, restricciones impuestas por autoridades o por el piloto y otras situaciones ajenas al INS.

**b. Gastos de traslado aéreo de un acompañante:** los gastos pagaderos por este concepto estarán limitados a los gastos incurridos por el viaje, de ida y de regreso, en tarifa económica de un acompañante, con el propósito de asistir al Asegurado únicamente durante el traslado aéreo de éste al país de residencia habitual, por recomendación médica. Esta cobertura debe ser autorizada por la Unidad de Asistencia del INS y estará limitado a un solo acompañante.

**c. Gastos de alojamiento y transporte local para el acompañante del Asegurado,** previamente autorizado en el punto b. anterior, por el sublímite de la suma asegurada establecido en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.

**d. Gastos de traslado aéreo del Asegurado:** Los gastos pagaderos por este concepto estarán limitados a los incurridos únicamente por cambio de itinerario para el traslado aéreo (tarifa económica), **del regreso** del Asegurado al país de residencia habitual, debido a:

**i. Accidente, emergencia médica o enfermedad aguda del mismo Asegurado ocurrido durante el viaje y vigencia de la póliza, y que haya estado hospitalizado por más de veinticuatro (24) horas, y siempre que el evento haya sido puesto en conocimiento y aprobado por el médico de la Unidad de Asistencia del INS; y**

**ii. La muerte, accidente, emergencia médica o enfermedad aguda de un familiar del Asegurado, siempre que tal familiar esté viajando con el Asegurado y el accidente, emergencia médica o enfermedad aguda, haya sido aprobado por el médico de la Unidad de Asistencia del INS.**

**e. Repatriación sanitaria:** Si no hay en el lugar una institución médica disponible o si la Unidad de Asistencia del INS determina que es médicaamente necesario trasladar al Asegurado a una institución médica más cercana a la residencia permanente del mismo, ésta efectuará los trámites necesarios para realizar la repatriación del Asegurado y si fuera





## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

médicamente necesario, bajo supervisión médica calificada. Todo arreglo de transportación deberá realizarse utilizando las rutas más directas y económicas. Los servicios cubiertos bajo esta cobertura incluyen la consulta de médicos, enfermeras (si fuera necesario), los arreglos de transportación por tierra y por aire y actividades o tratamientos y servicios relacionados con el traslado médico del paciente.

**f. Gastos funerales:** La cobertura pagadera por este concepto estará limitada únicamente a los costos incurridos en el país de residencia habitual, como resultado de la muerte del Asegurado, durante la vigencia de la póliza, por un evento cubierto por este plan, hasta el sublímite de la suma asegurada establecido en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.

**g. Sustitución de ejecutivo:** Si el asegurado se encuentra en un viaje de negocios en el extranjero y es hospitalizado debido a un accidente, enfermedad aguda, emergencia médica o la muerte del asegurado, reportado y autorizado por la Unidad de Asistencia del Instituto, cubierto por este seguro, durante la vigencia de la póliza, que le impida cumplir con el objetivo profesional de su viaje, se otorga un pasaje aéreo ida y vuelta en clase económica a la persona que la empresa designe como sustituto. Esta persona deberá adquirir antes del viaje un seguro igual al que posee el Asegurado. El INS reembolsará hasta el sublímite de la suma asegurada establecido en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.

**h. Gastos médicos por enfermedades epidémicas y/o pandémicas:** Costos incurridos por el Asegurado por servicios ambulatorios y de hospitalización, consultas médicas, atención por especialistas, medicamentos, intervenciones quirúrgicas, tratamientos médicos necesarios e indicados, hasta el sublímite de la suma asegurada establecido en las Condiciones Particulares y Certificado.

**i. Gastos médicos para lesiones por practicar deportes extremos de manera no profesional:** Costos incurridos por el Asegurado por servicios ambulatorios y de hospitalización, consultas médicas, atención por especialistas, medicamentos, intervenciones quirúrgicas, tratamientos médicos para la atención de la lesión sufrida e indicados por el profesional de salud correspondiente, hasta el sublímite de la suma asegurada establecido en la Oferta de Seguro.

### **4. Gastos efectuados dentro de Costa Rica o país de residencia**

Si como consecuencia de un accidente, emergencia médica o enfermedad aguda, ocurridos durante la vigencia de la póliza y cubiertos por este seguro, el Asegurado tiene que incurrir en gastos médicos dentro del territorio de Costa Rica o de su país de residencia habitual, una vez finalizada la vigencia de la póliza, el INS pagará los gastos correspondientes hasta por los límites estipulados en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, menos los gastos incurridos en el exterior o fuera de su país de residencia, por medio de reembolso y de conformidad con los sublímites definidos en esta cláusula para las 10 sesiones de rehabilitación, las cuales en ningún caso podrán ser superiores a diez (10) sesiones,





## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

incluyendo las sesiones realizadas tanto fuera como dentro de Costa Rica o de su país de residencia habitual.

**Esta cobertura no cubrirá gastos médicos derivados de un accidente o emergencia médica ocasionados por autolesiones, intento de suicidio, trastornos mentales o nerviosos.**

### **Cobertura C: RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN**

Se pagará la renta diaria establecida en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro por cada período de veinticuatro (24) horas que esté hospitalizado el Asegurado (fuera de su país de residencia habitual) por motivo de una emergencia médica, accidente o enfermedad aguda durante el período de vigencia de la póliza. Esta cobertura opera por un máximo de diez (10) días.

El monto que se pagará bajo esta cobertura es adicional a la cantidad que se pagará bajo la Cobertura B. Asistencia para Gastos Médicos y está destinada para sufragar gastos incurridos durante la hospitalización.

### **Cobertura D: CANCELACIÓN Y ACORTAMIENTO DE VIAJE**

Se pagará al Asegurado o al beneficiario indicado en la póliza, hasta un máximo de la suma establecida en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, por la pérdida económica correspondiente a tiquetes aéreos o reservas de hospedaje, derivada de la cancelación o el acortamiento de viaje, a causa de los siguientes eventos, los cuales deben comenzar y ocurrir durante el período de la póliza, a menos que estos gastos sean recuperables de otro seguro o por otro medio:

1. Accidente, emergencia médica o enfermedad aguda que resulte en hospitalización o muerte del Asegurado o el acompañante con quien está viajando, o va a viajar y esa persona sea residente del mismo país que el Asegurado.
2. Accidente, emergencia médica o enfermedad que resulte en hospitalización o muerte del cónyuge o conviviente, hijos (as), hijastros (as), padre, padrastro, madre, madrastra, abuelo (a), hermano (a), hermanastro (a) menor de edad, yernos, nueras, cuñado (a), sobrino (a), nietos (as), suegro (a), siempre y cuando dicha persona sea residente en el mismo país del Asegurado.

El INS indemnizará bajo esta cobertura la diferencia entre el costo del pasaje y el monto recuperado por concepto de reembolso que otorga la línea aérea. Si no se obtiene ningún reembolso por parte de la aerolínea, el INS pagará el costo no reintegrado del tiquete aéreo.

### **Cobertura E: RETRASO DE VUELO**



## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

Se pagará al Asegurado la suma establecida en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, si su salida se retrasa o suspende por lo menos doce (12) horas de la hora especificada en el itinerario en caso de huelga, condiciones climáticas, desvíos de viajes por caída de ceniza volcánica, o problemas mecánicos de la aeronave u otro medio de transporte esencial para cumplir con el itinerario.

Esta cobertura no es válida para vuelos con origen en el país de residencia habitual del asegurado y se entenderá que el evento ocurre con el retraso del viaje programado.

### **Cobertura F: PÉRDIDA DE EQUIPAJE**

Cubre los gastos derivados de:

#### **1. Pérdida temporal de equipaje:**

Se reembolsará al Asegurado la suma establecida en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, en caso de que el equipaje se pierda temporalmente, durante su transporte únicamente en avión de línea aérea regular en vuelos internacionales o en transporte naval con itinerario regular, independientemente de la cantidad de piezas de equipaje extraviadas.

**No se cubre la pérdida temporal del equipaje si éste ocurre en el viaje de regreso al país de residencia habitual.**

#### **2. Pérdida definitiva de equipaje:**

Una vez que la aerolínea o naviera ha declarado e indemnizado las pérdidas definitivas del equipaje propiedad del Asegurado, el Instituto pagará la pérdida del equipaje, según la suma establecida en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, sin perjuicio del monto que indemnice la línea aérea o naval independientemente de la cantidad piezas de equipaje extraviadas.

**No se cubre la pérdida definitiva del equipaje si éste es transportado por vía terrestre.**

### **Cobertura G: PÉRDIDA DE PASAPORTE**

El INS pagará la suma establecida en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, para reemplazar el pasaporte perdido o robado fuera del país de residencia habitual, por una única vez, durante la vigencia del seguro.

Si el Asegurado extravía su pasaporte debe comunicarse de inmediato a la Unidad de Asistencia del INS, quien le indicará los pasos a seguir y los gastos amparados por esta cobertura.

Se cubrirán los gastos de alojamiento y de transporte del Asegurado, que sean necesarios para obtener el reemplazo de pasaporte perdido o robado, ocurrido mientras el Asegurado se





## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

encuentre fuera del país donde reside. El INS reembolsará hasta un máximo de la suma establecida en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.

### **CLÁUSULA V. SUMA ASEGURADA**

El plan y la suma asegurada respecto a cada Asegurado será la que se indique en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro, previa aceptación del Instituto, sobre la cual se ha efectuado el pago de la prima.

El Tomador del seguro elegirá el plan para las coberturas y la suma asegurada los cuales permanecen invariables durante toda la vigencia de la póliza.

### **CLÁUSULA VI. RIESGOS EXCLUIDOS**

**El INS no cubrirá al Asegurado bajo esta póliza, las pérdidas o gastos que se produzcan o que sean agravados por:**

**1. Para todas las coberturas:**

- a. Guerra, Guerra civil o internacional, terrorismo, motín, movimiento subversivo o, en general, commociones populares de cualquier clase.
- b. Cualquier reclamo o gasto que sea el resultado de, o que haya sido ocasionado por contaminación por radioactividad.
- c. Condiciones o situaciones existentes previas a la contratación del seguro que afecten el interés que se asegura.
- d. Actos delictivos o el incumplimiento de la ley por parte del tomador, asegurado o beneficiario.
- e. Consumo de alcohol, estupefacientes, sustancias alucinógenas, drogas tóxicas o heroicas ingeridas voluntariamente por la persona asegurada, que no hayan sido por prescripción médica.

**2. Para las coberturas de Accidentes y Asistencia para Gastos Médicos:**

- a. Participación en competencias o entrenamientos de conducción de automóviles, relacionados con: seguridad, resistencia, regularidad, velocidad, con o sin consentimiento del Asegurado.
- b. Participación en competencias o entrenamientos relacionados con la práctica profesional de deportes y la práctica profesional de deportes extremos.

**3. Para la cobertura de Asistencia para Gastos Médicos:**





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

- a. Tratamiento realizado al Asegurado, por cónyuge o conviviente, padres, hijos o tratamiento recibido en una entidad perteneciente a alguna de las citadas personas.**
- b. Gastos incurridos por accidente, emergencia médica o enfermedad aguda como consecuencia de la práctica profesional de deportes.**
- c. Diagnóstico y tratamiento de enfermedades venéreas.**
- d. Tratamiento preventivo y/o vacunaciones, salvo que sean consecuencia de un accidente cubierto por esta póliza.**

## **SECCIÓN D. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS**

### **CLÁUSULA VII. BENEFICIARIOS**

El Asegurado deberá designar el (los) Beneficiario (s) al momento de suscribir la póliza.

En caso de no designar beneficiario, o que la designación se torne ineficaz, los beneficiarios serán los herederos legales establecidos en el proceso sucesorio.

Durante la vigencia de la póliza, el Asegurado puede cambiar de beneficiario (s), informándolo mediante nota o en el formulario suministrado por el INS. Este cambio surtirá efecto desde el momento en que sea comunicado al asegurador.

Para designar como beneficiario a un menor de edad, debe indicar el nombre del menor, y éste será representado conforme lo dispuesto por el Código Civil y el Código de Familia.

## **SECCIÓN E. OBLIGACIONES DEL TOMADOR, ASEGURADO O BENEFICIARIO**

### **CLÁUSULA VIII. OBLIGACIONES DEL TOMADOR DEL SEGURO**

#### **1. Para la emisión del seguro, se procederá de la siguiente manera:**

El Tomador del seguro presentará el formulario “Solicitud para un Seguro de INS Viajero con Asistencia en dólares Colectivo”.

Adicionalmente, aportará un listado que contendrá la siguiente información:

Nombre completo de los solicitantes, tipo y número de identificación, fecha de nacimiento, nacionalidad, teléfono, dirección física, dirección electrónica, suma asegurada y beneficiarios designados, destino, fecha de inicio y finalización del viaje.

#### **2. El Tomador del Seguro para pólizas de prima provisional de depósito, deberá reportar previo a cada viaje, el nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad, tipo y número de**



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

identificación, teléfono, dirección física, dirección electrónica, beneficiarios de cada uno de los asegurados, suma asegurada, destino, indicando la fecha de inicio del viaje y la fecha de finalización del mismo.

Todos los reportes por presentar mencionados anteriormente deberán ser entregados por los medios definidos y con la estructura de datos suministrada por el Instituto.

- 3.** Entregar y recibir todo tipo de información y documentación necesaria para la inclusión y exclusión de asegurados en la póliza colectiva, así como validar los informes remitidos por el INS previo a la fecha de vencimiento.
- 4.** Informar a los asegurados la participación de un intermediario de seguros cuando corresponda.
- 5.** Informar a los asegurados si en la intermediación de la póliza participa una sociedad corredora de seguros e informar si esta actúa como asesor con contraprestación de honorarios asumida por el tomador, así como las obligaciones y responsabilidades de dicha sociedad corredora.
- 6.** Cumplir con el número mínimo de asegurados especificado en Condiciones Particulares. El incumplimiento de esta obligación faculta al Instituto a cancelar el contrato.
- 7.** Deberá recopilar la información para los trámites de reclamos de los asegurados y reportarlos según corresponda.
- 8.** Colaborar con el INS en comunicar al Asegurado con al menos cuarenta y cinco (45) días de antelación cuando por solicitud del Tomador esta póliza deba darse por terminada.
- 9.** Cuando el tomador de un seguro colectivo decida unilateralmente cambiar el intermediario de seguros que administra la póliza colectiva contributiva; o sustituir su póliza colectiva contributiva por una nueva suscrita por un asegurador distinto o por el mismo asegurador, deberá comunicar a cada asegurado, con al menos un mes de anticipación a la fecha efectiva del cambio.
- 10.** En los casos en los que la inclusión a la póliza colectiva se da por ocasión del consumo de un bien o servicio principal diferente al aseguramiento, debe informar al asegurado de forma expresa y clara si la contratación es obligatoria o si resulta opcional para él.
- 11.** El tomador se encuentra obligado a reponer al INS lo pagado al asegurado de buena fe, como consecuencia de los errores y las omisiones en las que incurrió el tomador.

#### **CLÁUSULA IX. POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE**

El Tomador/Asegurado se compromete a través del Contrato de Seguros, a brindar información veraz y verificable, así como actualizar los datos y documentos que el Instituto le



## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

solicite, en cumplimiento de la Política Conozca a su Cliente, según lo establecido en la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley N°7786 y en su normativa complementaria.

### **CLÁUSULA X. OTROS SEGUROS**

Si una o varias pólizas de este mismo plan de seguro fueran adquiridas por el Asegurado y que excedan en conjunto la suma de doscientos mil dólares (\$200.000.00), el seguro excedente será nulo y todas las primas pagadas por concepto del mismo serán devueltas al Asegurado.

Cuando existan otros seguros concurrentes del Instituto, esta póliza opera, excepto en la cobertura de Muerte Accidental, en forma complementaria y contingente, en exceso de las coberturas otorgadas por otros seguros obligatorios y/o voluntarios que cubran el mismo riesgo, proporcionalmente y hasta por las sumas máximas contratadas.

En caso de que otra póliza sea contratada con una aseguradora diferente al Instituto, la indemnización será el resultado de distribuir los gastos incurridos, proporcionalmente al monto asegurado en su póliza, en relación con el monto total asegurado por todos los seguros.

El Asegurado o el Beneficiario deberán declarar al momento del siniestro sobre la existencia de otras pólizas que amparen el mismo riesgo, así como también detalle de dichas pólizas que contengan al menos la siguiente información: Compañía Aseguradora, Número de Contrato, Línea de Seguro, Vigencia y Monto Asegurado.

### **SECCIÓN F. PRIMAS**

### **CLÁUSULA XI. PAGO DE PRIMAS Y LIQUIDACIONES**

#### **1. Pólizas liquidables de prima provisional de depósito:**

La prima se establece de acuerdo con el número de viajes programados, el plan, la opción de suma asegurada y la cantidad de días de duración de estos. La prima provisional queda sujeta al ajuste correspondiente al concluir la vigencia de la póliza.

Si antes de concluir la vigencia del contrato, la prima provisional se consume, el Asegurado está obligado a suministrar la nueva estimación del monto anual provisional y a pagar el ajuste de prima correspondiente.

Al final del período se realiza el proceso que consiste en obtener la prima real de acuerdo con el total de viajes efectuados y reportados al Instituto, contra la prima provisional de depósito.



## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

Si la prima definitiva fuera menor a la provisional, se devuelve el exceso en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles o bien se aplicará el pago de la prórroga si el Tomador del Seguro así lo desea.

Si la prima definitiva fuera mayor a la provisional, el Asegurado deberá pagar la diferencia en un plazo máximo de diez (10) días hábiles posteriores a la fecha en que se comunique el saldo a pagar. De no realizarse el pago se procederá al cobro administrativo o judicial.

Tanto la prima como el monto asegurado se indicarán en las Condiciones Particulares.

En caso de que por alguna circunstancia se emita el seguro y durante la vigencia anual no se realice ningún viaje, el monto a reintegrar corresponderá a la diferencia entre la prima pagada menos un diecisiete por ciento (17%) de la misma prima, por concepto de gastos administrativos.

### **2. Pólizas de Corto Plazo**

La prima se establece de acuerdo con el plan, la cantidad de días de duración de los viajes, el número de personas que vayan a viajar y la opción de suma asegurada, la cual se especifica en las Condiciones Particulares.

En ambos casos el pago de la prima podrá efectuarse en efectivo, depósito bancario o transferencia. Sin embargo, cuando no se utilice efectivo, la validez del pago quedará supeditada a que el Instituto reciba el dinero a satisfacción. La prima deberá pagarse dentro de los diez días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, la fecha acordada de pago en los casos de pago fraccionado, el inicio de la vigencia de una prórroga del seguro, según corresponda.

En caso de incumplimiento en el pago de la prima, el INSTITUTO quedará facultado para dar por terminado el contrato de seguros de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 37 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

En ambos casos, la prima indicada en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro incluye la comisión otorgada a su intermediario de seguros, en caso de que exista la figura. De igual manera se contempla una comisión de cobro por concepto de la gestión del tomador en la póliza conforme la Cláusula Comisión de Cobro de este contrato. La prima ya considera cualquier otro costo que pueda generarse en caso de que la persona asegurada decida optar por otro seguro, por lo que ante esta situación el Tomador no debe realizar cobros adicionales al asegurado.

### **CLÁUSULA XII. PERÍODO DE GRACIA**

En las pólizas anuales prorrogables el Instituto brindará un período de gracia de veinte (20) días hábiles, siguientes al vencimiento del seguro, para el pago de la nueva prima provisional de depósito.





## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

Si durante el período de gracia llegaran a ocurrir siniestros amparados por la presente póliza, siempre y cuando se hubieran reportado previamente al Instituto los viajes efectuados, la póliza se considerará en vigor.

Los pagos de primas se harán en cualquier Sucursal del Instituto. No se considerará como efectuado el pago de la prima a menos que conste en el recibo oficial expedido por el Instituto.

Las pólizas de Corto Plazo no tienen Período de Gracia.

### **CLÁUSULA XIII. COMISIÓN DE COBRO**

Bajo la modalidad de contratación contributiva, el Instituto previa negociación con el Tomador del seguro, podrá reconocer un porcentaje de comisión de cobro por recaudación, el cual se indicará en las Condiciones Particulares de esta póliza.

### **CLÁUSULA XIV. DOMICILIO DE PAGO**

Para todo efecto contractual se tendrá como domicilio de pago, las Oficinas Centrales del Instituto o cualquiera de sus Sucursales o representantes autorizados.

### **CLÁUSULA XV. AJUSTE DE PRIMAS EN CASO DE PRÓRROGA O RENOVACIÓN**

**Este contrato es de prórroga obligatoria para el Instituto**, quien tendrá la facultad de modificar las primas aplicables a esta póliza, para adecuarlas mediante un estudio tarifario que contempla los aspectos descritos en la Cláusula Descuentos y Recargos de este contrato.

Asimismo, se admiten modificaciones al contrato colectivo a partir del acuerdo entre Tomador y el Instituto, en cualquier momento de la vigencia y la renovación al final de la misma. En este último caso jurídicamente se entiende que surge a la vida un nuevo contrato, el cual conserva elementos esenciales del anterior y al cual migrarían los asegurados del contrato previo.

### **SECCION G. DESCUENTOS Y RECARGOS**

#### **CLÁUSULA XVI. DESCUENTOS Y RECARGOS**

##### **1. Descuento por volumen de Personas Aseguradas.**

El Instituto puede otorgar un descuento a la prima por cantidad de personas aseguradas en el momento de la emisión, prórroga o cuando el Tomador y el Instituto acuerden la renovación:

CANTIDAD DE ASEGURADOS	% DESCUENTO
Desde 10 hasta 25	5%
Más de 25 hasta 50	10%
Más de 50 hasta 75	15%
Más de 75	20%





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

Este descuento se establecerá en las Condiciones Particulares.

**2. Descuentos o recargos por experiencia siniestral cuando amerite:**

El Instituto calculará la razón entre los siniestros incurridos, esto es, los siniestros pagados más los que están pendientes de pago, más los siniestros incurridos y no reportados (OYNR) dividido entre la prima totalmente devengada de ese contrato específico.

Los siniestros pagados y pendientes corresponden a los siniestros incurridos en el período de análisis. Se entenderá como primas totalmente devengadas aquellas primas donde ha transcurrido el período de protección pactado con el Asegurado, de forma que la Aseguradora las haya dado como ganadas. Dichas primas no contemplan el impuesto correspondiente.

El período de análisis corresponde al valor en periodos completos de antigüedad del asegurado con el contrato específico en análisis.

Al determinar el índice de siniestralidad se aplicará un recargo o un descuento según el porcentaje definido en las Condiciones Particulares de la póliza.

**3. Recargo o descuento por actualización tarifaria en función del riesgo y/o modificación del esquema de cargos comerciales:**

Cuando se dé una prórroga o cuando el Tomador y el Instituto acuerden la renovación, el Instituto tendrá la facultad de modificar las primas aplicables a esta póliza, indicadas en las Condiciones Particulares, para adecuarlas mediante un estudio tarifario derivado de lo siguiente:

**a) Actualización del riesgo:** Se contempla la edad alcanzada de las personas aseguradas según sexo, la suma asegurada, la cantidad de asegurados mínima negociada y establecida en las Condiciones Particulares y la experiencia siniestral en esta póliza de seguro o cualquier otro factor que incremente el riesgo.

El cálculo del índice de siniestralidad se realiza de conformidad con lo estipulado en el punto 1 de la presente cláusula “*Descuentos o recargos por experiencia siniestral cuando amerite*”.

**b) Modificaciones de los esquemas de cargos comerciales en general:** Cuando se modifique el esquema de cargos comerciales (costo de administración, costo de distribución, comisión de cobro o utilidad) debido a la actualización de rubros tomados en cuenta para la tarificación, dicha variación se verá reflejada en la prima.

Los ajustes correspondientes se aplican a la tarifa colectiva, es decir, no se realizarán ajustes basados en alguna condición individual de un asegurado en particular.

La modificación en primas se aplicará en la prórroga del contrato, o en el momento de la renovación, cuando así lo hayan acordado el Tomador y el Instituto.





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**SECCIÓN H. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS POR SINIESTROS**

**CLÁUSULA XVII. UTILIZACIÓN DE LA PÓLIZA**

El INS brindará las coberturas, según se describe en la Póliza, a través de la Unidad de Asistencia del INS, quien coordinará la prestación de los servicios requeridos y cuyos números telefónicos son:

**Números Gratuitos\***

**1 844 865 0804 USA**

**900 995 484 España**

\*En caso de realizar llamadas de un teléfono móvil u otro sitio diferente a USA y/o España puede generarse un cobro dentro de la facturación telefónica.

**Números Directos**

**+1 (407) 264-7118 USA**

**(091) 189-5152 ESPAÑA**

**+1(407) 264-7118 Canadá/ Caribe/ Resto de las Américas\***

**+34 (91)189-5152 Europa/ Resto del mundo\***

\*Por favor, sírvase llamar para cobrar vía operadora internacional si este servicio se encuentra disponible desde donde usted llama. Si no logra contactarse con ninguna de estas líneas, utilice como alternativas las líneas **+1(305) 590-8016 y/o +34 (91)593-4227**. Asimismo, puede utilizar el correo electrónico: [insinternacional@grupoins.com](mailto:insinternacional@grupoins.com)

El Asegurado autoriza al INS y da su consentimiento expreso para que se grabe y utilice las llamadas telefónicas que se realicen a las líneas de servicio para el reporte del evento, como prueba para los procesos administrativos y judiciales en los que sea necesario su uso tanto para las gestiones de aseguramiento como para la atención de solicitudes de indemnización.

Para todas las coberturas se deberá presentar:

**a) Solicitud de Indemnización**

Adicionalmente, para las coberturas que se indican de seguido, se deben presentar los siguientes documentos:

**1. COBERTURA DE ACCIDENTES**

**A. Muerte del Asegurado.**

i. Certificado oficial de defunción en el que se especifique la causa de la muerte. En caso de emitirse en el extranjero debe aportarse apostillado.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**ii.** Expediente Judicial completo y certificado por la Autoridad Judicial correspondiente y apostillado.

**B. Pérdida de extremidad:**

- Información médica que valide la ocurrencia del accidente y la pérdida de la extremidad.

**C. Incapacidad total y permanente por accidente del Asegurado.**

- i.** Certificado médico extendido por la Caja Costarricense de Seguro Social, Consejo Médico Forense o un médico designado por el INS en el que se determine que, por alteración o debilitamiento de su estado físico o mental debido al accidente, el Asegurado haya perdido el sesenta y siete por ciento (67%) o más de su capacidad orgánica o funcional que le impida desempeñarse en su profesión o actividad habitual 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.
- ii.** Copia de la declaración anual del Impuesto de la Renta.
- iii.** Constancia salarial.

**2. COBERTURA DE ASISTENCIA PARA GASTOS MEDICOS**

**A. GASTOS MEDICOS:**

Una vez recibida la comunicación del interesado solicitando la cobertura la Unidad de Asistencia del INS se encargará de coordinar todos los aspectos.

**B. REPATRIACION DE RESTOS MORTALES**

Una vez recibida la comunicación del interesado solicitando la cobertura la Unidad de Asistencia del INS se encargará de coordinar todos los aspectos.

**C. GASTOS ADICIONALES**

Una vez recibida la comunicación del interesado solicitando la cobertura la Unidad de Asistencia del INS se encargará de coordinar todos los aspectos.

**3. COBERTURA DE RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN**

Una vez recibida la comunicación del asegurado solicitando la cobertura la Unidad de Asistencia del INS se encargará de coordinar todos los aspectos.

**4. COBERTURA DE CANCELACIÓN Y ACORTAMIENTO DE VIAJE**

Si la cancelación del viaje ocurre cuando el Asegurado no ha salido del país, deberá enviar un correo electrónico a [cgspssecretaria@grupoins.com](mailto:cgspssecretaria@grupoins.com)



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

- a.** Si la cancelación del viaje se debe a un accidente, enfermedad aguda o muerte del Asegurado o acompañante deberá presentar:
- i.** Factura y/o recibo de pago de boletos aéreos y reservaciones en hoteles expedidos por la agencia de viajes o en su defecto por las líneas aéreas y hoteles.
  - ii.** Documento de anulación de la reserva emitido por la agencia de viajes o en su defecto por la línea área y el (los) hotel(es).
  - iii.** Facturas de los gastos que haya incurrido por dicha anulación.
  - iv.** Documentos que comprueben el monto reintegrado por la aerolínea u hoteles.
  - v.** Certificado de defunción, en los casos de muerte.
  - vi.** Informe médico en el que se indique el diagnóstico y la fecha de ocurrencia si el evento que propicia la cancelación del viaje es una enfermedad o accidente.
- b.** Si la cancelación del viaje se debe a un accidente, enfermedad o muerte del cónyuge o conviviente, hijos (as), hijastros (as), padre, padrastro, madre, madrastra, abuelo (a), hermano (a), hermanastro (a) menor de edad, yernos, nueras, cuñado (a), sobrino (a), nietos (as), suegro (a), deberá presentar:

Además de los requisitos enumerados en el punto a. anterior:

- i)** Constancia que certifique la relación de parentesco.

## **5. COBERTURA DE RETRASO DE VUELO**

- i)** Fotocopia del boleto.
- ii)** Documento de la línea aérea en el que conste el motivo y la cantidad de tiempo (horas), del retraso del viaje.

## **6. COBERTURA DE PERDIDA DE EQUIPAJE**

En caso de pérdida de equipaje el Asegurado deberá realizar la respectiva denuncia en el mostrador de la aerolínea o naviera correspondiente.

### **a) PÉRDIDA TEMPORAL DEL EQUIPAJE**

- i)** Denuncia al Aeropuerto, línea aérea o naval
- ii)** Fotocopia del pasaje.

### **b) PÉRDIDA DEFINITIVA DEL EQUIPAJE**

- i)** Denuncia al Aeropuerto, línea aérea o naval.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

- ii) Fotocopia del pasaje.
- iii) Fotocopia de la indemnización que le dio la línea aérea, o naval.

## **7. COBERTURA DE PÉRDIDA DE PASAPORTE**

La Unidad de Asistencia del INS le comunicará al Asegurado los pasos a seguir en la coordinación de este beneficio. Debe aportar el salvoconducto gestionado ante la embajada o en su defecto el reporte ante las autoridades correspondientes.

El Asegurado deberá presentar la solicitud de reembolso por gastos de alojamiento y transporte del asegurado adjuntando la documentación de los gastos efectuados por este concepto.

## **CLÁUSULA XVIII. PRUEBA DEL SINIESTRO Y DEBER DE COLABORACIÓN**

El Asegurado o el Tomador de la póliza, según corresponda, deberán demostrar la ocurrencia del evento que constituya siniestro de conformidad con la cláusula de Utilización de la póliza.

Asimismo, deberán colaborar con el Instituto en la comprobación y demás diligencias que requiera el procedimiento indemnizatorio. El rechazo injustificado del Asegurado o el Tomador en recibir los servicios proporcionados por la Unidad de Asistencia o el incumplimiento demostrado de estas obligaciones, que afecte de forma significativa la posibilidad del Instituto, de constatar circunstancias relacionadas con el evento y estimar la pérdida, liberará a este de su obligación de indemnizar.

El Instituto podrá demostrar la existencia de hechos o circunstancias que excluyen su responsabilidad o reducen la cuantía de la pérdida alegada por la persona asegurada o por el tomador de la póliza, según corresponda.

## **CLÁUSULA XIX. LIQUIDACION DE GASTOS Y PAGO DE BENEFICIOS**

El INS realizará el pago de toda indemnización a través de pago directo a la Unidad de Asistencia del INS o vía reembolso al asegurado, según lo establece la Cláusula Utilización de la póliza.

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

### **1. Si el Asegurado utiliza la Unidad de Asistencia del INS:**

**a.** Avisar a la Unidad de Asistencia del INS en el extranjero, en forma inmediata de la naturaleza y causa de la pérdida. Si por motivos ajenos a su voluntad no le es posible comunicarse inmediatamente con dicha Unidad, el Asegurado contará con cuarenta y ocho (48) horas después de sufrir el accidente, emergencia médica, enfermedad aguda u ocurrencia relacionada con asistencia en viaje, que pueda generar en un reclamo cubierto por





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

la póliza, para dar el aviso correspondiente. El retraso para dar este aviso implica que los gastos deben ser presentados por reembolso.

**b.** Acatar las recomendaciones de la Unidad de Asistencia del INS. Si no lo hiciese, ésta le pagará si corresponde, los gastos incurridos de acuerdo con los costos de servicios médicos del país donde se originan los gastos, debiendo el Asegurado asumir la diferencia si la hubiere.

**2.** Si el Asegurado no utiliza la Unidad de Asistencia del INS, el pago se realiza por reembolso y debe presentar lo siguiente:

**a.** Solicitud de Beneficios adjuntando toda la documentación que demuestre los gastos, con las 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, recetas médicas, prescripciones y reportes, así como el informe médico completo que incluya: diagnóstico, evolución (desde cuando se presentaron los síntomas la relación y comprobación con el evento ocurrido durante el viaje en el extranjero) y tratamiento correspondiente, en los formularios otorgados por el INS.

## **CLÁUSULA XX. PLAZO DE RESOLUCIÓN EN RECLAMACIONES**

El INS brindará respuesta dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación de la reclamación y la totalidad de los requisitos. Corre el mismo plazo a partir de la aceptación del reclamo para efectuar el correspondiente pago.

## **CLÁUSULA XXI. AUDITORÍA MÉDICA**

El Asegurado autoriza expresamente al Instituto para que, por medio de sus funcionarios o las personas que designe, pueda consultar y recopilar toda la información contenida en sus expedientes médicos en todo centro hospitalario, clínico o consultorio, ya sea en Costa Rica o en otra parte del mundo, para la tramitación de un reclamo con cargo a la póliza.

## **CLÁUSULA XXII. DECLINACIÓN Y DERECHO DE IMPUGNACIÓN**

En aquellos casos de declinación, el Instituto comunicará mediante respuesta razonada por escrito al Beneficiario o al Asegurado, según corresponda, la resolución que emita referente a la tramitación del reclamo.

En caso de no estar conforme con lo resuelto, el Beneficiario o Asegurado puede presentar Recursos de Revocatoria y/o Apelación, ambos deberán ser presentados ante la instancia que emitió la resolución, y en el caso, de tratarse de un Recurso de Apelación la dependencia que lo recibe lo remitirá ante el órgano competente para resolver.

Para el análisis deberá presentar su alegato por escrito y aportar las pruebas correspondientes.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**SECCIÓN I. VIGENCIA Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGAS.**

**CLÁUSULA XXIII. PLAN DE SEGURO Y VIGENCIA**

Este seguro ofrece dos formas diferentes de aseguramiento a elección del Tomador del seguro:

**1. Pólizas liquidables de prima provisional de depósito:** vigencia anual, prorrogables tácitamente.

El Tomador del seguro debe ser una entidad jurídica cuyos empleados o miembros viajen frecuentemente y deseen suscribir una póliza anual, pagando en la emisión de la misma una prima provisional de depósito liquidable al final del período de acuerdo a los viajes efectuados, o hasta agotar la prima depositada, en cuyo caso se deberá realizar un nuevo depósito para completar el año póliza. Al final del período de acuerdo con los viajes realizados si sobró prima, la misma será devuelta al Tomador del seguro.

**2. Corto Plazo:** vigencia menor o máxima de ciento ochenta días, por un viaje de ida y regreso. Para esta opción no aplica prórroga.

Esta póliza entrará en vigor siempre que el Instituto haya aceptado el riesgo y expirará el último día de vigencia de la fecha señalada la cual se indicará en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.

El período máximo de cobertura para cada uno de los asegurados incluidos dentro de esta póliza es de ciento ochenta (180) días naturales continuos.

La vigencia comenzará en el momento de inicio del viaje, según la definición de Viaje de la Cláusula Definiciones.

En el caso de la cobertura D. Cancelación y Acortamiento del Viaje, inicia la vigencia en la fecha en que el viaje se reserva y se paga.

El INS no dará por terminado de forma anticipada este seguro, salvo disposición legal en contrario.

**CLÁUSULA XXIV. EXTENSIÓN DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA**

En el caso de que el Asegurado requiera extender la vigencia de la póliza el Instituto podrá hacerlo, sujeto a las siguientes condiciones:

➤ Enviar una solicitud al INS con un mínimo de dos (2) días hábiles antes de la expiración la póliza, en la que explique por qué desea extender la vigencia de la misma. Para que el Instituto brinde la extensión de la cobertura no debe haber terminado la vigencia de la póliza.



INS

## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

- Para que la extensión de cobertura sea efectiva el Asegurado debe coordinar el pago de la prima en Costa Rica al momento de la solicitud. Este pago procederá si el número total de días de viaje, incluida la extensión, representa una diferencia en la prima ya pagada por el Asegurado.
- El período de vigencia de la póliza continuará inmediatamente después de la fecha de expiración de la primera vigencia establecida.
- El período total de vigencia de la póliza (seguro tomado inicialmente más la extensión de la cobertura), en ningún caso debe sobrepasar el límite de ciento ochenta (180) días continuos por viaje.
- Que no exista ninguna solicitud de servicios médicos a la fecha de solicitud de extensión.

### CLÁUSULA XXV. CANCELACIÓN ANTICIPADA DE LA PÓLIZA

Si el Tomador del Seguro decide no mantener esta póliza de la forma de aseguramiento prima provisional de depósito, deberá comunicarlo por escrito al Instituto por lo menos con noventa (90) días naturales de anticipación a la fecha de cancelación.

Con al menos cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha de cancelación, el Instituto informará a los Asegurados la terminación de la póliza.

En caso de que la póliza de prima provisional de depósito suscrita sea cancelada a solicitud del Tomador, el Instituto tendrá derecho a retener la prima devengada a corto plazo y por el plazo transcurrido, debiendo reembolsar al Tomador la prima no devengada, calculada como la prima pagada menos la prima de corto plazo, si este resultado es positivo, se procede con la devolución. En este caso los porcentajes devengados sobre la prima anual son los siguientes:

Tiempo transcurrido desde la fecha de emisión hasta la fecha de cancelación	Porcentaje devengado de la prima anual
Hasta 5 días naturales	26%
Más de 5 días hasta 30 días naturales	33%
Más de 30 hasta 60 días naturales	42%
Más de 60 hasta 90 días naturales	50%
Más de 90 hasta 120 días naturales	57%
Más de 120 hasta 150 días naturales	64%
Más de 150 hasta 180 días naturales	71%
Más de 180 hasta 210 días naturales	77%
Más de 210 hasta 240 días naturales	83%
Más de 240 hasta 270 días naturales	88%
Más de 270 hasta 300 días naturales	92%
Más de 300 hasta 330 días naturales	96%
Más de 330 hasta 365 días naturales	100%





## INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES

Asimismo, si se cancela anticipadamente una póliza de corto plazo el Instituto procederá con el cálculo respectivo el cual se realizará a prorrata, deduciendo un diecisiete (17%) por ciento por concepto de gastos administrativos a la prima no devengada.

Cuando corresponda la devolución de primas, el reintegro respectivo se hará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación.

### **CLÁUSULA XXVI. FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA**

La póliza para el Tomador del seguro finalizará automáticamente por:

- 1. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en la Cláusula Obligaciones del Tomador del Seguro de este contrato.**
- 2. Si el Tomador incumple 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.**
- 3. No se cumpla con el número mínimo de asegurados especificado en Condiciones Particulares.**
- 4. Por falta de pago de primas de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 37 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.**

### **CLÁUSULA XXVII. FINALIZACIÓN DE LA COBERTURA**

La cobertura para el asegurado finalizará cuando se presente alguna de las siguientes causas:

- 1. Solicitud expresa del Tomador del seguro.**
- 2. Por falta de pago de primas de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 37 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.**
- 3. Si el Asegurado se encuentra fuera de Costa Rica o del país de residencia habitual, el día en que finaliza la vigencia del seguro reportada para el viaje, a las 24:00 horas; o**
- 4. El día en que el Asegurado regresa al país, en el momento en que este registra su ingreso en la Oficina de Migración de la República de Costa Rica o de su país de residencia habitual.**
- 5. Si el Asegurado incumple 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.**





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

**SECCIÓN J. CONDICIONES VARIAS**

**CLÁUSULA XXVIII. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN**

Este seguro podrá contratarse únicamente de forma colectiva en las siguientes modalidades:

**1. Contributiva**

Los miembros del grupo asegurado contribuyen con parte o la totalidad de la prima.

**2. No Contributiva**

El Tomador del seguro paga la totalidad de la prima.

La modalidad contratada se definirá en las Condiciones Particulares.

**CLÁUSULA XXIX. EDADES DE CONTRATACIÓN**

La edad de contratación para las personas susceptibles de aseguramiento es a partir de los dieciséis (16) días de nacido.

Si el Asegurado es menor de dieciocho (18) años, el seguro deberá ser suscrito por quién tenga la patria potestad.

**CLÁUSULA XXX. REGISTRO DE ASEURADOS**

El Instituto llevará el registro que incluirá los siguientes datos:

**1.** Para el Tomador del seguro: nombre o razón social, tipo y número de identificación, actividad económica, dirección física, teléfono (s), dirección electrónica.

**2.** Para cada uno de los Asegurados: nombre completo, sexo, tipo y número de identificación, fecha de nacimiento, dirección física, teléfono, dirección electrónica, fecha en que entran en vigor los seguros y fecha de terminación de estos.

**3.** Previo al vencimiento anual de la póliza, el Instituto remitirá al Tomador de Seguro, en el plazo negociado que se indicará en Condiciones Particulares, el reporte completo de las personas aseguradas, indicando para cada uno: Nombre completo del Asegurado, número de identificación, sexo, número de certificado y suma asegurada individual; así como el monto asegurado total a fin de mantener actualizada la nómina de asegurados. El Tomador de seguro en un plazo estipulado en Condiciones Particulares deberá validar la información y si corresponde solicitar las modificaciones respectivas.



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO  
CONDICIONES GENERALES**

### **CLÁUSULA XXXI. MONEDA Y TIPO DE CAMBIO**

Todos los pagos relacionados con la presente póliza, que se realicen entre el Asegurado y el INS, se efectuarán en dólares americanos.

Para cualquier conversión que se deba realizar en relación con los montos indicados en el seguro, se aplicará el tipo de cambio de referencia para la venta fijado por el Banco Central de Costa Rica.

### **CLÁUSULA XXXII. CERTIFICADOS DEL SEGURO**

El Instituto emitirá un Certificado Individual de Seguro para cada Asegurado, en el cual detalla la información de la póliza en la que fue incluido, así como la descripción de coberturas, montos y beneficios a los que tiene derecho y las limitaciones de la póliza.

Para las condiciones no especificadas en dicho documento, se aplicarán las indicadas en las Condiciones Generales.

### **CLÁUSULA XXXIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información que sea suministrada en virtud de la suscripción de la presente póliza queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo los casos en los que exista una manifestación por escrito del titular de la información en que se indique lo contrario, o en los casos que medie el requerimiento de una autoridad legal competente.

### **CLÁUSULA XXXIV. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA**

El Asegurado y/o Tomador tendrán un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la entrega de la póliza para solicitar la rectificación de las cláusulas respectivas, cuando estas difieran de la solicitud o propuesta de seguro. En este caso, las cláusulas sobre los que no se ha solicitado rectificación serán válidas y eficaces desde la fecha de emisión de la póliza.

Transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, caducará el derecho del Asegurado y/o Tomador de solicitar la rectificación de la póliza.

## **SECCIÓN K. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

### **CLÁUSULA XXXV. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

En caso de disconformidades del Asegurado por ver afectados sus derechos como consumidor o exista una reclamación sobre la interpretación del contrato de seguro, podrá interponer la denuncia ante la instancia denominada Defensoría del Cliente Corporativa: [defensoria@grupoins.com](mailto:defensoria@grupoins.com) / 2287-6161 / 800-DEFENSORÍA. Esta instancia deberá resolver en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la presentación de la denuncia. Agotada esta





## **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO INS VIAJERO CON ASISTENCIA EN DÓLARES COLECTIVO CONDICIONES GENERALES**

instancia podrá interponer la queja ante la Superintendencia General de Seguros al correo [sugese@sugese.fi.cr](mailto:sugese@sugese.fi.cr) o al teléfono 2243-5108 de la central telefónica.

Serán competentes para resolver las discrepancias los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, o bien, cuando así lo acuerden las partes, podrán ser resueltas a través de mecanismos establecidos en la Ley Sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, en cualquiera de los centros establecidos en el país creados para la dirección y control de este tipo de procesos.

### **CLÁUSULA XXXVI. LEGISLACIÓN APLICABLE**

La legislación aplicable será la de la República de Costa Rica.

En todo lo que no esté previsto en este contrato de seguro se aplicarán las estipulaciones contenidas en La Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956 y sus Reglamentos, Ley 7786 Sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y sus reformas y la normativa que la complementa, el Código de Comercio y el Código Civil.

### **SECCIÓN L. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES**

#### **CLAUSULA XXXVII. DOMICILIO CONTRACTUAL DEL ASEGURADO**

Es la dirección anotada por el Asegurado o Tomador en la Solicitud del seguro, o en su defecto la última reportada al Instituto.

#### **CLÁUSULA XXXIII. COMUNICACIONES**

El Asegurado y/o Tomador en todo momento podrá comunicarse con el INS al Call Center de Servicio al Cliente descrito en las presentes condiciones. El INS emitirá las comunicaciones necesarias al correo electrónico reportado por el Asegurado y/o Tomador en la Solicitud de Seguro.

### **SECCIÓN M. LEYENDA DE REGISTRO**

#### **CLÁUSULA. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS**

La documentación contractual y la nota técnica que integran esta póliza están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro número **P19-57-A01-689-V10 de fecha 30 de julio del 2025.**