

# Anexo Condiciones Operativas

## Multiasistencia Hogar

**ANEXO**  
**CONDICIONES OPERATIVAS**  
**Coberturas de Servicios Multiasistencia Hogar**

En adición a lo estipulado en las Condiciones Generales de este contrato, las siguientes condiciones rigen para las Coberturas de Servicios: Cobertura MULTIASISTENCIA HOGAR y Cobertura S: MULTIASISTENCIA HOGAR EXTENDIDA.

**Cláusula I. DEFINICIONES**

1. **EVENTO:** Cada servicio prestado o reembolsado por el Instituto al Asegurado, de acuerdo con los límites establecidos en cada uno de los servicios indicados en los planes de asistencia detallados en la cláusula Coberturas de este anexo.
2. **FUERZA MAYOR:** Se entiende por fuerza mayor, toda situación o acontecimiento imprevisible e inevitable y excepcional, independiente de la voluntad de las personas, que impide llevar a cabo algún cometido, que no es imputable a una falta o negligencia y que no pudiera haberse evitado aplicando la mayor diligencia posible.
3. **MANTENIMIENTO:** Toda acción destinada a conservar un inmueble y prevenir su deterioro mediante el seguimiento, mejora, limpieza, y restauración de sus partes o componentes
4. **PLAN ASISTENCIA TOTAL PLUS:** Programa de servicios de asistencia gratuitos que ofrece la cobertura Multiasistencia Hogar, aplicable a las pólizas que tengan suscritas como mínimo la cobertura básica V: Daño Directo de Bienes Inmuebles, más la cobertura adicional D: Convulsiones de la Naturaleza.
5. **PLAN ASISTENCIA EXTENDIDA:** Programa de servicios de asistencia que contrata el Asegurado pagando la prima correspondiente a la cobertura S: Multiasistencia Hogar Extendida. Esta cobertura se ofrece únicamente a las pólizas que cuenten con el PLAN ASISTENCIA TOTAL PLUS.

## **Cláusula II. ÁMBITO DE COBERTURA**

Por medio de las coberturas Multiasistencia Hogar y S: Multiasistencia Hogar Extendida, el Instituto brindará servicios de asistencia para la atención de las situaciones emergentes que se detallan más adelante.

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

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

Si el servicio requerido se motiva u origina por los daños o la ocurrencia de un evento cubierto por alguna de las otras coberturas suscritas, el Asegurado deberá presentar el aviso de siniestro por la cobertura afectada en la sede del INS de su conveniencia; y en este caso no operará la cobertura de Multiasistencia.

## **Cláusula III. OBJETO DEL SERVICIO**

Los servicios aplican para el bien inmueble incluido en la póliza y se podrán otorgar siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

Cuando los servicios sean requeridos para inmuebles habitacionales denominados condominios tanto horizontales como verticales y el daño a reparar involucre a las áreas comunes entre condominios habitacionales (de pared a pared y /o de piso a techo o viceversa), el Asegurado que solicite el servicio deberá de previo conseguir el permiso expreso del otro propietario y de la administración de los condóminos para efectuar las reparaciones.

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

Este servicio no se hará extensivo a otras propiedades del Asegurado que estén en condiciones de arrendamiento a menos que cada unidad habitacional cuente con su

póliza respectiva. Las propiedades del Asegurado en condición de arriendo y amparadas mediante el contrato póliza se limitarán a los siguientes servicios: fontanería, cerrajería, electricidad y rotura de cristales.

## Cláusula IV. COBERTURAS

### COBERTURA MULTIASISTENCIA HOGAR

Esta cobertura ampara servicios de asistencia al hogar en respuesta a situaciones emergentes que se presenten al Asegurado de acuerdo con los siguientes parámetros:

SERVICIO DE ASISTENCIA	PLAN ASISTENCIA TOTAL PLUS	
	Gratuito para pólizas con coberturas "V" + "D" suscritas	
	Límites de Cobertura	
	N° de Eventos (por año póliza y casa/condominio asegurado individualmente)	Monto (valor máximo en dólares o su equivalente en colones, para el conjunto de eventos por año póliza)
Fontanería	3 eventos	Hasta \$150
Cerrajería	3 eventos	Hasta \$150
Electricidad	3 eventos	Hasta \$150
Rotura de Cristales	3 eventos	Hasta \$150
Traslado a Cita Médica o Aeropuerto (*)	1 evento	Hasta \$50 (radio máximo 40 km)

(\*) El Asegurado podrá elegir si utiliza el servicio de traslado a cita médica o al aeropuerto

## COBERTURA S: MULTIASISTENCIA HOGAR EXTENDIDA

Esta cobertura amplía la cantidad de eventos y los servicios ofrecidos en el Plan Asistencia Total Plus, de acuerdo con el siguiente detalle:

SERVICIO DE ASISTENCIA	PLAN ASISTENCIA EXTENDIDA	
	Requiere pago de prima adicional	
	Límites de Cobertura	
	N° de Eventos (por año póliza y casa/condominio asegurado individualmente)	Monto (valor máximo en dólares o su equivalente en colones, para el conjunto de eventos por año póliza)
Traslado a Cita Médica o Aeropuerto (*)	3 eventos	Hasta \$150 (radio máximo 40 km por evento)
Destape de cañerías	2 eventos (aplica en conjunto para ambos servicios)	Hasta \$100 (aplica en conjunto para ambos eventos)
Instalación de grifería		

(\*) El Asegurado podrá elegir si utiliza el servicio de traslado a cita médica o al aeropuerto

Para cualquiera de los planes anteriores suscritos por el Asegurado, aplicará el servicio de **MULTIASISTENCIA HOGAR por referencia o conexión**, esto quiere decir que en caso de que se agote el número de eventos y/o se exceda el monto de cobertura, el Asegurado puede solicitar que se le brinde el servicio y el costo del mismo correrá por su propia cuenta, según las condiciones que acuerde con el proveedor, en cuyo caso el Instituto no tendría responsabilidad por dicha contratación.

## Cláusula V. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 1. FONTANERÍA

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación asegurada, se gestionará el envío, de un operario que realizará la reparación de emergencia que se requiera para subsanar la avería y evitar el deterioro de los bienes del Asegurado.

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

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

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

## 2. CERRAJERÍA

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización o daño de cerraduras, se gestionará el envío de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer el funcionamiento. Este servicio aplica solamente para cerraduras de puertas o ventanas que den al exterior de la vivienda, es decir aquellas que den directamente a la calle o directamente al patio o aquellas que conecta a la vivienda directamente por el sector del garaje.

Asimismo, en caso de intento de robo y/o por un evento accidental se inhabilite el portón eléctrico y se imposibilite el cerrado automático y la apertura normal de este, el Instituto brindará la asistencia de igual forma enviando un operario con el fin de habilitar el portón; asumiendo el Asegurado el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

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

## 3. ELECTRICIDAD

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, como resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía.

## 4. ROTURA DE CRISTALES

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación (entiéndase como fachada exterior la cara principal de la vivienda o condominio habitacional asegurado que dé a la calle o al patio), se gestionará el envío, de un operario que procederá a dar el servicio de mano de obra para la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. El costo del cristal de puertas o ventanas y de cualquier parte o refacción estará a cargo y deberá ser asumido por el Asegurado.

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

## 5. SERVICIO DE TRASLADO A CITA MÉDICA PROGRAMADA

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

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

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

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

Este servicio aplica únicamente para el Asegurado.

El Asegurado se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

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

## **6. SERVICIO DE TRASLADO AL AEROPUERTO DESDE LA VIVIENDA ASEGURADA, O DEL AEROPUERTO A LA VIVIENDA ASEGURADA**

En caso de viaje se coordinará el envío de un vehículo con autorización vigente, legalmente habilitado para el transporte público de personas, para el traslado desde la dirección del bien asegurado hasta el aeropuerto y en su llegada, desde el aeropuerto hasta la dirección de bien asegurado, sin paradas o desvío de ruta alguna en el trayecto. Podrán viajar en el vehículo, tantas personas como su capacidad permitida lo autorice.

Este servicio, deberá ser coordinado por el Asegurado, con un mínimo de 24 horas de antelación al viaje. Y se brindará con el tiempo prudencial del caso, según hora de partida del vuelo y duración aproximada del traslado. Para este efecto, el Asegurado debe proporcionar la siguiente información al operador que coordina el servicio:

- Día y hora de partida y llegada
- Números de vuelo y aerolínea
- Remitir vía electrónica copia del itinerario de vuelo

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

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

El tiempo máximo de espera del proveedor en el sitio es de una hora, por lo tanto, transcurrido ese tiempo, el Asegurado deberá comunicarse a su llegada al Centro de Contactos para coordinar nuevamente el envío del proveedor de servicios.

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

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

## **7. DESTAPE DE CAÑERÍAS**

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



El servicio será brindado únicamente a la vivienda asegurada.

## 8. INSTALACIÓN DE GRIFERÍA

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

El servicio será brindado únicamente a la vivienda asegurada

## Cláusula VI. EXCLUSIONES

Las siguientes exclusiones aplican para las Coberturas de Servicios: Cobertura MULTIASISTENCIA HOGAR y Cobertura S: MULTIASISTENCIA HOGAR EXTENDIDA y sus respectivos planes de asistencia.

### Para todos los servicios:

- 1. Reembolsos por servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios o bajo otras circunstancias o en ausencia de la llamada a los números de contacto para la coordinación respectiva, sin previa autorización del Instituto.**
- 2. Pólizas que solo cuenten con el rubro de menaje asegurado.**
- 3. Costo de los materiales, partes o refacciones de los bienes sujetos a reparación o involucrados en el servicio asistencial, los cuales estarán a cargo y serán asumidos por el Asegurado.**
- 4. Excedentes de los límites de cobertura indicados en cada uno de los planes de asistencia, los cuales deben ser cubiertos por el Asegurado.**
- 5. Remodelaciones, mejoras, mantenimiento ordinario y/o extraordinario**
- 6. Deducibles que el Asegurado esté obligado a asumir en caso de un siniestro.**
- 7. En toda reparación que requiera romper alguna (s) pieza (s) de piso (cualquier tipo), azulejos, madera, linóleo, alfombra o cualquier otra clase o material, o cambiar algún vidrio ahumado, polarizado, entintado, esmerilado o de cualquier otro tipo o modelo, dado que el Instituto solo coordina el servicio y mano de obra hasta los límites establecidos, no se cubrirá el costo de los materiales y no será responsabilidad del Instituto el reponer la (s) pieza (s) afectada (s) con igual tipo,**

color, estilo o calidad a la que existía, de igual forma tampoco será obligación del Instituto realizar la sustitución total del material circundante del área total.

## Para el servicio de fontanería:

8. Cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable.
9. Riesgo por accidentes que dañen total o parcialmente las tinas, jacuzzis, servicios sanitarios, tanques de captación o similares que se requieren movilizar para la atención de las reparaciones.
10. Para la detección de fugas no visibles, los daños por falta de mantenimiento (tubos oxidados y/o malas conexiones), tampoco se cubren los daños por labores previamente ejecutadas (picar paredes, o pisos entre otras) mediante las cuales se detecta la falta de mantenimiento. Al detectar esta exclusión, el proveedor deberá hacerlo del conocimiento del Instituto y del Asegurado y este último tendrá la potestad de decidir si asume el costo del proveedor a efecto de concluir con la reparación o si da por terminado el servicio y llama a un proveedor de su elección para que continúe con la reparación.

## 11. Piscinas

## Para el servicio de cerrajería:

12. Los daños o defectos en el motor eléctrico ni daños en llavines eléctricos, electrónicos o digitales.
13. Cambios de combinaciones en cerraduras.
14. Abrir o romper candados.
15. Reposición de llaves o llavines.
16. Daños en llavines de puertas o ventanas internas.

## Para el servicio de electricidad:

17. Cambio de la instalación eléctrica, el cambio de tomacorrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción.

18. Los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la propiedad asegurada o que obedezcan o se produzcan por fallas del suministro de energía por parte de las empresas proveedoras de estos servicios o que sean ocasionados por vehículos de cualquier tipo, árboles, ramas o animales de cualquier especie.

19. Reparación de algún aparato, equipo o electrodoméstico.

20. Cambio de bombillos o lámparas.

21. Trabajos en conduletas.

### Para el servicio de traslado al aeropuerto:

22. Traslado desde y hacia otra dirección que no sea la del bien asegurado en la póliza.

23. Seguimiento de vuelos por parte del Instituto o del proveedor de servicios.

### Para el servicio de instalación de grifería:

24. Costo de la grifería.

## Cláusula VII. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

### Medios de contacto:

En caso de que el Asegurado requiera alguno o varios de los servicios contemplados en las Coberturas de Servicios Multiasistencia Hogar, así como la información actualizada de los proveedores que brindan los servicios, 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), y se le coordinará el envío de un proveedor de acuerdo con la disponibilidad y zona de atención de los mismos.

Solicitud de los servicios desde otro país:

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**

La información que se solicita al Asegurado por parte del operador de Multiasistencia, para ofrecer el servicio es la siguiente:

- Nombre completo (en caso de existir dos o más nombres iguales, se solicitará adicionalmente el número de cédula, que permita identificar la póliza con la que cuenta el Asegurado).
- Avería o servicio requerido.
- Dirección exacta de la vivienda asegurada que recibirá el servicio.

### **Personas que pueden solicitar el servicio:**

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

### **Cláusula VIII. REEMBOLSO DEL COSTO DE SERVICIOS AL ASEGURADO**

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

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

Instituto Nacional de Seguros • Dirección Oficinas: Calle 9 y 9 Bis, Avenida 7, San José  
Central telefónica: 2287-6000 • Apdo. Postal 10067-1000 • Consultas: [Contactenos@grupoins.com](mailto:Contactenos@grupoins.com)  
Defensoría del Cliente Corporativa: [defensoria@grupoins.com](mailto:defensoria@grupoins.com) • Línea Gratuita 800-DEFENSORÍA (800-33 33 67 42)

El Instituto procederá con el reembolso del costo incurrido por el Asegurado en los términos que le haya autorizado y hasta los límites establecidos para cada uno de los servicios descritos en las coberturas. Los reembolsos se reconocerán con base en valores razonables y acostumbrados de mano de obra y se reconocerá el límite fijado siempre y cuando el valor del servicio lo justifique.

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

## **Cláusula IX. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS**

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, 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 G06-44-A01-142-V12 de fecha 26 de mayo del 2023.