

DOCUMENTO ESTANDARIZADO RESUMEN DE SEGURO AUTOEXPEDIBLE (DERSA)

Seguro Cyber Pro

Código de Registro G07-49-A01-1116 de fecha 16 de mayo de 2025

Este es un Documento Estandarizado Resumen de Seguro Autoexpedible (Dersa), por tanto, NO CONTIENE todas las condiciones del contrato, las cuales podrán encontrarse en el enlace www.grupoins.com.

Aseguradora: Instituto Nacional de Seguros (INS)

Medios de Contacto:

Dirección de Oficinas Centrales: Calles 9 y 11, avenida 7, San José.
Teléfonos de contacto: 800-Teleins (800-835-3467) o bien al (+506) 2287-6000
Correo electrónico de contacto: contactenos@grupoins.com

Información sobre el producto:

Información y Condiciones Generales: www.grupoins.com/
Instancia de protección al consumidor: Defensoría del Cliente Corporativa:
defensoria@grupoins.com / Línea Gratuita 800-DEFENSORÍA (800-3333-6767-42)

BENEFICIOS DEL SEGURO

Brinda cobertura a los gastos incurridos por el asegurado tras un supuesto cibernético bajo el plan de cobertura y suma asegurada seleccionado en la oferta de seguro.

Los planes de cobertura que se ofrece al asegurado corresponden a:

- i. Plan Core: Incluye coberturas: (A) Fraude en línea, (B) Riesgo del Sistema Doméstico, (C) Robo de Identidad.
- ii. Plan Full: Incluye las coberturas del plan básico con el amparo adicional de la cobertura (D) Intimidación Cibernética.

La suma asegurada se establece en la Oferta de Seguro, de acuerdo con el plan contratado y será el límite máximo de responsabilidad por parte del Instituto. El límite máximo de responsabilidad del Instituto será reducido por cada indemnización realizada bajo esta Póliza. Al extinguirse el límite máximo de indemnización debido a tales indemnizaciones, no se tendrá posterior responsabilidad del Instituto de indemnizar bajo cualquiera de las coberturas de esta Póliza, por ninguna pérdida o pérdidas.

Bajo un mismo contrato póliza se incluye tanto al Asegurado Titular como sus Dependientes, según los términos indicados en las Condiciones Generales de la póliza.

EXCLUSIONES

Exclusiones generales para todas las coberturas:

No se cubrirá ninguna reclamación relacionada con las siguientes exclusiones:

1. Actos penales, intencionados o fraudulentos:
 - 1.1 Cualquier acción u omisión delictiva, deshonesta, fraudulenta o maliciosa, o violación intencionada o consciente de la ley, tanto si la comete un asegurado, como si lo hacen otros con quienes el asegurado se hubiera confabulado o hubiera participado en cualquier conducta o actividad de este tipo;
 - 1.2 Cualquier conducta deshonesta de un tercero que esté o haya sido autorizado por el asegurado (con independencia de que dicha autorización haya sido anulada) para tener acceso al domicilio del asegurado o a sus contraseñas u otras credenciales de acceso de cualquier dispositivo electrónico doméstico, dispositivo conectado al hogar, tarjeta de pago, cuenta bancaria en línea o monedero en línea.
 - 1.3 Las acciones fraudulentas de cualquier miembro de la familia del asegurado que viva permanentemente en su domicilio.
2. Lesiones corporales o daños materiales:
 - 2.1 Lesiones físicas, enfermedad, dolencia o fallecimiento de cualquier persona, incluyendo cualquier malestar psíquico o sufrimiento emocional resultante de dichas lesiones físicas, enfermedad, dolencia o fallecimiento; o
 - 2.2 Daños físicos o destrucción de un bien material, incluyendo la pérdida de su uso; si bien los datos electrónicos no se considerarán bienes materiales, a excepción de lo indicado en la cobertura de Riesgo del Sistema Doméstico.
3. Actos conocidos y reclamaciones notificadas con anterioridad:
 - 3.1 Cualquier acto, error, omisión, incidente o suceso cometido u ocurrido antes de la fecha de inicio de la presente Póliza, tanto si el asegurado lo sabía como si podría haber previsto razonablemente que dicho acto, error u omisión, incidente o suceso podría ser la base para una reclamación o pérdida;

3.2 Eventos ocurridos fuera del período de la vigencia de la póliza actual.

4. Uso de datos sin licencia: El uso de los datos que el asegurado no esté autorizado a utilizar, incluyendo el uso de software, música o películas sin licencia, ilegales o piratas o la instalación de aplicaciones móviles no oficiales o que violen los derechos de propiedad intelectual.
5. Gastos no relacionados con un evento cibernético.
6. Cualquier tipo de moneda digital.
7. Se excluyen los riesgos cibernéticos cuando los asegurados se encuentren residiendo en los Estados Unidos o Canadá.
8. Se excluyen los riesgos cibernéticos cuando la persona resida o se encuentra en Bielorrusia, Rusia y Ucrania.
9. Guerra y guerra cibernética: La cobertura bajo esta Póliza no se aplicará a ninguna Pérdida que surja: (i) directa o indirectamente de una Guerra, o (ii) de una Guerra Cibernética. Esta exclusión es aplicable con independencia de cualquier disposición al contrario en la Póliza o lo dispuesto en cualquier anexo, suplemento o endoso a ésta.
10. Servicios profesionales: Cualquier reclamación (incluyendo las pérdidas, los costes y los gastos) dimanante de actividades llevadas a cabo por el asegurado con fines comerciales o profesionales.
11. Cualquier fallo o interrupción, efecto de la infraestructura de proveedores de servicios, sea cual sea la causa, que se derive de los servicios prestados por un tercero, incluidos los proveedores de servicios de telecomunicaciones, internet, satélite, cable, electricidad, gas, agua u otros servicios públicos.
12. Cualquier pulso electromagnético, material nuclear o contaminación radiactiva, sea cual sea su origen.
13. Una reclamación presentada por una entidad gubernamental nacional, local o extranjera o en su nombre, en el desempeño de sus funciones reglamentarias u oficiales.
14. Insolvencia:
 - a. insolvencia de un banco o emisor de tarjeta, o de un vendedor o proveedor de bienes y servicios;

- b. pérdidas de inversión, incluyendo cualquier interés, valor temporal o posible ganancia de la inversión.
15. Cualquier incendio, humo, explosión, rayo, viento, inundación, terremoto, erupción volcánica, maremoto, desprendimiento de tierra, granizo, acto fortuito, real o supuesto, o cualquier otro acontecimiento físico similar, sea cual sea su causa, o cualquier pérdida emergente que surja o supuestamente haya surgido como consecuencia de ello.
16. Daños y perjuicios no incluirán:
- i. Los beneficios futuros, una restitución, la devolución del enriquecimiento injusto o de los beneficios de un asegurado, o los costes de cumplimiento de las resoluciones que concedan medidas cautelares u otras reparaciones en equidad.
 - ii. La devolución o compensación de los honorarios, gastos o comisiones que se cobren a un asegurado por bienes o servicios ya prestados o contratados o que este adeude.
 - iii. Impuestos o la pérdida de beneficios fiscales.
 - iv. Multas, sanciones o penalizaciones.
 - v. Descuentos, cupones, premios, galardones u otros incentivos ofrecidos a los clientes del asegurado.
 - vi. Los importes de los que el asegurado no sea responsable o para los que no haya ningún recurso legal contra el asegurado.

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

El Asegurado se obliga con el Instituto a:

- a. Efectuar el pago de la prima.
- b. Ocurrido un siniestro, el Asegurado queda obligado a cooperar con el Instituto y el Organismo de Investigación Judicial, aportando las pruebas que posea, participando en las diligencias en que sea indispensable su participación personal, con el fin de establecer la verdad real de los hechos y circunstancias que causaron el siniestro y valorar la pérdida.

Este deber de cooperación deberá ser necesario, razonable, proporcional y posible de cumplir por parte del Asegurado.

El incumplimiento de estas obligaciones, que afecte de forma significativa la posibilidad de constatar las circunstancias relacionadas con el evento y estimar la pérdida, liberará al Instituto de su obligación de indemnizar.

RECLAMO Y PLAZOS APLICABLES

Para solicitar el pago de la indemnización, el Asegurado deberá presentar los requisitos indicados en las Condiciones Generales, según la cobertura, ante el Instituto Nacional de Seguros, en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles después de haber conocido la ocurrencia de un siniestro.

El Instituto 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.

MEDIOS DE PAGO DE LA PRIMA

- Ingresando a la página web: www.grupoins.com
- Centro de Contactos: 800-TeleINS (800-8353467)
- Directamente en las Oficinas Centrales del Instituto, o sus Sucursales o representantes autorizados.

VIGENCIA DEL SEGURO

La póliza tiene una vigencia de un año contado a partir de la fecha de suscripción, es prorrogable de manera tácita.

En caso de duda o molestia relacionada con este seguro, diríjase a contactenos@grupoins.com o llame a la línea gratuita 800-TeleINS (800-8353467), si ésta no les responde satisfactoriamente, la Superintendencia General de Seguros con gusto lo orientará mediante el correo sugese@sugese.fi.cr o al teléfono 2243-5108 de la central telefónica.

En caso de contradicción entre lo dispuesto en el Dersa y los demás documentos de la póliza, prevalecerá lo más beneficioso para el consumidor de seguros. Recuerde que los demás documentos de la póliza pueden incluir aspectos adicionales que son aplicables a su contrato.

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN A. DEFINICIONES.....	4
Cláusula I. DEFINICIONES.....	4
SECCIÓN B. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA Y SU ORDEN DE PRELACIÓN.....	10
Cláusula II. BASES DE LA PÓLIZA	10
SECCIÓN C. ÁMBITO DE COBERTURA.....	10
Cláusula III. COBERTURAS.....	10
Cláusula IV. SUMA ASEGURADA	12
Cláusula V. PERIODO DE COBERTURA.....	13
Cláusula VI. EXCLUSIONES	13
SECCIÓN D. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O TOMADOR.....	16
Cláusula VII. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO.....	16
Cláusula VIII. PLURALIDAD DE SEGUROS	17
SECCIÓN E. PRIMAS	17
Cláusula IX. PRIMA DE LA PÓLIZA.....	17
Cláusula X. PAGO DE LA PRIMA	17
Cláusula XI. PERÍODO DE GRACIA	17
SECCIÓN F. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	17
Cláusula XII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO.....	17
Cláusula XIII. ACUERDO RELATIVO A RECLAMACIONES.....	19
Cláusula XIV. PLAZO DE RESOLUCION	20
SECCIÓN G. VIGENCIA Y PRORROGA	20
Cláusula XV. VIGENCIA Y PRORROGA	20
Cláusula XVI. FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA.....	20
Cláusula XVII. CANCELACIÓN ANTICIPADA	20
Cláusula XVIII. DERECHO DE RETRACTO.....	20
SECCIÓN H. CONDICIONES VARIAS	21
Cláusula XIX. RECTIFICACION DE LA POLIZA.....	21
Cláusula XX. MONEDA Y TIPO DE CAMBIO	21
SECCIÓN I. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	21
Cláusula XXI. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	21

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

Cláusula XXII.	LEGISLACIÓN APLICABLE	22
SECCIÓN J. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES		22
Cláusula XXIII.	COMUNICACIONES	22
SECCIÓN K. LEYENDA DE REGISTRO		22

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

COMPROMISO DE LA ASEGURADORA

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

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

Instituto Nacional de Seguros

Cedula Jurídica 400000-1902-22



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

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

SECCIÓN A. DEFINICIONES

Cláusula I. DEFINICIONES

Las definiciones a continuación deben entenderse así en el contenido de la póliza:

1. **Acceso o uso no autorizado:** Se refiere al acceso o uso de cualquier dispositivo electrónico doméstico o dispositivo conectado al hogar por una persona no autorizada.
2. **Acción de intimidación:** Presión que se ejerce sobre una persona mediante intimidación o amenaza, para obligarla a ejecutar un acto en su contra con la finalidad de lograr un beneficio ilícito, mediante las siguientes acciones:
 - a. Alterar, destruir, dañar, eliminar o corromper datos asegurados.
 - b. Perpetrar el acceso o uso no autorizados de cualquier dispositivo electrónico doméstico o dispositivo conectado al hogar.
 - c. Impedir el acceso a cualquier dispositivo electrónico doméstico, dispositivo conectado al hogar, o datos asegurados.
 - d. Robar, usar de forma indebida o revelar públicamente datos asegurados, información personal identificable o información de terceros.
 - e. Introducir código malicioso en cualquier dispositivo electrónico doméstico, dispositivo conectado al hogar, o en sistemas informáticos de terceros desde cualquier dispositivo electrónico doméstico o dispositivo conectado al hogar.
 - f. Interrumpir o suspender cualquier dispositivo electrónico doméstico o dispositivo conectado al hogar.

Lo anterior, a menos que se reciba un pago del asegurado o en su nombre.

3. **Asegurado:** Es la persona física que en sí misma está expuesta al riesgo y contrata la póliza. Se considera como tal al Asegurado Directo y a sus dependientes.
4. **Autor del fraude de ingeniería social:** Tercero que engañe intencionadamente al asegurado, que con el propósito de obtener un beneficio ilícito, se hace pasar por otra persona o entidad legítima y engaña al asegurado con información falsa o manipulada. Esta información se transmite por medios electrónicos o telefónicos, y el asegurado la acepta como verdadera y actúa en consecuencia.

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

5. **Averiado, avería:** La degradación o la pérdida de funcionamiento de un dispositivo electrónico doméstico o dispositivo conectado al hogar del asegurado que se derive de un supuesto cibernético.
6. **Bienes:** Las posesiones personales del asegurado que sean de su propiedad.
7. **Código malicioso:** Es cualquier software corrupto, utilizado para interrumpir el funcionamiento de otros sistemas, para recopilar información sensible o generar acceso a sistemas de cómputo privado.
8. **Contenido en los medios digitales:** Cualquier información en forma electrónica, incluyendo palabras, sonidos, números, imágenes o gráficos, e incluirá publicidad, vídeo, contenido de emisión en continuo (streaming), transmisiones web y contenido de foros en línea, tableros de anuncios y salas de chat, pero no se referirá al software ni a los bienes, productos o servicios reales descritos, ilustrados o mostrados en dicho contenido de los medios.
9. **Costes de afectación del sistema doméstico:** Los costes razonables y necesarios que se hayan efectuado para encargar a un proveedor de servicios especializado que intente resolver una avería.
10. **Costes razonables y necesarios:** Gastos directamente relacionados con la mitigación, gestión o recuperación de los riesgos cubiertos por la póliza. Estos pueden incluir, pero no se limitan a, honorarios legales, honorarios de consultoría externa, gastos psicológicos, costos de reparación o reemplazo de información, y cualquier otro gasto incurrido de manera justificada y proporcional para responder a una situación de riesgo cubierta por la póliza. Estos costos y gastos deben ser evaluados objetivamente y ser necesarios para la resolución efectiva del evento asegurado.
11. **Cuenta bancaria en línea:** Una cuenta en un banco u otra entidad financiera, para cuyo funcionamiento se requiera una contraseña u otras credenciales proporcionadas por el banco o la institución financiera, mediante las cuales el asegurado podrá realizar operaciones financieras en línea, incluyendo pagos o transferencias.
12. **Daños y perjuicios:** Pérdidas patrimoniales o beneficios que deja de percibir el asegurado como consecuencia de un siniestro amparado.

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

- 13. Datos asegurados:** Corresponde a los datos electrónicos incluyendo el software que existan en el dispositivo electrónico doméstico o el dispositivo conectado al hogar del asegurado y que sean exclusivamente para su uso personal.
- 14. Dependientes:** Son las siguientes personas que deben tener relación con el asegurado directo:
- El cónyuge o conviviente
 - Hijos del asegurado directo, que sean solteros económicamente dependientes, estudiantes cuya edad no supere los 24 años.
 - Padres del asegurado directo
- 15. Dinero:** Un medio de intercambio utilizado para el pago de bienes, servicios y obligaciones, autorizado o adoptado por un gobierno nacional o extranjero como parte de su moneda.
- 16. Dispositivo informático doméstico:** Cualquier ordenador, ordenador portátil, teléfono móvil, tablet, cualquier software instalado en dichos dispositivos y cualquier equipo de red que el asegurado posea o maneje.
- 17. Dispositivo inteligente conectado al hogar:** Cualquier dispositivo electrónico en el hogar del asegurado que contenga sensores, software y/o tecnología utilizados para comunicarse con otros dispositivos electrónicos a través de una red o conexión a Internet.
- 18. Emisor de la tarjeta:** El banco, entidad financiera u otra entidad que haya emitido las tarjetas de débito o crédito a nombre del asegurado.
- 19. Fraude de ingeniería social:** Engaño intencionado al asegurado por un autor del fraude de ingeniería social y que dé lugar a un supuesto de fraude de ingeniería social.
- 20. Gastos por fraude en línea:** Los costes razonables y necesarios que se efectúen para contratar a un proveedor de servicios especializado que intente resolver el supuesto fraude cibernético o el supuesto de fraude de ingeniería social.
- 21. Gastos por reclamaciones:**
- a. Todos los costes y gastos jurídicos razonables y necesarios dimanantes de la investigación, defensa y recurso de una reclamación, tanto si los efectúa la aseguradora como el asegurado con el consentimiento previo por escrito de la aseguradora.
 - b. El costo de las fianzas para recursos de las sentencias cubiertas o para liberar los bienes utilizados como garantía de una obligación legal, si se exigen en cualquier reclamación contra

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

un asegurado. Esto aplica siempre y cuando la aseguradora no esté obligada a presentar recursos o proporcionar fianzas.

Los gastos por reclamaciones no incluirán ningún salario u otros cargos del asegurado por el tiempo dedicado a cooperar en la defensa e investigación de una reclamación o circunstancia que pueda dar lugar a una reclamación notificada en virtud de alguna de las coberturas de este seguro, ni los costes para cumplir con cualquier orden reglamentaria, acuerdo o sentencia.

22. Gastos por robo de identidad: Los gastos razonables y necesarios administrativos y corrientes efectuados al tratar de proteger y restablecer la identidad del asegurado ante un evento cibernético producido por un tercero con la intención de robar, modificar y/o utilizar indebidamente la información relacionada con la identidad de una persona, como sus contraseñas o datos personales.

23. Guerra: el uso de la fuerza física por parte de un estado soberano contra otro estado soberano (tanto si hay declaración de guerra o no) o como parte de una guerra civil, rebelión, revolución, insurrección y/o golpe militar o usurpación de poder.

24. Guerra cibernética: Cualquier acto perjudicial, llevado a cabo utilizando un ordenador, cualquier software que resida en dicho ordenador y cualquier dispositivo o equipo asociado (o una serie de actos perjudiciales relacionados, repetidos o continuados llevados a cabo utilizando un o más de un ordenador, cualquier software que resida en dicho ordenador y cualquier dispositivo o equipo asociado), dirigido contra uno o más de un ordenador, cualquier software que resida en dicho ordenador y cualquier dispositivo o equipo asociado que sea cometido por, o bajo la dirección o el control de, un estado soberano, y que:

1. se lleve a cabo como parte de una guerra; o
2. cause un impacto perjudicial grave en (i) el funcionamiento de otro Estado soberano debido a la interrupción de la disponibilidad, el suministro o la integridad de cualquier Servicio Esencial en ese otro Estado soberano; y/o (ii) la seguridad o la defensa de otro Estado soberano.

Sin embargo, no se entenderá por Guerra Cibernética el efecto directo o indirecto de dicho(s) acto(s) perjudicial(es) que cause(n) un impacto perjudicial grave en un Estado soberano, tal como se describe en los puntos 2.(i). y/o 2.(ii) anteriores, en un Dispositivo Electrónico Doméstico físicamente situado en un Estado soberano que haya sufrido dicho impacto perjudicial grave descrito en los puntos 2.(i). y/o 2.(ii) anteriores.

25. Incidente: Cualquier suceso que dé o pueda dar lugar a que el asegurado sufra una pérdida.

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

- 26. Mercado en línea:** Un tipo de sitio de comercio electrónico en el que múltiples terceros vendan productos o servicios físicos, y en el que el operador del mercado procese las operaciones de estos productos o servicios.
- 27. Monedero en línea:** Una cuenta en línea en la que asegurado deposite o gane dinero denominado en la moneda de la cuenta que se pueda gastar en una tienda en línea. No incluirá el crédito comprado o ganado dentro de un sitio de juegos o apuestas ni una suscripción comprada en línea.
- 28. Moneda digital:** Un tipo de moneda que:
- a. requiera técnicas criptográficas para regular la generación de unidades monetarias y verificar su transferencia;
 - b. se almacene y se transfiera electrónicamente; y
 - c. funcione al margen de la supervisión de un banco central u otra autoridad central.
- 29. Pérdida:** Los costes por la pérdida por intimidación cibernética, la pérdida cubierta en virtud del contrato de aseguramiento de Riesgo del Sistema Doméstico, los gastos por robo de identidad, los daños y perjuicios del asegurado, los gastos por reclamaciones, la pérdida por fraude en línea y cualquier otra cantidad cubierta por la presente cobertura.
- De haber múltiples pérdidas que se deriven de la misma o de una serie de actos, errores, omisiones o hechos relacionados, repetidos o continuados, a efectos de la presente Póliza se considerará que hay una sola pérdida.
- 30. Pérdida por intimidación cibernética:** Cualquier pago por intimidación que haya sido realizado por el asegurado, o en su nombre con el consentimiento previo de la aseguradora para evitar o poner fin a una amenaza de intimidación; y los gastos razonables y necesarios que haya efectuado el asegurado con el consentimiento previo por escrito de la aseguradora para evitar o poner fin a una amenaza de intimidación.
- 31. Pérdidas por fraude en línea:** Las pérdidas patrimoniales que el asegurado sufra como resultado de un supuesto cibernético y mientras el asegurado intentaba:
- a. vender productos o servicios de uso personal que el asegurado contratara en un mercado en línea, pero cuyo pago no haya recibido en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que se acordó o se esperaba dicho pago por los productos o servicios; o

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

b. adquirir productos o servicios de uso personal que el asegurado contratara en un mercado en línea, pero que no haya recibido en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que se acordó o se esperaba dicha entrega de los productos o servicios.

32. Proveedor de servicios especializado: Proveedor de servicios elegido por el Asegurado o recomendado por el Instituto para tratar de resolver una pérdida o un incidente, según la especialidad requerida.

33. Reclamación: Solicitud por escrito recibida por cualquier asegurado para recibir dinero o servicios.

De haber múltiples reclamaciones que se deriven de la misma o de una serie de actos, errores, omisiones o hechos relacionados, repetidos o continuados, a efectos de la presente cobertura se considerará que hay una sola reclamación. Todas estas reclamaciones se considerarán realizadas en el momento de la primera reclamación.

34. Restablecimiento de la identidad: Acción de tomar medidas inmediatas para proteger la información personal del asegurado, asesorándole en cambio de contraseñas, notificación a las autoridades, alertar a las entidades financieras, así como la monitorización de cuentas.

35. Servicio Esencial: un servicio que es esencial para el mantenimiento de las funciones vitales de un Estado soberano, incluyendo, pero no limitado a las instituciones financieras y la infraestructura del mercado financiero, servicios de emergencia, servicios de salud, servicios públicos y/o servicios que son esenciales para el mantenimiento del sector de la alimentación, la energía y/o el transporte.

36. Sistema doméstico: Conjunto de componentes y procesos interrelacionados que funcionan en conjunto para gestionar las necesidades y actividades dentro de un hogar, incluyendo aspectos como energía, agua, calefacción, seguridad y tecnología.

37. Supuesto o ataque cibernético: Acceso o uso no autorizado real o del que se tenga sospecha razonable que se realice en el dispositivo electrónico doméstico o el dispositivo conectado al hogar del asegurado o la transmisión de un código malicioso al dispositivo electrónico doméstico o al dispositivo conectado al hogar del asegurado.

38. Supuesto o fraude de ingeniería social: Acción engañosa que induce a error al asegurado, por el que se realiza:

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

- a. Transferencia económica de buena fe por parte del asegurado de sus fondos a una cuenta bancaria fraudulenta a consecuencia de un fraude de ingeniería social.
- b. Transferencia económica de buena fe por parte del asegurado de sus fondos a un tercero, el cual no era la persona a la que se entendía que tenía que recibir fondos y que fueron transferidos a consecuencia de un fraude de ingeniería social.
- c. Provisión por parte del asegurado de sus datos bancarios a un tercero o al autor del fraude de ingeniería social y que tiene como consecuencia la transferencia de los fondos del asegurado a un tercero el cual no era la persona a la que se entendía que los fondos deberían ser transferidos o a la cuenta bancaria del autor del fraude de ingeniería social.

39. Supuesto o robo de identidad: Uso o acceso deliberado de la identidad del asegurado por parte de un tercero como método para obtener una ventaja financiera u obtener créditos y otros beneficios en nombre del asegurado.

40. Tercero: Cualquier persona que no sea el asegurado o autor del fraude de ingeniería social.

SECCIÓN B. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA PÓLIZA Y SU ORDEN DE PRELACIÓN

Cláusula II. BASES DE LA PÓLIZA

Constituyen esta póliza, según su orden de prelación: la Oferta de Seguro, las Condiciones Generales y el Dersa, en caso de contradicciones entre las condiciones generales y el Dersa, se aplicará la disposición que más favorezca al consumidor del seguro.

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, los demás documentos pueden solicitarse en las Sucursales del Instituto, asimismo en caso de duda sobre su póliza puede contactarse al 2287-6000 o enviar sus consultas al correo contactenos@grupoins.com.

SECCIÓN C. ÁMBITO DE COBERTURA

Cláusula III. COBERTURAS

El Instituto indemnizará los gastos incurridos por el asegurado tras un supuesto ataque cibernético que se formule durante la vigencia de la póliza contra el asegurado, bajo las coberturas que adelante se detallan de conformidad con el plan de seguro establecido en la oferta de seguro y el pago de la prima.

i. PLAN CORE

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

Está conformado por las siguientes coberturas que se detallan a continuación, sin amparo de la cobertura de Intimidación Cibernética:

(A)- Fraude en Línea

Reembolsar al asegurado por cualquier pérdida por fraude en línea y cubrir los gastos por fraude en línea razonables y necesarios que sean consecuencia directa de que un tercero cometa:

- a) fraude en línea como consecuencia directa de un supuesto ataque cibernético que tenga como resultado que el asegurado transfiera sus fondos personales a un tercero que no sea el destinatario previsto de dichos fondos; o
- b) fraude en línea como consecuencia directa de un supuesto de fraude de ingeniería social

Esta cobertura es aplicable siempre y cuando el supuesto fraude se formule durante el periodo de cobertura y el asegurado presente denuncia escrita ante la autoridad judicial costarricense competente tan pronto como sea posible, a menos que pueda recuperar los fondos a través de un banco o seguro bancario

(B) - Riesgo del sistema doméstico

Reembolsar al asegurado:

- a. por los costes de afectación del sistema doméstico razonables y necesarios en los que incurra el asegurado;
- b. por los costes realizados para recuperar el acceso, sustituir o restaurar los datos asegurados; o
- c. si no se puede acceder a los datos asegurados o no se pueden sustituir o restaurar razonablemente, los costes razonables y necesarios en que haya incurrido el asegurado para llegar a esta conclusión,

Lo anterior como resultado de un supuesto cibernético que el asegurado descubra durante el período de cobertura. Para que la cobertura sea aplicable, el asegurado debe presentar denuncia escrita ante la autoridad judicial costarricense competente tan pronto como sea posible.

Cuando se recuperen los datos asegurados, el proveedor de servicios especializado devolverá los datos asegurados al asegurado, adoptando el método que establezca dicho proveedor, teniendo en cuenta cualquier petición razonable del asegurado, cuando ello sea posible.

Cuando el proveedor de servicios especializado trate de resolver la avería de los dispositivos electrónicos domésticos o los dispositivos conectados al hogar del asegurado, la aseguradora, teniendo en cuenta la elección del asegurado, dará instrucciones al proveedor de servicios especializado para:

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

- a. reparar los dispositivos electrónicos domésticos o los dispositivos conectados al hogar del asegurado;
- b. sustituir los dispositivos electrónicos domésticos o los dispositivos conectados al hogar del asegurado por un dispositivo de calidad similar; o
- c. reembolsar al asegurado el valor por el que la aseguradora podría sustituir los dispositivos electrónicos domésticos o los dispositivos conectados al hogar del asegurado que se hayan averiado.

(C) - Robo de identidad

Reembolsar al asegurado los gastos por robo de identidad razonables y necesarios en los que el asegurado incurra como consecuencia de un supuesto de robo de identidad, formulado durante el periodo de la póliza, siempre y cuando el asegurado presente denuncia escrita ante la autoridad judicial costarricense tan pronto como sea posible.

Esta cobertura ampara el restablecimiento de la identidad que sea como la anterior al supuesto del robo.

ii. PLAN FULL

Incluye las coberturas del plan básico con el amparo adicional de la siguiente cobertura:

(D) - Intimidación Cibernética

Reembolsar al asegurado las pérdidas por intimidación cibernética razonables y necesarias que el asegurado sufra como consecuencia de una amenaza de intimidación realizada contra el asegurado durante la vigencia de la cobertura. Para que la cobertura sea aplicable, el asegurado debe presentar denuncia escrita ante la autoridad judicial costarricense competente tan pronto como sea posible.

El Instituto no será responsable de proporcionar ninguna cobertura, prestación o pago de ninguna pérdida en virtud de esta póliza en la medida en que la provisión de dicha cobertura, prestación o pago de dicha pérdida nos exponga a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o de las sanciones, leyes o reglamentos comerciales o económicos de la Ley Costarricense.

Cláusula IV. SUMA ASEGURADA

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

La suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares de esta póliza ha sido fijada por el Asegurado de acuerdo con el plan contratado y representa el límite máximo de responsabilidad del Instituto. El límite máximo de responsabilidad del Instituto será reducido por cada indemnización realizada bajo esta Póliza. Al extinguirse el límite máximo de indemnización debido a tales indemnizaciones, no se tendrá posterior responsabilidad del Instituto de indemnizar bajo cualquiera de las coberturas de esta Póliza, por ninguna pérdida o pérdidas.

Para las pérdidas ocurridas por Riesgos del Sistema Doméstico por sustitución o reembolso del equipo, el límite máximo de indemnización nunca superará 10% (diez por ciento) de la suma asegurada del plan contratado.

La aseguradora no estará obligada a pagar daños y perjuicios o gastos por reclamaciones, ni a realizar reembolso por defender alguna reclamación, después de que se haya agotado la suma asegurada, o después de depositar o consignar el límite máximo de indemnización ante un juzgado o tribunal competente.

Cláusula V. PERIODO DE COBERTURA

El seguro cubrirá únicamente eventos ocurridos durante la vigencia de la póliza. Aunque el reclamo se presente posterior a la finalización de la vigencia.

Cláusula VI. EXCLUSIONES

Exclusiones generales para todas las coberturas:

No se cubrirá ninguna reclamación relacionada con las siguientes exclusiones:

1. Actos penales, intencionados o fraudulentos:

1.1 Cualquier acción u omisión delictiva, deshonesto, fraudulenta o maliciosa, o violación intencionada o consciente de la ley, tanto si la comete un asegurado, como si lo hacen otros con quienes el asegurado se hubiera confabulado o hubiera participado en cualquier conducta o actividad de este tipo;

1.2 Cualquier conducta deshonesto de un tercero que esté o haya sido autorizado por el asegurado (con independencia de que dicha autorización haya sido anulada) para tener acceso al domicilio del asegurado o a sus contraseñas u otras credenciales de acceso

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

de cualquier dispositivo electrónico doméstico, dispositivo conectado al hogar, tarjeta de pago, cuenta bancaria en línea o monedero en línea.

1.3 Las acciones fraudulentas de cualquier miembro de la familia del asegurado que viva permanentemente en su domicilio.

2. Lesiones corporales o daños materiales:

2.1 Lesiones físicas, enfermedad, dolencia o fallecimiento de cualquier persona, incluyendo cualquier malestar psíquico o sufrimiento emocional resultante de dichas lesiones físicas, enfermedad, dolencia o fallecimiento; o

2.2 Daños físicos o destrucción de un bien material, incluyendo la pérdida de su uso; si bien los datos electrónicos no se considerarán bienes materiales, a excepción de lo indicado en la cobertura de Riesgo del Sistema Doméstico.

3. Actos conocidos y reclamaciones notificadas con anterioridad:

3.1 Cualquier acto, error, omisión, incidente o suceso cometido u ocurrido antes de la fecha de inicio de la presente Póliza, tanto si el asegurado lo sabía como si podría haber previsto razonablemente que dicho acto, error u omisión, incidente o suceso podría ser la base para una reclamación o pérdida;

3.2 Eventos ocurridos fuera del período de la vigencia de la póliza actual.

4. **Uso de datos sin licencia:** El uso de los datos que el asegurado no esté autorizado a utilizar, incluyendo el uso de software, música o películas sin licencia, ilegales o piratas o la instalación de aplicaciones móviles no oficiales o que violen los derechos de propiedad intelectual.

5. Gastos no relacionados con un evento cibernético.

6. Cualquier tipo de moneda digital.

7. Se excluyen los riesgos cibernéticos cuando los asegurados se encuentren residiendo en los Estados Unidos o Canadá.

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

8. Se excluyen los riesgos cibernéticos cuando la persona resida o se encuentra en Bielorrusia, Rusia y Ucrania.
9. Guerra y guerra cibernética: La cobertura bajo esta Póliza no se aplicará a ninguna Pérdida que surja: (i) directa o indirectamente de una Guerra, o (ii) de una Guerra Cibernética. Esta exclusión es aplicable con independencia de cualquier disposición al contrario en la Póliza o lo dispuesto en cualquier anexo, suplemento o endoso a ésta.
10. Servicios profesionales: Cualquier reclamación (incluyendo las pérdidas, los costes y los gastos) dimanante de actividades llevadas a cabo por el asegurado con fines comerciales o profesionales.
11. Cualquier fallo o interrupción, efecto de la infraestructura de proveedores de servicios, sea cual sea la causa, que se derive de los servicios prestados por un tercero, incluidos los proveedores de servicios de telecomunicaciones, internet, satélite, cable, electricidad, gas, agua u otros servicios públicos.
12. Cualquier pulso electromagnético, material nuclear o contaminación radiactiva, sea cual sea su origen.
13. Una reclamación presentada por una entidad gubernamental nacional, local o extranjera o en su nombre, en el desempeño de sus funciones reglamentarias u oficiales.
14. Insolvencia:
 - a. insolvencia de un banco o emisor de tarjeta, o de un vendedor o proveedor de bienes y servicios;
 - b. pérdidas de inversión, incluyendo cualquier interés, valor temporal o posible ganancia de la inversión.
15. Cualquier incendio, humo, explosión, rayo, viento, inundación, terremoto, erupción volcánica, maremoto, desprendimiento de tierra, granizo, acto fortuito, real o supuesto, o cualquier otro acontecimiento físico similar, sea cual sea su causa, o cualquier pérdida emergente que surja o supuestamente haya surgido como consecuencia de ello.
16. Daños y perjuicios no incluirán:

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

- i. Los beneficios futuros, una restitución, la devolución del enriquecimiento injusto o de los beneficios de un asegurado, o los costes de cumplimiento de las resoluciones que concedan medidas cautelares u otras reparaciones en equidad.
- ii. La devolución o compensación de los honorarios, gastos o comisiones que se cobren a un asegurado por bienes o servicios ya prestados o contratados o que este adeude.
- iii. Impuestos o la pérdida de beneficios fiscales.
- iv. Multas, sanciones o penalizaciones.
- v. Descuentos, cupones, premios, galardones u otros incentivos ofrecidos a los clientes del asegurado.
- vi. Los importes de los que el asegurado no sea responsable o para los que no haya ningún recurso legal contra el asegurado.

SECCIÓN D. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O TOMADOR

Cláusula VII. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

El Asegurado se obliga con el Instituto a:

- a. Efectuar el pago de la prima.
- b. Ocurrido un siniestro, el Asegurado deberá demostrar la ocurrencia del evento y la cuantía aproximada de la pérdida. Para ello, queda obligado a cooperar con el Instituto y el Organismo de Investigación Judicial, aportando las pruebas que posea y participando en las diligencias en que sea indispensable su intervención personal, con el fin de establecer la verdad real de los hechos y circunstancias que causaron el siniestro y valorar la pérdida.

Este deber de cooperación deberá ser necesario, razonable, proporcional y posible de cumplir por parte del Asegurado.

El incumplimiento de estas obligaciones, que afecte de forma significativa la posibilidad de constatar las circunstancias relacionadas con el evento y estimar la pérdida, liberará al Instituto de su obligación de indemnizar.

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

Cláusula VIII. PLURALIDAD DE SEGUROS

En caso de que los bienes protegidos por este contrato se encuentren amparados por otros seguros, el Asegurado deberá notificar dentro de los cinco días hábiles posteriores a la suscripción de este contrato a los Aseguradores, sobre este nuevo contrato. Si por incumplimiento de esta obligación, otro Asegurador realizara un pago indebido, podrá este recuperar lo pagado en exceso, con el debido reconocimiento por parte del Asegurado de los intereses correspondientes.

En caso de que no se haya estipulado en el contrato otra forma de indemnización, se entenderá que los aseguradores involucrados en el conflicto por pluralidad de seguros responderán en forma proporcional a cada monto Asegurado en relación con el monto total Asegurado.

SECCIÓN E. PRIMAS

Cláusula IX. PRIMA DE LA PÓLIZA

La prima es el precio que le corresponde pagar al Asegurado y es indicada en la Oferta de Seguro según el plan contratado y sus formas de pago.

Cláusula X. PAGO DE LA PRIMA

La prima podrá ser pagada según la periodicidad y medio de pago indicados en la Oferta de Seguro.

Cláusula XI. PERÍODO DE GRACIA

El Instituto concederá un período de gracia de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha estipulada de pago, sin recargo de intereses, para pagar la prima. En caso de no efectuarse el pago dentro del período de gracia indicado, la póliza quedará cancelada.

Si durante el período de gracia llegan a ocurrir siniestros amparados por la presente póliza, ésta se considerará en vigor y el Instituto rebajará de la indemnización correspondiente la prima pendiente.

SECCIÓN F. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cláusula XII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

1. Aviso de Siniestro

Cuando se produzca un evento, sin que medie la declaratoria de emergencia nacional, y que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, el Asegurado deberá:

Comunicar al Instituto, el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido, pero en ningún caso en un plazo superior a 60 días tras la finalización del período de vigencia del seguro. Para el trámite, el Instituto pone a su disposición los siguientes medios de comunicación:

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

En caso de intimidación cibernética el asegurado deberá obtener el consentimiento previo de la aseguradora antes de que incurra en una pérdida por intimidación cibernética.

2. Notificación de circunstancias

Con respecto a una circunstancia que razonablemente pudiera ser la base de una reclamación, el asegurado podrá notificar por escrito tal circunstancia teniendo en cuenta lo que se expone a continuación, tan pronto como sea posible durante el periodo de seguro. Dicha notificación deberá incluir:

- (a) los detalles específicos del acto, error, omisión o suceso que razonablemente pudiera ser la base de una reclamación;
- (b) la lesión o daño que se pueda derivar o se haya derivado de la circunstancia; y
- (c) los hechos por los que el asegurado tuvo conocimiento por primera vez del acto, error, omisión o suceso.

Cualquier reclamación posterior contra el asegurado derivada de una circunstancia comunicada a la aseguradora de conformidad con lo anterior, se considerará realizada cuando se remita por primera vez a la aseguradora, durante periodo de cobertura, una notificación escrita o mediante llamada telefónica que cumpla con los requisitos mencionados.

3. Defensa de las reclamaciones:

El Instituto podrá autorizar al Asegurado la contratación de un defensor particular, previa solicitud escrita y le reconocerá los honorarios de conformidad con el arancel vigente del Colegio de Abogados que corresponda. Posteriormente, el Instituto tendrá el deber de reembolsar al asegurado la defensa de cualquier reclamación válida hasta el límite de la póliza.

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

4. Asistencia y cooperación

La aseguradora tendrá derecho a realizar cualquier investigación que considere necesaria, y el asegurado cooperará con ella en todas las investigaciones, incluidas las relativas a la cobertura de esta Póliza, así como y la información y los materiales proporcionados a la aseguradora en relación con la suscripción y emisión de la misma. El asegurado formalizará o hará que se formalicen todos los documentos y prestará toda la asistencia que la aseguradora solicite, cuando sea necesaria. El asegurado se compromete a no tomar ninguna medida que de alguna manera aumente la exposición de la aseguradora con arreglo a esta cobertura. Los gastos contraídos por el asegurado para ayudar a la aseguradora y cooperar con ella no constituyen gastos por reclamaciones en virtud de la Póliza.

El asegurado no admitirá ninguna responsabilidad, realizará ningún pago, asumirá ninguna obligación, incurrirá en ningún gasto, llegará a ningún acuerdo, pactará ninguna sentencia o laudo ni dispondrá de una reclamación sin el consentimiento por escrito de la aseguradora, salvo que se disponga específicamente en la cláusula XIII. Acuerdo Relativo a Reclamaciones.

5. Subrogación

La aseguradora, una vez pagada la indemnización, podrán ejercer los derechos y acciones que, por razón del siniestro, correspondieran al asegurado frente a los responsables del mismo, hasta el límite máximo de indemnización. El asegurado deberá realizar todo lo necesario para preservar dichos derechos y acciones, debiendo otorgar cuantos documentos sean necesarios para que el Asegurador pueda efectivamente formular en nombre del asegurado las acciones correspondientes. El asegurado será responsable de los perjuicios que, con sus actos y omisiones, puedan causar al Asegurador en sus derechos a subrogarse.

Cláusula XIII. ACUERDO RELATIVO A RECLAMACIONES

Si el asegurado se niega a dar su consentimiento a un acuerdo recomendado por la aseguradora y aceptable para el reclamante, la responsabilidad de la aseguradora por tal reclamación no será superior a:

(a) el importe por el que podría haberse acordado la reclamación más los gastos por reclamaciones incurridos hasta el momento de dicha negativa; más

(b) el sesenta por ciento (60%) de los gastos por reclamaciones incurridos después de la fecha en la que se recomendó al asegurado dicho acuerdo o avenencia, más el sesenta por ciento (60%) de los daños y perjuicios por encima de la cantidad por la que se podría haber acordado la reclamación;

y la aseguradora tendrá derecho a renunciar a la defensa posterior de dicha reclamación.

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

Cláusula XIV. PLAZO DE RESOLUCION

El Instituto 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.

SECCIÓN G. VIGENCIA

Cláusula XV. VIGENCIA Y PRORROGA

Esta póliza se emite bajo la modalidad individual autoexpedible, con una vigencia anual, a partir de la fecha de suscripción indicada en la Oferta de Seguro y está sujeta al pago de la prima en tiempo y forma.

Esta póliza es prorrogable automáticamente por períodos iguales de manera indefinida, salvo que alguna de las partes exprese lo contrario con al menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento.

Cláusula XVI. FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA

Esta póliza finalizará cuando se presente alguna de las siguientes causas:

1. La falta de pago de la prima.
2. 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.
3. Si el Asegurado se encuentre incluido en alguna de las listas de sanciones económicas emitidas por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (OFAC – siglas en inglés) del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos y/o de las Naciones Unidas (ONU).

Cláusula XVII. CANCELACIÓN ANTICIPADA

Esta póliza se cancelará anticipadamente a solicitud expresa del Asegurado y/o Tomador, dentro del período de cobertura de la póliza. En caso de que existan primas no devengadas, se procederá con la devolución de las mismas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la cancelación del seguro.

El Instituto, salvo disposición legal, no podrá dar por terminado de forma anticipada el seguro.

Cláusula XVIII. DERECHO DE RETRACTO

SEGURO CYBER PRO

CONDICIONES GENERALES

En caso de que el seguro sea cancelado a solicitud del Asegurado durante los primeros cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la póliza y no se haya presentado alguna reclamación, se le devolverá el cien por ciento (100%) de las primas que haya pagado.

SECCIÓN H. CONDICIONES VARIAS

Cláusula XIX. RECTIFICACION DE LA POLIZA

El Asegurado tendrá un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la entrega de la póliza para solicitar la rectificación de las cláusulas respectivas.

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

Cláusula XX. MONEDA Y TIPO DE CAMBIO

Todos los pagos relacionados con la presente póliza, que se realicen entre el Asegurado y el Instituto, se efectuarán en la moneda que se haya pactado el seguro, ya sea colones o dólares.

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.

SECCIÓN I. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cláusula XXI. 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: 2287-6161 / 800 DEFENSORIA / defensoria@grupoins.com. Esta instancia deberá resolver en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la presentación de la denuncia. Agotada esta instancia podrá interponer la queja ante la Superintendencia General de Seguros al correo 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 Alternativa 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.

SEGURO CYBER PRO CONDICIONES GENERALES

Cláusula XXII. 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 8204 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 J. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

Cláusula XXIII. COMUNICACIONES

La Asegurado y/o Tomador en todo momento podrá comunicarse con el Instituto, el cual pone a disposición los siguientes medios:

Teléfono: 800- Teleins (800-835-3467)

Correo Electrónico: contactenos@grupoins.com

Página web: www.grupoins.com

El Instituto emitirá las comunicaciones necesarias al correo electrónico reportado por el Tomador y/o Asegurado en la Oferta de Seguro.

El Asegurado y/o Tomador deberá reportar por escrito al Instituto el cambio de dirección, de lo contrario, se tendrá por correcta para todos los efectos, la última dirección reportada.

SECCIÓN K. LEYENDA DE REGISTRO

Cláusula XXIV. Registro ante la Superintendencia

Registro en SUGESE número G07-49-A01-1116 V1.1 de fecha 16 de mayo de 2025.