

# REGLAMENTO

## PLAN DE ASISTENCIA S.O.S PARA COMERCIOS AFILIADOS

Se registrá por el siguiente reglamento:

- 1-** El Emisor le ofrece al **Comercio** un programa denominado "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*" el cual es un servicio que pertenece y es promovido por CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A, en adelante CREDOMATIC, para los comercios afiliados a CREDOMATIC. Este plan no es un seguro y por tanto se regula estrictamente por lo establecido en el presente Reglamento y por los documentos que al efecto pudiere llegar a firmar el comercio con CREDOMATIC.
- 2-** Al programa se pueden afiliar libre y voluntariamente todos los comercios que estén afiliados a CREDOMATIC o que durante la afiliación acepten ser parte del programa.
- 3-** Sólo el apoderado generalísimo que represente el comercio afiliado a CREDOMATIC tiene derecho a indicar y solicitar el cambio de los titulares que representarán al comercio cada vez que soliciten el plan de asistencia, además, los clientes que se encuentren dentro del local en el momento de la eventualidad también serán cubiertos con los beneficios ofrecidos en el "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*".
- 4-** El programa consiste en un servicio de Asistencia en caso de los accidentes, infortunios o las eventualidades que se describen en este reglamento en forma exclusiva, que puedan ocurrir dentro del establecimiento comercial, a los titulares indicados por el apoderado generalísimo del comercio o a una persona que se encuentre dentro del establecimiento en el momento de la eventualidad.
- 5-** La asistencia a la que se refiere la clausula anterior se brindará en las siguientes ramas: materia jurídica (asesoría telefónica de acuerdo a este reglamento), Secretaría Virtual (coordinación y referencias de acuerdo a este reglamento), Recurso laboral (asesoría telefónica de acuerdo a este reglamento), En el establecimiento comercial (asesoría técnica de acuerdo a este reglamento), Médica (dentro de los límites establecidos en este reglamento) y PC (asesoría técnica de acuerdo a este reglamento). Ante cualquier evento ocurrido durante las 24 horas del día, los 365 días del año (366 días en años bisiestos), a través de un tercero encargado de brindar el servicio, conocido en adelante como GEA.
- 6-** El presente documento constituye las bases y condiciones generales del "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*", que es un servicio que presta CREDOMATIC por medio de la empresa GEA, o cualquiera otra que en el futuro sea contratada, según se explica más adelante, por medio de la suscripción voluntaria al programa.
- 7-** El "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*", y este documento, constituyen un contrato por adhesión, que se rige por las leyes de la República de Costa Rica.
- 8-** DEFINICIONES: Para los efectos de este reglamento y del "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*", se entiende:
  - I. CREDOMATIC: CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A
  - II. GEA: GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL, S.A DE C.V. , Y GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE MEXICO, S.A. DE C.V., y las empresas filiales que estas establezcan, debidamente constituidas y operando en Costa Rica para prestar el servicio al que se refiere este reglamento.

- III.** COMERCIO AFILIADO: Es el comercio afiliado a CREDOMATIC que se ha inscrito al "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*", en cualquiera de sus versiones.
- IV.** TITULAR O BENEFICIARIO: Se entiende como la persona que el apoderado generalísimo del comercio nombra como beneficiario para hacer uso del "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*". *Debe ser mayor de edad y puede ser el administrador del comercio o un dependiente de confianza.*
- V.** CLIENTE: Aquella persona que se encuentre dentro del local comercial afiliado al "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*", cuando ocurre una eventualidad.
- VI.** DOLARES: Es una moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América y se designará con el símbolo US\$. Las obligaciones contraídas en dólares por CREDOMATIC en aplicación del presente plan podrán ser canceladas en colones moneda de curso legal vigente en Costa Rica, al tipo de cambio que rija para ese día la compra de dólares en Banco BAC SAN JOSE.
- VII.** SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*", prestados por la empresa subcontratada por CREDOMATIC conocida como GEA, en sus diversas versiones y a las que se refiere más adelante el presente documento.
- VIII.** CONTRATACION DE SERVICIOS: Se refiere a los servicios contratados a través de un ajuste que se realiza a la cuenta del comercio afiliado según lo autorice el comercio en el momento que se afilie al programa.
- IX.** SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho de la naturaleza (excepto desastres) o acto del hombre, accidente, avería o falla ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS. El Servicio que se ofrece comprende aquellos hechos aislados que sufra el comercio contratante del servicio, no comprende EXPRESAMENTE DESASTRES NATURALES TALES COMO HURACANES, INUNDACIONES, TERREMOTOS, TORNADOS, MAREMOTOS, ESTALLIDOS Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS, ETC., NI LAS SITUACIONES DE PARÁLISIS ORIGINADAS POR EL HOMBRE, COMO MOTINES, TERRORISMO, MILICIA, HUELGAS, PAROS, CIERRES O BLOQUEOS DE CARRETERA, que impiden que GEA pueda ofrecer el servicio a TODOS los comercios afiliados, titulares y/o clientes Tampoco se considerarán comprendidas aquellas situaciones que sin ser desastres impidan brindar físicamente el servicio, tales como deslizamientos o terraplenes en carretera, ruptura o eliminación de puentes por fuertes lluvias, etc., que dependan de la reparación y remoción de desechos para restablecer las comunicaciones en vías y carreteras. Los casos serán analizados particularmente y el servicio de asistencia se dará; siempre y cuando sea posible brindarlo.
- X.** EMERGENCIA: Es toda situación que deteriore un inmueble, que impida la utilización normal o que se ponga en riesgo la seguridad de las personas o la permanencia en el local comercial a consecuencia de acontecimientos debidos a casos fortuitos o fuerza mayor a estos efectos, la excepción o excepciones indicadas en el artículo anterior se aplicarán a esta definición. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del apoderado generalísimo del comercio afiliado, el o los beneficiario y /o clientes.
- XI.** Las dos anteriores definiciones comprenden los ACCIDENTES con las excepciones indicadas, entendido "accidente" como todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a el apoderado generalísimo del comercio afiliado, el o los beneficiarios y /o clientes causado única y directamente por una causa externa (no provocada por los mismos), en forma violenta,

fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a el apoderado generalísimo del comercio afiliado, el o los beneficiarios y /o clientes, durante la vigencia de la afiliación del COMERCIO al programa.

- XII.** DIRECCION PERMANENTE DEL COMERCIO: Es la dirección que el comercio afiliado manifieste tener ante CREDOMATIC o cualquier otro domicilio que el comercio afiliado haya notificado a CREDOMATIC con posterioridad a la suscripción del servicio al que se refiere este documento siempre que se encuentre dentro del territorio de COSTA RICA, así como en los límites geográficos definidos en la cláusula diecinueve del presente reglamento. Esta dirección será la determinada para la prestación del servicio de ASISTENCIA EN EL COMERCIO
- XIII.** PAIS DE RESIDENCIA: Para fines de este reglamento y sus anexos se entenderá por país de residencia el territorio de COSTA RICA.
- XIV.** LOCAL COMERCIAL: Se entiende por tal un inmueble de uso comercial, propiedad del apoderado generalísimo o de su uso habitual el cual ha registrado ante CREDOMATIC en el momento de la suscripción del contrato de afiliación como lugar de ocupación.
- XV.** INICIO DE AFILIACION: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el programa "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*", entran a disposición de los comercios afiliados de CREDOMATIC. Dicha fecha de inicio no necesariamente corresponderá al inicio de un nuevo año, es decir, el plazo de vigencia no necesariamente corresponderá a un año calendario. El comercio afiliado podrá gozar de los servicios y beneficios del plan 24 horas después de la inclusión en el sistema de cargos correspondiente de CREDOMATIC y se mantendrá así solamente si se mantiene al día con los pagos y obviamente con los cargos respectivos. La inclusión en el sistema de cargos quedará completada en forma inmediata cuando el afiliado ha confirmado su aceptación a la inclusión del presente programa por medio de la firma en el contrato en caso de ser visitado por un ejecutivo personalizado y a través de una llamada en el caso de ser ofrecido por algún equipo de atención telefónica.
- XVI.** CONTACTANTE: Cualquier persona sea o no el representante del comercio que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia, se comprende para los efectos de este reglamento el caso de que la persona del comercio no pueda realizar la llamada, debido precisamente a la situación que provoque la solicitud del servicio.
- 9-** FORMA DE GESTIONAR EL SERVICIO: Con tan solo una llamada al 2295-9292 se dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente reglamento, siempre y cuando como se ha dicho sea posible poder brindarlo. Si el país se encuentra sometido a una catástrofe o existen bloqueos, paros, huelgas, problemas técnicos en los servicios públicos, o actividades similares, que impidan prestar el servicio, entonces CREDOMATIC y la empresa subcontratada GEA quedarán exentos de toda responsabilidad.
- 10-** El derecho a solicitar los servicios que se comprenden en este contrato, en especial los descritos a continuación, comenzarán 24 horas después de la suscripción e inclusión del contrato y del cargo del plan en los sistemas informáticos de CREDOMATIC. En el proceso de validación CREDOMATIC indicará si el comercio afiliado se encuentra en condiciones crediticias de recibir el servicio, si así no fuere CREDOMATIC podrá denegar, sin responsabilidad alguna de su parte, la afiliación del COMERCIO al plan SOS o bien la prestación del servicio al comercio que ya lo estuviere.
- 11-** SERVICIOS COMPRENDIDOS: Dentro del rango del servicio contratado, el servicio cubre únicamente los siguientes eventos:

**12-** OBLIGACIONES DEL COMERCIO AFILIADO: Con el fin de que el COMERCIO AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Estar al día en el pago de sus cuotas de afiliación al programa.
- b. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente a los números establecidos por CREDOMATIC, con GEA.
- c. Dar aviso oportuno a CREDOMATIC para que ésta notifique a GEA del cambio de DIRECCION PERMANENTE. Queda entendido que en caso que el COMERCIO AFILIADO establezca su dirección permanente en un lugar fuera del país en el cual contrató o de las áreas geográficas donde se prestan los SERVICIOS, la relación entre CREDOMATIC y el COMERCIO AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual CREDOMATIC Y GEA se verán liberados de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente reglamento y el COMERCIO AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- d. Realizar cuando este proceda el respectivo reporte de cambio de domicilio en su contrato de Afiliación.
- e. Identificarse como COMERCIO AFILIADO ante los funcionarios de GEA o ante las personas que esta última compañía subcontrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

**13-** PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA: En caso que un COMERCIO AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a. El COMERCIO AFILIADO que requiera del servicio se comunicará la Sucursal telefónica de CREDOMATIC **2295-9292**. El COMERCIO AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario que le atiende en la línea telefónica, todos los datos necesarios para identificarlo como COMERCIO AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del COMERCIO AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por parte del COMERCIO AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.
- b. Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS únicamente se prestarán cuando sean solicitados por algún COMERCIO AFILIADO, con derecho al "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*".
- c. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, CREDOMATIC trasladará la llamada a GEA para que ésta le preste al COMERCIO AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento
- d. En caso que el COMERCIO AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, CREDOMATIC y GEA no asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente reglamento. Como caso de excepción, y únicamente en relación con el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del COMERCIO AFILIADO para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el COMERCIO AFILIADO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso, GEA reembolsará al COMERCIO AFILIADO los gastos erogados, siempre dentro del límite de los EVENTOS POR AÑO. Queda entendido que con el fin de que el COMERCIO AFILIADO tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE.

**14-** SUBROGACIÓN: CREDOMATIC quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al COMERCIO AFILIADO de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el COMERCIO AFILIADO para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento. . CREDOMATIC podrá ceder dichos derechos a la empresa subcontratada GEA para la atención de los eventos.

**15-** PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: Queda entendido que GEA podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

**16-** PRECIO DEL SERVICIO "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*" : El cobro por los servicios se hará de la siguiente forma:

- a. Monto pagadero mensualmente.
- b. "*Plan de Asistencia S.O.S para Comercios Afiliados*" por un valor mensual de **\$9** (nueve dólares moneda de los Estados Unidos de América) o su equivalente en colones de acuerdo al tipo de cambio de venta establecido por el BAC San José.
- c. Ajuste a la cuenta del afiliado indicado por el comercio en este documento, el 01 de cada mes, según el cual CREDOMATIC queda autorizado a rebajar de forma directa de la facturación del comercio la cuota vigente que corresponda.
- d. El precio aquí indicado, es el que se encuentra vigente al día.
- e. Estos precios pueden variar, para que surtan efecto, deben ser variados en este documento que estará fijado en la página de internet [www.credomatic.com](http://www.credomatic.com).

**17-** GENERALIDADES

- a. CREDOMATIC Y GEA QUEDAN EXCLUIDOS DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS POR LOS SERVICIOS NO PRESTADOS en los casos de excepción mencionados en este contrato.
- b. En la publicidad se ha consignado la frase "SUJETO A RESTRICCIONES", en señal de que este programa está sujeto a condiciones y restricciones, mismas que son las que se indican en este reglamento.
- c. Para poder recibir los servicios aquí indicados, es necesario que el comercio afiliado haya autorizado el ajuste a la cuenta del afiliado que se indica en la cláusula anterior inciso c).
- d. Para suscribirse es necesario que el COMERCIO AFILIADO conozca y acepte anticipada y expresamente las condiciones y limitaciones del programa, mismas que se encuentran estipuladas en este reglamento, el cual podrá ser consultado en cualquier momento en la página de Internet [www.credomatic.com](http://www.credomatic.com).
- e. El simple acto de autorizar el ajuste a la cuenta del afiliado, tal y como se describe en este reglamento, dará por hecho que el COMERCIO AFILIADO conoce de la existencia de las condiciones y limitaciones a las cuáles se adhiere.
- f. El cargo quedaría excluido en el momento que el COMERCIO AFILIADO lo solicite llamando a la Sucursal Telefónica de CREDOMATIC **2295-9292**.
- g. El presente programa se rige por este Reglamento, y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional.

h. Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que de acuerdo a los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los Tribunales de Justicia.

í. Alcances de asistencias en (Gran Área Metropolitana): De oeste a este, abarca desde Ciudad Colon, hasta Centro de Cartago, y de norte a sur, De Santa Bárbara de Heredia hasta el centro de Aserrí, ALAJUELA: El CENTRO de la provincia: Cantón Alajuela, Distrito Alajuela. CARTAGO: El CENTRO de la provincia: Cantón Cartago, distritos Oriental, Occidental. HEREDIA: El CENTRO de la provincia: Cantón Heredia, Distrito Heredia

## **18- SERVICIOS COMPRENDIDOS**

### ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

A) Asistencia Legal telefónica en caso de robo en la empresa

Por este servicio GEA brindará al COMERCIO AFILIADO, previa solicitud del Administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en caso de robo en la empresa, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

La asistencia consiste en asesorar al COMERCIO AFILIADO en la denuncia ante las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

Queda entendido que los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales que contrate directamente con alguno de los profesionales referidos por GEA, serán pagados con sus propios recursos. GEA y/o CREDOMATIC no serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el COMERCIO AFILIADO para una gestión diferente a la indicada en párrafo dos, será única y exclusiva de COMERCIO AFILIADO, esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación, por lo que todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a Coordinar la Asistencia Legal en caso de robo con un profesional en su campo.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y CON UN MÁXIMO DE 3 EVENTOS POR AÑO.

B) Asistencia Legal telefónica en materia tributaria

Por este servicio GEA brindará al COMERCIO AFILIADO previa solicitud del Administrador o propietario, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría en materia tributaria; solamente en horas y días hábiles de año.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por GEA, a consecuencia de la asistencia legal telefónica, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva de él mismo, esto quiere decir, que el COMERCIO

AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a Coordinar la Asistencia Legal Tributaria con un profesional en su campo.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y CON UN MÁXIMO DE 3 EVENTOS POR AÑO.

SERVICIO DE REFERENCIA DE SECRETARIA VIRTUAL

A) Coordinación de mantenimiento comercio (piso, alfombra, pintura):

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, GEA a solicitud del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. El alcance de los servicios aquí contemplados incluyen: mantenimiento de pisos de cualquier tipo, cambio, limpieza o reparación de alfombras, trabajos de pintura en interiores y exteriores, etc.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por GEA, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el COMERCIO AFILIADO tiene la facultad de solicitar más de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El COMERCIO AFILIADO deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

B) Coordinación de mecánico

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de servicios de un especialista en reparación de instalaciones mecánicas del comercio (portones, cortinas metálicas o cualquier otra instalación que forme parte de la infraestructura del comercio), GEA a solicitud del administrador o propietario, le referirá con técnicos especializados, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por GEA, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el COMERCIO AFILIADO tiene la facultad de solicitar más de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El COMERCIO AFILIADO deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

C) Referencias de empresas de mensajería

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de servicios de mensajería, GEA a solicitud del administrador o propietario, le referirá con personal o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por GEA, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

D) Referencias de servicios mercadeo publicidad promoción

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera de servicios de Mercadeo – Publicidad y/o Promoción, GEA, a solicitud del administrador o propietario, le referirá con técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por GEA, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

ASISTENCIA RECURSO LABORAL

A) Referencias telefónicas sobre bolsas de trabajo empresas de reclutamiento

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera referencias telefónicas de bolsas de empleo, GEA, a solicitud del administrador o propietario, le referirá empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por GEA, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere

decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

B) Información telefónica sobre ferias de empleo.

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera referencias telefónicas de ferias de empleo, GEA, a solicitud del administrador o propietario, le referirá de las ferias de empleo que se encuentren vigentes al momento de la solicitud del COMERCIO AFILIADO.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

#### ASISTENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO

A) Envío, pago de cerrajero (incluye material y mano de obra)

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la puerta principal al comercio y a solicitud del COMERCIO AFILIADO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del inmueble.

El servicio aquí indicado se realizará:

COBERTURA MAXIMA DE \$60 DOLARES POR EVENTO y 2 EVENTOS AL AÑO

Exclusiones al servicio de Cerrajería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición de llavines de bodegas, archivos, escritorios, y cualquier otra instalación, mobiliario o equipo dentro del comercio. etc. Además, el cambio de llavines y combinaciones de llavines.

B) Envío, pago de fontanero (incluye material y mano de obra):

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y no preexistente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble donde se halle el COMERCIO AFILIADO, se presente alguna ruptura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, GEA enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

El servicio aquí indicado se realizará:

COBERTURA MAXIMA DE \$60 DOLARES POR EVENTO y 2 EVENTOS AL AÑO.

Cualquier excedente, el COMERCIO AFILIADO debe cancelarlo en el momento al proveedor del servicio.

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, y cualquier aparato conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado.

Queda excluido el Arreglo de canoas y bajantes, reparación de goteras, averías que se deriven de humedad o filtraciones de instalaciones ajenas a las que conducen aguas. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado.

C) Envío, pago de electricista (incluye materiales y mano de obra):

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas que corresponda al COMERCIO AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del establecimiento comercial. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

El servicio aquí indicado se realizará:

COBERTURA MAXIMA DE \$60 DOLARES POR EVENTO y 2 EVENTOS AL AÑO

Cualquier excedente, el COMERCIO AFILIADO debe cancelarlo en el momento al proveedor del servicio.

Exclusiones al servicio de Electricidad.- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:

- a) Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía, como medidores, etc.-
- c) Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial

D) Envío, pago de vidriero (incluye materiales y mano de obra)

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior del Comercio Afiliado que de hacia la calle, se enviará a la mayor brevedad posible, un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia", siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. Todo reemplazo de cristales se realizará por vidrios estándar, transparentes y que solucionen la emergencia.

El servicio aquí indicado se realizará:

COBERTURA MAXIMA DE \$60 DOLARES POR EVENTO y 2 EVENTOS AL AÑO

Cualquier excedente, el COMERCIO AFILIADO debe cancelarlo en el momento al proveedor del servicio.

Exclusiones del servicio de Vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior del COMERCIO AFILIADO y que dé hacia la calle. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

E) Referencia y coordinación de técnico en comercio afiliado.

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, GEA a solicitud del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación de los técnicos especialistas, el COMERCIO AFILIADO tiene la facultad de solicitar más de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El COMERCIO AFILIADO deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

#### F) Transmisión de mensajes urgentes

GEA se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el COMERCIO AFILIADO, como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de este anexo, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto, fax y/o teléfono. En caso de imposibilidad de comunicación del Administrador o propietario del COMERCIO AFILIADO, dicho beneficio se extiende a un colaborador del COMERCIO AFILIADO.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

GEA ni CREDOMATIC se hacen responsables por la redacción y el contenido de los mensajes solicitados por el tarjetahabiente.

#### ASISTENCIA MÉDICA (COLABORADOR Y /O CLIENTE)

##### A) Traslado médico por emergencia en la PYME.

En caso de que el administrador o propietario, o un colaborador o un cliente sufra un accidente en las instalaciones del COMERCIO AFILIADO que le provoque lesiones o traumatismos que requieran de atención hospitalaria inmediata, GEA coordinará y cubrirá el costo del traslado terrestre al centro hospitalario más cercano a través de su red de proveedores siempre que exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, se coordinará el apoyo a través de los servicios públicos locales. Este servicio se proporciona en todo el territorio Nacional.

La cobertura del servicio, en ningún caso incluye atención de urgencias por enfermedad, servicios de ambulancia desde la casa de habitación del propietario o administrador, o colaboradores o clientes, traslados programados del comercio al hospital, ni traslados entre centros médicos o al domicilio.

En todos los servicios de asistencia médica por emergencia, prestados y contenidos en el presente documento, los profesionales médicos pertenecientes a la Red de Proveedores de GEA, serán los responsables de la prestación o falta de la misma de los servicios solicitados por el COMERCIO AFILIADO, así como de las consecuencias derivadas de dicha responsabilidad.

GEA, no se hará responsable de los gastos médicos ni hospitalarios que genere la atención de los beneficiarios de ésta cobertura. Así mismo no se hará responsable de los gastos por servicios que hayan sido contratados por el COMERCIO AFILIADO, a libre elección y sin notificación a GEA

El servicio aquí indicado se realizará: SIN LÍMITE DE COBERTURA Y 4 EVENTOS AL AÑO.

B) Consulta médica telefónica:

A solicitud del administrador o propietario, un colaborador y/ o un cliente, GEA , brindará orientación médica telefónica las veinticuatro (24) horas del día y a cargo de un médico certificado quien ofrecerá información en salud y recomendará un curso de acción para la necesidad de atención que reporte los beneficiarios del servicio.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el colaborador y / o cliente correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí indicado se realizará:

SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO, 4 EVENTOS AL AÑO.

SERVICIO DE PC ASISTENCIA

A) Asistencia PC en línea

En caso de que se presente una falla en la computadora, sea de HARDWARE o SOFTWARE, el COMERCIO AFILIADO tendrá acceso al técnico en línea.

El técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al COMERCIO AFILIADO.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas ni por su posible no solución, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento.

El servicio aquí indicado se realizará por un máximo de: SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO, 3 EVENTOS AL AÑO

B) Referencia de servicio especializado (instalación de software/ hardware)

Cuando el COMERCIO AFILIADO requiera los servicios de técnicos especializados en software y hardware, GEA a solicitud del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el COMERCIO AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido por GEA, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva de los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el COMERCIO AFILIADO. Esto quiere decir, que el COMERCIO AFILIADO exonera de toda responsabilidad a GEA y a CREDOMATIC por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio nunca a GEA, que solo se limita a REFERIR proveedores de los servicios solicitados.

El servicio aquí indicado se realizará: SIN COSTO Y SIN LIMITACION DE EVENTOS.

- 18-** Cualquier asunto que se presente con este programa y que no se encuentre previsto en el presente reglamento, será resuelto por el CREDOMATIC, en estricto apego a las leyes de la República. El presente documento aplica únicamente para Costa Rica.

**19-** La ilegalidad, ineficacia, invalidez o nulidad de una o varias de las estipulaciones del presente documento, declarada por la Autoridad competente, no afectará la validez, legalidad o eficacia de las estipulaciones restantes.

**20-** CREDOMATIC podrá modificar el presente Reglamento en cualquier momento para lo cual bastará su publicación en la página web [WWW. Credomatic.com](http://WWW.Credomatic.com)