

**ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO”
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA**

TABLA DE PRESTACIONES ASISTENCIALES

ASISTENCIA AL HOGAR (Cobertura en todo el territorio nacional)	EVENTOS	LÍMITE
Movilidad y pago de electricista al hogar para reparación de corto circuitos incluyen movilidad y mano de obra	3	₡ 60 000
<i>Servicios Adicionales de electricidad: (Incluye traslado y mano de obra)</i>		
A) Iluminación	EVENTOS	LÍMITE
Reemplazo de lámparas		
Reemplazo de fluorescentes		
Reemplazo de bombillos, ojos gato	3	₡ 60 000
Reemplazo de balastro en lámpara fluorescentes		
Mantenimiento y cambio de los sistemas de iluminación		
B) Apagadores y tomacorrientes	EVENTOS	LÍMITE
Reemplazo de tomacorriente		
Reemplazo de interruptor	3	₡ 60 000
Reemplazo de enchufe para cocina y/o refrigerador		
C) Sistema eléctrico	EVENTOS	LÍMITE
Instalación de breaker sencillo		
Instalación de breaker doble		
Mantenimiento de polo tierra (cobre)		
Cambio de regulador de luz (dimer)		
Revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes (Caja de breakers)	3	₡ 60 000
Revisión y diagnóstico general de instalación eléctrica del hogar		
Revisión y preparación de presupuestos para trabajos mayores eléctricos (remodelaciones, ampliaciones) en el hogar		
Detección de corto circuito		
Revisión y diagnóstico de UPS domésticas (unidades de respaldo eléctrico) por falla de batería.		
<i>Los siguientes servicios a mencionar incluyen traslado, material y mano de obra</i>		
CHEQUEO HOGAR	EVENTOS	LÍMITE
Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y mangueras de abasto, desde que están en un lugar visible y accesible		
Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmontaje de las mismas	3	₡ 60 000
Limpieza de canoas: Hasta 15 metros		
Revisión y mantenimiento del sistema de calentamiento de agua (termo ducha, calentador de paso y tanque de agua caliente)		
Instalación de termo ducha		
Movilidad y pago de plomería para destaqueos de tuberías de desagüe.		
Movilidad y pago de cerrajero al hogar.	Sin limite	
Movilidad y pago de vidriero al hogar.		
Movilidad y pago de técnico para reparación de portones eléctricos de garaje al hogar (Incluye traslado, material y mano de obra)	₡	60 000
Movilidad y pago de servicio de traslado de muebles entre ambientes del hogar	1	
Orientación legal telefónica en materia laboral en relaciones con el personal doméstico	Sin limite	
Referencia y coordinación de técnicos para mantenimientos generales en el hogar		

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO”
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

1. Consideraciones Preliminares:

El presente ANEXO A establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia “Asistencia Hogar Protegido”

CNFL mediante el programa de asistencia “Asistencia Hogar Protegido” les brinda a sus clientes en adelante llamados AFILIADOS, servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.

Por solicitud telefónica del AFILIADO al centro de atención telefónica de ADDIUVA, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

2. Definiciones

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- a. **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO causados única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.
- b. **Afiliado:** Persona natural AFILIADA a CNFL que haya contratado el programa de asistencia “ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” el cual cuente con un número de nise activo en CNFL.
- c. **Beneficiario(s):** Conyugue y/o pareja permanente del AFILIADO.
- d. **ADDIUVA:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- e. **Domicilio:** Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional.
- f. **Emergencia:** Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean por daños o situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de mantenimiento. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física del AFILIADO.
- g. **Fecha de Inicio:** Fecha a partir de la cual los servicios de “Asistencia Hogar Protegido” estén a disposición de los AFILIADO, 72 (setenta y dos) horas después de la afiliación al servicio CNFL.
- h. **Programa de Asistencia:** Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- i. **Servicios:** Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- j. **Alcance territorial nacional para todos los servicios de asistencia:** los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- k. **Horario de atención de emergencias:** Durante las 24 (veinticuatro) horas.
- l. **Horario hábil:** De lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, no feriados.

3. Descripción de Servicios

Asistencia al hogar (Cobertura en todo el territorio nacional)

- **Movilidad y pago de electricista para la reparación de corto circuitos, incluyen movilidad y mano de obra:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 3 eventos cada uno, de hasta ₡60 000. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

zona en las siguientes 24 horas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones al servicio de electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial, quedando claro que la cobertura de cambio de fusible o breaker, para abastecimiento de electricidad propia del domicilio, queda sujeta al diagnóstico del técnico enviado por ADDIUVA y que su falla sea únicamente por corto circuito para abastecimiento de electricidad propia del domicilio.

Servicios Adicionales | Hogar

A. Iluminación

- **Instalación (reemplazo de lámparas luminarias):** Cuando a consecuencia de una avería imprevista la lámpara luminaria del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para el reemplazo de la lámpara quemada por una igual, máximo 1 lámpara por evento. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Exclusiones al servicio de reemplazo de lámparas: Se excluyen del servicio el reemplazo de las siguientes lámparas, alturas y peso:

- Lámpara de araña.
- Lámpara colgante diseño jaula de hierro.
- Lámpara colgante con luces invertidas.
- Máximo 3 m de altura
- Máximo 15 kilos

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Reemplazo de fluorescentes:** Cuando a consecuencia de una avería imprevista en el funcionamiento de bombillos de tecnología led o tecnología fluorescente DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará el cambio del bombillo de tecnología led o tecnología fluorescente, siempre y cuando el plafón o soque este en óptimas condiciones, máximo 3 bombillos. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Reemplazo de bombillos ojos de gato:** Cuando a consecuencia de una avería imprevista en el funcionamiento de bombillos ojos de gato del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará el cambio del bombillo ojo de gato, siempre y cuando la base este es óptimas condiciones, máximo 3 bombillos. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.
- **Reemplazo de balastro de lampara fluorescente:** Cuando a consecuencia de una avería imprevista en el funcionamiento del balastro, transformador o arrancador de la lampara fluorescente del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará el cambio del balastro, transformador o arrancador de la lampara. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.
- **Mantenimiento de los sistemas de iluminación:** Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO solicite el mantenimiento de los sistemas de iluminación en la vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado en el mantenimiento de los sistemas de iluminación siguiendo los siguientes puntos de mantenimiento:
 - Revisión del sistema
 - Aplicación de limpiador de contacto
 - Socado del contacto

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUIVA

por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso A (iluminación) se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 3 eventos y un monto máximo de ₡60 000 cada uno.

Exclusiones al servicio de electricidad: Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial. Para la aplicación de estas asistencias el área a tratar debe cumplir con el código eléctrico, según corresponda. No se manipulan medidores eléctricos.

B. Apagadores y Tomacorrientes

- **Instalación de tomacorriente:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en el tomacorriente por evento accidental, golpe o impacto, del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito,, golpe o impacto se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para la instalación de un nuevo tomacorriente. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Aplica únicamente para tomacorrientes tipo A y B, comercializados en Costa Rica.

Se excluyen tomacorrientes GFCI y tomacorrientes inteligentes.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Instalación de interruptor:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en el interruptor, por evento accidental, golpe o impacto del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito, imprevisto en el interruptor, por evento accidental, golpe o impacto se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para la instalación de un nuevo interruptor. Se excluyen interruptores tipo dimer. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los servicios.

Aplica únicamente para interruptor básico.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio,

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUYVA

comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Instalación de tomacorriente para cocina o refrigerador:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en el tomacorriente por evento accidental, golpe o impacto para cocina o refrigerador del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito, golpe o impacto se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para la instalación de un nuevo tomacorriente para cocina o refrigerador de 120 voltios o 240 voltios. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.
Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso B se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 3 eventos y un monto máximo de \$60 000 cada uno.

Exclusiones al servicio de electricidad: Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial. Para la aplicación de estas asistencias el área a tratar debe cumplir con el código eléctrico, según corresponda. No se manipulan medidores eléctricos.

C. Sistema Eléctrico

- **Instalación de breaker sencillo:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito que genere un desgaste y daño del breaker, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para la instalación de un nuevo breaker sencillo de máximo 30 amperios 1x30. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Aplica únicamente para breaker sencillo.
Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.
- **Instalación de breaker doble:** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca corto circuito que genere un desgaste y daño del breaker de máximo 50 amperios 2x50, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para la instalación de un nuevo breaker doble. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Aplica únicamente para breaker doble.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y mantenimiento de polo tierra (cobre):** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se realizará el envío de un posible un técnico especializado que realizará la revisión del polarizado de los tomacorrientes o la puesta a tierra y el mantenimiento de los contactos y la medida de ohmios de la varilla, según considere necesario. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Cambio de regulador de luz (dimmer):** Cuando a consecuencia de una desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca un corto circuito, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” según considere necesario para el cambio del regulador de luz. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes (caja de breakers):** Cuando a consecuencia de un desperfecto imprevisto en la instalación eléctrica del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se produzca un corto circuito, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUIVA

Emergencia” para la revisión y mantenimiento de tablero de distribución y sus componentes. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Para la aplicación de esta asistencia el tablero no deberá estar saturado y deberá contar con espacio para su revisión y mantenimiento.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y diagnóstico general de instalaciones eléctrica del hogar:** Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión y diagnóstico en general de la instalación eléctrica del hogar:
 - Revisar que los cables de tu instalación eléctrica se encuentran en buen estado.
 - Revisar que los materiales sean de buena calidad.
 - Revisar que el funcionamiento y las conexiones de este sean adecuadas según el código eléctrico.

Se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Detección de cortos circuito:** Cuando sea necesaria mano de obra para la detección de corto circuito se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra para la REVISIÓN, cualquier reparación, ajuste o modificación que deba realizarse correrá por cuenta del afiliado.

Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y preparación de presupuestos para trabajos eléctricos mayores:** Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión y preparación de presupuestos para trabajos mayores eléctricos (remodelaciones y ampliaciones) en el hogar, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia y preparación de presupuesto para trabajos mayores eléctricos. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra para revisión. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, revisión y

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

presupuesto para las reparaciones necesarias. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Revisión y diagnóstico de la ups domestica:** Cuando sea necesaria mano de obra para la revisión y diagnóstico de la UPS doméstica, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia y revisar las aperturas de ventilación en la parte trasera, frontal y lateral la cual debe estar despejada, nunca bloqueada y verificar que la temperatura de la UPS sea la recomendada, El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra para la revisión. No incluye reparación. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, revisión y diagnóstico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso C se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 3 eventos y un monto máximo de \$60 000 cada uno.

Exclusiones al servicio de electricidad: Se excluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía y cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en las que no exista falta de energía total o parcial. Para la aplicación de estas asistencias el área a tratar debe cumplir con el código eléctrico, según corresponda. No se manipulan medidores eléctricos.

Chequeo Hogar

- **Verificación de posibles fugas de agua:** Cuando sea necesaria mano de obra para la verificación de posibles fugas de aguas en registros, grifos, sifones, mangueras de abasto, desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas) del DOMICILIO PERMANENTE del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO reportado como vivienda habitual (Se entenderá como domicilio permanente únicamente su lugar de residencia habitual, excluyéndose, apartados postales, medios electrónicos postales o direcciones comerciales o laborales.) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra, no aplica los materiales, no aplica verificaciones de fuga ni arreglo fuera de la propiedad (acera). Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra y traslado del técnico. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones del servicio de chequeo hogar: Quedan excluidas del presente beneficio la detección de fugas. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. Horario Comercial. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas.

- **Lubricación de bisagras de puertas o ventanas:** Cuando sea necesaria mano de obra para la lubricación de bisagras de puertas y ventanas por sonidos o endurecimiento, que no aplique su desmontaje, siempre y cuando abran y cierren sin chocar en algún lado, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

- **Limpieza de canoas, hasta 15 metros:** Cuando sea necesaria mano de obra para la limpieza de canoas, hasta 15 metros en primera planta, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Siempre y cuando la infraestructura lo permita y la estructura este en buen estado para realizar el trabajo. No aplica para techos acrílicos. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.
- **Revisión y diagnóstico del sistema de calentamiento de agua (termo ducha, calentador de paso y tanque de agua):** Cuando sea necesaria mano de obra para la obra revisión y diagnóstico del sistema de calentamiento de agua (termo ducha, calentador de paso y tanque de agua) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Incluye el costo de mano de obra y materiales para la revisión y diagnóstico del sistema de calentamiento de agua, no incluye cambio de resistencia ni ducha eléctrica. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.
- **Instalación de termo ducha:** Cuando sea necesaria mano de obra para la instalación de termo ducha se enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la atención de la asistencia. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. Siempre y cuando la instalación eléctrica se encuentre lista para instalación y en buen estado y cumpla con el código eléctrico. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad; El servicio incluye únicamente, mano de obra, traslado del técnico y materiales. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Los servicios expuestos en el inciso D se prestarán hasta el siguiente límite: con un límite de 3 eventos y un monto máximo de

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO”
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUYA

₡60 000 cada uno.

- **Movilidad y pago de plomería para destaqueos de tuberías de desagüe:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de EL DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO se contactará a la 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 permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sin límite de eventos y limitado a ₡60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, ni la sustitución de grifos). Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones del servicio de plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

- **Movilidad y pago de cerrajería al hogar:** Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO, y a solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de EMERGENCIA necesaria con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del DOMICILIO del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en lo que al llavín respecta. Sin límite de eventos y limitado a ₡60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones al servicio de cerrajería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reposición de cualquier tipo de cerradura, la confección de copias de las llaves, la reparación de cerraduras eléctricas, la reparación de dispositivos de seguridad como alarmas, la reparación de puertas exteriores, cualquier tipo de trabajo en puertas o ventanas y sus llavines que impidan el acceso entre partes internas del inmueble, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarrupas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble, así como los cambios en combinaciones de llavines o candados.

- **Movilidad y pago de vidriero al hogar:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del DOMICILIO, es decir, que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de este, por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, se enviará un técnico especializado en vidriería que realizará la asistencia de EMERGENCIA. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sin límite de eventos y limitado a ₡60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Por ser un servicio programado se brinda en horario comercial, de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. El servicio se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona en las siguientes 24 horas. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO” COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUIVA

asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe llamar máximo 8 horas después de haber ocurrido la eventualidad. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

Exclusiones del servicio de vidriería: Quedan excluidas del presente servicio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad y tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros o las roturas de vidrios por fenómenos naturales.

- **Movilidad y pago de técnicos para reparación de portones eléctricos de garaje: Territorialidad del servicio de reparación de emergencia del portón eléctrico de garaje del domicilio:** Específicamente para el servicio de reparación por emergencia del portón eléctrico del garaje del domicilio, el mismo se prestará exclusivamente en horario de comercial, entendido éste de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y única y exclusivamente. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el portón eléctrico del Garaje principal del DOMICILIO permanente, que imposibilite la apertura o el correcto cierre del mismo, de forma que no sea posible estacionar o retirar el vehículo de dentro del inmueble, por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO o de alguno de los beneficiarios nombrado por el asociado, se contactará a la brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo estacionar o retirar el vehículo del inmueble, siempre y cuando el estado del portón lo permita y únicamente en áreas externas que pertenezcan al DOMICILIO PERMANENTE. Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a los mencionados está excluido. El servicio no es válido para reparaciones en áreas comunes o portones compartidos. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite Sin límite de eventos y limitado a \$60 000 por evento por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. No está incluido el costo de refacciones o piezas de repuesto. Todo excedente a los límites mencionados será pagado por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio.

Exclusiones al servicio de reparación de portones: Quedan excluidas del presente servicio el cambio de tarjeta lógica, la reparación y/o reposición de cerraduras comunes o eléctricas, reparación de motores de portón eléctrico, salvo lo mencionado en el párrafo anterior, también está excluida la reposición de motores de portón eléctrico, la reparación, configuración y/o reposición de controles remotos, reparaciones en puertas accesorias e/o independientes al portón eléctrico o que no tengan relación con el restablecimiento del funcionamiento del portón eléctrico, se excluye reparaciones y/o reposiciones de dispositivos de seguridad como alarmas, portones internos o que den acceso entre partes interiores del inmueble, fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble que aun afectando el funcionamiento del portón, no son parte del mismo, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

- **Movilidad y pago de servicio de traslado de muebles entre ambientes en el hogar:** Por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ADDIUIVA enviará personal especializado para el traslado de muebles entre ambiente del mismo hogar, hasta el sitio designado por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO dentro de la misma vivienda. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: 1 límite de evento y limitado a \$60 000 por evento por año. En caso de que durante la prestación del servicio se presente algún daño o avería en la zona donde se realizó la asistencia y haya sido ocasionado por el PROVEEDOR del servicio, deberá ser reportado por el AFILIADO en un máximo de 24 horas posteriores a la prestación del servicio. En todo momento el cliente debe supervisar la ejecución del servicio. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos, directamente al proveedor que brinde el servicio.

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO”
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

Exclusiones del servicio de traslado de muebles: Este servicio se brinda en el horario establecido como horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 5:00 pm. Quedan excluidas de la presente cobertura muebles empotrados en paredes, suelo u otra superficie del inmueble, todo traslado de muebles superiores a un peso de 100 (cien) Kg, traslados entre planta alta y baja de la vivienda, en donde no se puede trasladar el mueble por medio de una zona común interna de acceso (área de escaleras), no se efectúan modificaciones del mueble (desarmar) con la finalidad de efectuar el traslado, ni igual caso contrario no se arman muebles. En todo momento el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO debe supervisar la ejecución del servicio. Este servicio se deberá coordinar únicamente en horario hábil y se coordinará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

- **Orientación legal telefónica materia laboral en relaciones con personal doméstico:** Por solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica para resolver inquietudes en materia laboral con relación al personal doméstico, Addiuva lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. Addiuva no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.
- **Referencia y coordinación de técnicos para los mantenimientos generales del hogar:** Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO requiera de servicios de indicación o referencia de técnicos para los mantenimientos generales del hogar, ADDIUVA por previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional para que pueda realizar la cotización de trabajos de mantenimiento general de portones fuera de cobertura de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. Este servicio se prestará sin límite en el monto ni en la cantidad de eventos al año.

4. Exclusiones Generales

Quedan excluidas de las coberturas establecidas, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. No aplican reembolsos.
3. Los servicios adicionales que el AFILIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
4. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
5. Las asistencias generadas por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
6. Los servicios que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
7. Hechos o actuaciones de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
8. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
9. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiese prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
10. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
11. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa Addiuva CR o si en la petición mediare mala fe.
12. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo o vandalismo.

5. Otras Consideraciones

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

ANEXO A “CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO”
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ | ADDIUVA

6. Responsabilidad

ADDIUVA a través del programa Asistencia Hogar Protegido quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de ADDIUVA, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por ADDIUVA.

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de ADDIUVA, sin embargo, ADDIUVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

7. Prestación de los Servicios

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

El AFILIADO autoriza a que Addiuva tramite el cobro mensual de los servicios de asistencia por medio de la CNFL (Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.) con cargo al recibo mensual de energía al número de NISE (Número de Identificación del Servicio Eléctrico) registrado a nombre del AFILIADO.

8. Excedentes

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

9. Terminación del Servicio de Asistencia

El AFILIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de ADDIUVA, CNFL, o del AFILIADO.

Si el AFILIADO cancela su servicio con CNFL, también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de asistencia.