



**CONDICIONES GENERALES DEL
PROGRAMA DE ASISTENCIA
CRÉDITO MOTO**
(COSTA RICA)

guro.

(+506) 4404 – 4317

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA MOTO

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia Moto.

CLÁUSULA 1. TERRITORIALIDAD

El Programa de Asistencia se prestará en todo el territorio de la República de Costa Rica con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad. Si las condiciones del lugar no permitiesen llevar a cabo la prestación del servicio, la Prestadora de Servicios tendrá la obligación de poner en conocimiento al Afiliado de tales circunstancias.

CLÁUSULA 2. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales del Programa de Asistencia son las siguientes:

I. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Programa de Asistencia, se establecen las definiciones siguientes y siempre que se utilicen los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

1. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales al Afiliado, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente, durante la vigencia del Programa de Asistencia.
2. **AFILIADO:** Persona física que es cliente de Monifai y que ha contratado el presente Programa de Asistencia.
3. **AUXILIO VIAL:** Servicio que tiene como fin el apoyo de emergencia del Afiliado cuando la motocicleta ha sufrido algún accidente, avería o percance y que ha dejado la motocicleta varada o sin poder funcionar.
4. **DOMICILIO:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional.
5. **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado, así como seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
6. **ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencia.
7. **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Se refiere a una enfermedad de larga duración, progresión lenta y/o incurable, que puede ser gestionada y controlada mediante tratamiento

médico continuo y especializado. Este tipo de enfermedades, en general, no estarán cubiertas por el Programa de Asistencia, dado que requieren cuidados médicos a largo plazo y manejo especializado. No existe un consenso sobre el plazo exacto a partir del cual una enfermedad se considera crónica, por lo que este criterio quedará a discreción de los médicos de la Prestadora de Servicios.

- 8. ENFERMEDAD Y/O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Enfermedad, condición física o mental del Afiliado, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por el Afiliado o por terceros.
- 9. HORARIO HÁBIL:** Horario disponible para la prestación de algunos servicios el cual se establece de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y no incluye feriados o asuetos.
- 10. LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA:** Monto máximo de dinero que la Prestadora de Servicios pagará al proveedor por un servicio de asistencia cubierto.
- 11. MANIOBRA:** Se considera una maniobra cualquier manipulación fuera de lo habitual que realice el técnico sobre la motocicleta para completar su carga o descarga en la grúa que realizará el servicio de asistencia. También se consideran maniobras los servicios de rescate cuyas manipulaciones sean necesarias para sacar o retirar la motocicleta que esté atascado o atorado en huecos, cunetas, barrancos, lodo, volcados total o parcialmente, etc.
- 12. MOTOCICLETA:** Es la motocicleta propiedad del Afiliado y en la que se transporta al momento de la emergencia.
- 13. PRESTADORA DE SERVICIOS:** Guro Management CRC, S.A. (Guro), es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia de manera directa o a través de su red de proveedores.
- 14. PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de servicios integrados por coberturas y beneficios asistenciales que el Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- 15. SERVICIO:** Asistencia que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de este documento.
- 16. ZONAS ROJAS:** Sectores o perímetros donde el índice de actos delictivos que se cometen como atracos, robos, raponazos, e incluso, homicidios sean catalogados de mayor incidencia.

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

El Afiliado podrá contar con los siguientes servicios de asistencia:

A. SERVICIOS DE ASISTENCIA

- 1. COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios se encargará de la transmisión del mensaje que le soliciten como consecuencia de una situación de emergencia derivado de un servicio asistencial cubierto en este documento.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

- 2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación telefónica en:

- a) Utilización de medicamentos.
- b) Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c) Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d) Interpretación de exámenes de laboratorio.

Queda entendido que este servicio no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

- 3. TELEDOTOR:** El Afiliado se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica llamada “Teledotor”, para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:

- a) Utilización de medicamentos.
- b) Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c) Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d) Interpretación de exámenes de laboratorio.

Queda entendido que este servicio no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía la aplicación. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

- 4. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** A solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia a un centro hospitalario cuando sufra una emergencia a consecuencia de un accidente o enfermedad. La Prestadora de Servicios, bajo autorización del médico general o personal de la cabina de emergencias, brindará y coordinará el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario más cercano a la emergencia.

En caso de que el Afiliado no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio de acuerdo con el protocolo médico según la condición del paciente, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Se cubre únicamente el traslado en ambulancia, cualquier otro gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Afiliado.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00).

Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada dentro de la red de la Prestadora de Servicios y en caso de no tenerla, se realizará el enlace telefónico con servicios de ambulancia públicos, sujeto a su disponibilidad.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo.

- 5. ENVÍO DE MEDICAMENTOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de los medicamentos al domicilio del Afiliado, una vez que este haya efectuado el pago correspondiente de los mismos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

- 6. VISITA MÉDICA DOMICILIAR:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un médico general a su domicilio. Durante esta consulta, el médico llevará a cabo una evaluación clínica general, que puede incluir un examen físico y una revisión de síntomas, con el fin de orientar al paciente sobre el tratamiento adecuado.

Este servicio será brindado en horario hábil y deberá ser previamente autorizado por un médico a través de una orientación médica telefónica o Teledoctor.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Cualquier tipo de medicamento.
- Procedimientos médicos distintos a la evaluación clínica.

- Citas de seguimiento por un mismo evento.

- 7. CITA EN CONSULTORIO CON FISIOTERAPEUTA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de un accidente en motocicleta, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en consultorio con un fisioterapeuta para que le sea realizada una sesión de terapia conforme a sus necesidades para su recuperación.

Este servicio deberá ser previamente autorizado por un médico a través de una orientación médica telefónica o Teledoctor.

El servicio será brindado en horario hábil y el tiempo de duración de la cita no podrá exceder de una (1) hora.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año.

Exclusiones específicas del servicio:

- Lesiones o afecciones no derivadas de un accidente de motocicleta.
- Servicios de rehabilitación prolongada o sesiones de fisioterapia continuadas más allá de la primera sesión cubierta.
- Tratamientos invasivos o que requieran autorización médica especializada.
- Gastos por medicamentos, materiales terapéuticos o exámenes complementarios prescritos por el fisioterapeuta.
- Tratamientos para condiciones crónicas, degenerativas o congénitas.

- 8. VISITA DE FISIOTERAPEUTA A DOMICILIO:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de un accidente en motocicleta, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un fisioterapeuta a su domicilio para que le sea realizada una sesión de terapia conforme a sus necesidades para su recuperación.

Este servicio deberá ser previamente autorizado por un médico a través de una orientación médica telefónica o Teledoctor.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00).

Exclusiones específicas del servicio:

- Lesiones o afecciones no derivadas de un accidente de motocicleta.
- Servicios de rehabilitación prolongada o sesiones de fisioterapia continuadas más allá de la primera sesión cubierta.
- Tratamientos invasivos o que requieran autorización médica especializada.
- Gastos por medicamentos, materiales terapéuticos o exámenes complementarios prescritos por el fisioterapeuta.
- Tratamientos para condiciones crónicas, degenerativas o congénitas.

- 9. PAGO DE TRANSPORTE PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de avería o robo total de su motocicleta, la Prestadora de Servicios brindará y coordinará el envío de un transporte que lo trasladará de regreso a su domicilio o un (1) único destino solicitado.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00).

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el transporte del Afiliado, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional y/o gastos personales del Afiliado.

- 10. PAGO DE TRASLADO DE TAXI POR ROBO TOTAL DE LA MOTOCICLETA:** Por solicitud del

Afiliado, a consecuencia del robo total de su motocicleta, la Prestadora de Servicios brindará y coordinará el envío de un taxi para trasladarlo de regreso a su domicilio.

Para coordinar el servicio el Afiliado deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00).

La Prestadora de Servicios se limitará a cubrir únicamente el costo del transporte del Afiliado, por lo que no será responsable de ningún gasto adicional ni de los gastos personales del Afiliado.

- 11. GASTOS DE HOTEL POR RECUPERACIÓN DE LA MOTOCICLETA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una situación en la que su motocicleta haya sido recuperada luego de un robo total, y se requiera la permanencia temporal del Afiliado en la localidad donde se efectuó dicha recuperación para realizar los trámites correspondientes de entrega, verificación o traslado de la motocicleta, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la estancia en un hotel cercano al lugar de la recuperación por un (1) único día.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00).

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación sencilla, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

- 12. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE GRÚA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o avería que no permita la circulación autónoma de su motocicleta, la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el domicilio o taller más cercano a la emergencia. El Afiliado deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado deba ser trasladado a un centro asistencial, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar la motocicleta.

La motocicleta debe permanecer en el lugar reportado; de lo contrario, no se brindará el servicio.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Maniobras de rescate cuando la motocicleta se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, atorado en lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar la motocicleta en el intento de cargarla en la grúa.
- Segundos servicios por un mismo evento.
- Motocicletas guardadas en garajes de difícil acceso.
- Descarga de motocicletas en lugares donde las dimensiones de la edificación no lo permitan, donde no haya suficiente espacio, o donde exista un riesgo de daño a la propiedad ajena o a la propia motocicleta remolcada.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes de la motocicleta (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Motocicletas que hayan sido inmovilizadas por autoridad competente.
- Servicios por ponchadura de una (1) sola llanta.
- Gastos derivados del pago de peajes.

- 13. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Por solicitud de Afiliado, a consecuencia de una emergencia en la que la motocicleta se quede sin combustible en su totalidad e impida que está arranque, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un técnico especializado para atender la emergencia y que la motocicleta pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia, se proporcionará hasta un máximo de un (1) galón de combustible, según la necesidad. El costo del combustible correrá por cuenta del Afiliado.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Cuando la motocicleta cuente con combustible en reserva.
- Segundos servicios por un mismo evento.

- 14. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por la descarga de la batería de su motocicleta, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería de la motocicleta.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00).

Exclusiones específicas del servicio:

- Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia la motocicleta para tener acceso a la batería.
- Servicios a motocicletas eléctricas.

- 15. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** A solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia a un centro hospitalario cuando sufra una lesión o urgencia derivado de un accidente de tránsito en su motocicleta. La Prestadora de Servicios, bajo autorización del médico general o personal de la cabina de emergencias, brindará y coordinará el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario más cercano a la urgencia.

En caso de que el Afiliado no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio de acuerdo con el protocolo médico según la condición del paciente, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Se cubre únicamente el traslado en ambulancia, cualquier otro gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite traslados al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00) por evento.

Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada dentro de la red de la Prestadora de Servicios y en caso de no tenerla, se realizará el enlace telefónico con servicios de ambulancia públicos, sujeto a su disponibilidad.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo.

- 16. TRASLADO DEL CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO:** Por solicitud del algún familiar en primer grado, y a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el traslado del cuerpo hacia la ciudad de origen indicada por el familiar solicitante.

Este servicio será brindado por un (1) único evento durante la vigencia del Programa de Asistencia, y con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00).

- 17. REFERENCIAS MÉDICAS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, de profesionales en medicina o especialistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas y hospitales. Queda entendido que la selección del médico, centro hospitalario, centro de diagnóstico o laboratorio, así como la coordinación de cita, honorarios médicos, y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 18. APOYO ECONÓMICO PARA EL CAMBIO DE CADENA DE MOTOCICLETA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de un hecho accidental que ocasione la ruptura o daño total de la cadena de la motocicleta, la Prestadora de Servicios le brindará el reembolso de los gastos relacionados con el cambio de la cadena de la motocicleta.

El Afiliado deberá seguir el procedimiento de reembolso descrito en este documento, presentando los comprobantes correspondientes que acrediten la reparación efectuada en un taller mecánico legalmente establecido.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo a reembolsar de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00).

Exclusiones específicas del servicio:

- Daños mecánicos o desgaste de la cadena producto de uso, mantenimiento inadecuado o falta de lubricación.
- Reparaciones o reemplazos efectuados por personas o talleres no autorizados o no legalmente establecidos.

- Cualquier otro daño o componente distinto a la cadena, tales como piñones, ruedas dentadas o ejes.
- Hechos no accidentales o que no puedan comprobarse mediante evidencia razonable del hecho.

III. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA

- a. Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios más cercanos al domicilio o ubicación del Afiliado, sujeto a disponibilidad en la localidad.
- b. Los auxilios viales se proporcionarán únicamente en calles y carreteras accesibles para el proveedor de servicios y se brindarán siempre y cuando haya una infraestructura adecuada.
- c. En caso de cancelar un servicio asistencia solicitado, el Afiliado deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.
- d. El Afiliado deberá remitir al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.
- e. El Afiliado deberá seguir las instrucciones brindadas por el personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios para la coordinación de los servicios.
- f. Para todos los servicios de referencias el objetivo es brindar información al Afiliado, por lo tanto, cualquier gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que se incurran serán asumidos exclusivamente por cuenta del Afiliado.
- g. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o los costos debidos a solicitudes extras del Afiliado, deberán ser pagados por este con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Prestadora de Servicios.
- h. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el Afiliado pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.
- i. La Prestadora de Servicios estará exenta de cualquier responsabilidad en caso de que el Afiliado manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por la Prestadora de Servicios; así como de cualquier acción que el Afiliado lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

IV. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado con dolo o mala fe.

4. Los servicios que el Afiliado solicite mientras se encuentre bajo efectos del consumo de alcohol, drogas o sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica o que hayan resultado de esto.
5. Las solicitudes de servicios derivados de enfermedades mentales, condiciones preexistentes y enfermedades crónicas.
6. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
7. Actos de automutilación, lesiones autoinfligidas y cualquier forma de autolesión.
8. Los servicios derivados de lesiones por la realización de prácticas deportivas profesionales, deportes extremos o deportes riesgosos que constituyen una agravación del riesgo y/o se requiera de medidas de protección y/o seguridad para realizarlas.
9. Servicios originados o a causa de cualquier tipo de cirugía o procedimiento de índole estético.
10. Servicios derivados de afecciones propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, pérdida o aborto y sus complicaciones.
11. Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías, o se relacione directamente con ellas.
12. Riñas o peleas.
13. Quedan excluidas de las coberturas de asistencia las motocicletas destinadas a uso comercial, los mototaxis, las motocicletas con carga, las de transporte público o colectivo, así como aquellas contratadas a través de aplicaciones o páginas web, alquiladas o de renta. También quedan excluidas las motocicletas que presenten multas o impuestos pendientes, que cuenten con placas o permisos de circulación temporales, o aquellas que no posean placas registradas y permiso de circulación vigente.
14. Motocicletas resguardadas en el domicilio.
15. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
16. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
17. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
18. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
19. Cuando el Afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
20. Cuando el Afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
21. En caso de que el Afiliado incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro del plazo establecido en este documento una vez identificada la emergencia.
22. Eventos en los que el Afiliado haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
23. Servicios en zonas rojas.

V. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el Afiliado pueda hacer uso de los servicios contemplados, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última coordina para la atención del servicio.
3. Ser Afiliado activo al Programa de Asistencia.
4. En todos los casos en que el Afiliado requiera un servicio de asistencia, será responsabilidad de este justificar ante la Prestadora de Servicios la necesidad del mismo. La Prestadora de Servicios no asumirá responsabilidad por servicios prestados en base a información inexacta o insuficiente proporcionada por el Afiliado.

VI. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado deberá comunicarse al teléfono **(+506) 4404 – 4317**, a través del cual se coordinará la atención correspondiente por parte de la Prestadora de Servicios.

VII. SOLICITUD DE REEMBOLSO

La Prestadora de Servicios reconocerá y pagará el reembolso de un servicio asistencial en los casos en que, por causas justificadas como la falta de disponibilidad operativa, inexistencia de infraestructura, limitaciones logísticas, ubicación remota u otras circunstancias fuera del control de la Prestadora de Servicios, no sea posible la prestación directa del servicio por parte de esta. En tales casos, el reembolso estará sujeto a los siguientes requisitos:

1. El servicio deberá ser previamente autorizado por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios antes de la realización de cualquier servicio.
2. Deberá proporcionar el documento fiscal (factura), así como todos los documentos requeridos por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios, dentro del plazo de ocho (8) días siguientes contados a partir del momento en que se la haya prestado el servicio, caso contrario el reembolso no será aplicable.
3. El documento fiscal (factura) deberá contener los datos fiscales de Guro, los cuales serán brindados por la cabina de emergencia de la Prestadora de Servicios.
4. Datos de la cuenta bancaria del Afiliado. El reembolso, en caso de proceder, se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Afiliado.

Por su parte, la Prestadora de Servicios y en caso proceda, realizará el reembolso de los gastos erogados por el Afiliado cubierto por el Programa de Asistencia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud de reembolso.

El reembolso será hasta el límite máximo de cobertura descrito en las condiciones del servicio de asistencia, de no contar con un monto máximo de cobertura se realizará el reembolso bajo costo razonable y acostumbrado.

CLÁUSULA 3. POLÍTICA DE USO RAZONABLE

La Política de Uso Razonable se ha diseñado para impedir casos de uso desmedido, o excesivo, o abusivo, o incluso fraudulento de los servicios de asistencia por parte del Afiliado. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando el Afiliado haga uso de un aproximado igual o superior del ciento cincuenta por ciento (150%) más del costo o número de servicios mensuales en comparación con el costo o número de servicios mensuales promedio de la cartera, por un período de dos (2) meses.

Si se determina que el Afiliado sobrepasa el porcentaje establecido, Guro deberá enviar un informe a Monifai y de manera conjunta se determinará si se procede con la terminación inmediata del Programa de Asistencia que el Afiliado haya contratado, debiendo informar al Afiliado de tal decisión.

En tal caso, Guro y Monifai deberán reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 4. CANCELACIÓN INMEDIATA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

Las siguientes acciones realizadas por el Afiliado podrán dar como consecuencia la cancelación inmediata del Programa de Asistencia, y/o la imposibilidad de contratar un nuevo Programa, sin responsabilidad alguna para Guro y Monifai, según se indica a continuación:

Las siguientes acciones del Afiliado implicarán la cancelación inmediata del Programa de Asistencia y la imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia:

- a. La reticencia o falsedad intencional en que incurra el Afiliado, con dolo o culpa grave determinado por Guro y/o Monifai, siempre que esta circunstancia haya influido en la contratación del programa o en la valoración de la prestación de un servicio.
- b. Cuando el Afiliado sobrepase el porcentaje establecido en la Política de Uso Razonable.

En cualquier caso, Guro y Monifai deberán informar al Afiliado de la decisión de cancelar el Programa de Asistencia, y reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 5. CAMBIOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA

Guro y Monifai informarán al Afiliado, con al menos treinta (30) días de anticipación en caso de realizarse algún cambio o modificación a las condiciones generales del presente Programa de Asistencia (precio, servicios, período de carencia, límites a coberturas de asistencia, exclusiones, entre otros) que le pueda repercutir a los afiliados en el uso del Programa de Asistencia. Si el Afiliado no estuviese de acuerdo con los cambios podrá cancelar su Programa de Asistencia sin responsabilidad alguna. Si pasados los treinta (30)

días el Afiliado no informa su desacuerdo o cancelación del Programa de Asistencia, se entenderá como aceptado los cambios. No se considerará una modificación sustancial que deba ser informada a los Afiliados cualquier cambio la red de proveedores.

CLÁUSULA 6. FECHA DE INICIO DE LOS SERVICIOS

Los servicios del “Programa de Asistencia Moto” estarán disponibles para el Afiliado veinticuatro (24) horas después de que el cliente de Monifai haya contratado los servicios y estos hayan sido comunicados o reportados a Guro por parte de Monifai.