



INFORMACIÓN PREVIA AL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SEGUROS REGLAMENTO SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS

A. PROCEDIMIENTOS PREVISTOS PARA PRESENTAR QUEJAS

En caso de requerir interponer quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el producto o servicio recibido, el INS pone a su disposición de sus clientes la Contraloría de Servicios Corporativa, a través de los siguientes medios:

- Línea Gratuita: 800-INSCONTRALORIA o el teléfono 2287-6161
- Correo: cservicios@ins-cr.com (En caso de presentarse una reclamación, el correo electrónico debe remitirlo de la dirección registrada ante el INS o debe ser validado con firma digital)
- Página web del INS: <https://sevins.ins-cr.com/INSFRM/FormularioContraloria.aspx>
- Oficinas de la Contraloría de Servicios ubicada en el edificio central piso 2, o mediante escrito presentado personalmente (o autenticado en caso de reclamaciones) en cualquier Sede del Instituto (excepto Curridabat y la Merced), Puntos de Venta y de Servicio.

Información requerida para una mejor atención:

- Nombre, número de cédula y teléfono.
- Correo electrónico para notificaciones.
- Nombre del seguro, motivo y petición.

B. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO

Descripción AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA: Cubre imprevistos que se presenten al vehículo asegurado en carretera.

Código de producto: G01-01-A01-267-V3.1

Fecha de registro: 29 de agosto 2019.

C. REQUISITOS DE ASEGURAMIENTO

El vehículo debe tener:

- 1) Derecho de Circulación al día.
- 2) Revisión Técnica aprobada y vigente.

D. COBERTURAS

La vigencia de este Autoexpedible es anual (del 1 de enero al 31 de diciembre), por lo que no se podrá contratar uno nuevo, sin que se haya cumplido con la totalidad de la vigencia del Autoexpedible suscrito; lo anterior implica que para una misma placa, no se podrá emitir más de un contrato durante el año en ejercicio, siempre y cuando



se mantenga el mismo propietario registral que contrató inicialmente el Autoexpedible.

El Instituto brindará los servicios de asistencia de acuerdo con los alcances, cuantía y límites estipulados para cada servicio en estas Condiciones, por automóvil asegurado y por año calendario (del 1 de Enero al 31 de Diciembre), los cuales no son acumulativos; lo anterior, mientras la póliza esté vigente.

Asimismo, en los casos en que se detecte abuso o uso irracional de éstos, el INS podrá suspender el disfrute de los servicios.

Los servicios de una misma clase, no podrán sumarse en lo que se refiere al monto asegurado y cantidad, cuando se solicite por parte del Asegurado la prestación del servicio que sobrepase el monto asegurado y/o la cantidad por evento.

En cuadro anexo se muestran los servicios aplicables a nivel nacional, así como los límites de cobertura establecidos por cada uno de los servicios. Ver Anexo No. 1 "Detalle de servicios de Asistencia en Carretera".

E. EXCLUSIONES

No se ampararán los reclamos cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

- 1) Los Servicios de Asistencia que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa llamada.**
- 2) Los Servicios de Asistencia en donde el Asegurado no haya realizado la llamada solicitando el servicio.**
- 3) Eventos que sucedan fuera del territorio costarricense.**
- 4) Los automóviles que no cumplan con los parámetros de suscripción establecidos para el vehículo asegurado.**
- 5) Se excluyen del servicio de asistencia, los buses, microbuses, busetas (autorizadas por la autoridad competente para el transporte público o privado de personas, que presente placa autorizada) y los camiones (pesados y semipesados).**
- 6) Cuando el Asegurado ha ocultado o distorsionado información a personeros del INS, para obtener un servicio que no aplica en los servicios de asistencia.**
- 7) Reintegros por la prestación de servicios de asistencia en territorio costarricense incluidos en el presente Contrato, a excepción de aquellos servicios que califiquen como casos de fuerza mayor.**
- 8) Los gastos médicos u hospitalarios que incurra el Asegurado.**
- 9) Cuando el Asegurado presenta algún comportamiento no óptimo en contra del proveedor del servicio, este podrá cancelar el mismo en el momento que así lo tenga oportuno sin responsabilidad alguna para el Instituto, en tales casos el servicio será contabilizado como un evento otorgado para efecto de los servicios que poseen un límite de eventos establecido.**

- 10) Las prestaciones de servicios derivadas del incumplimiento de la Ley de Tránsito, así como las medidas de mantenimiento del vehículo, conforme a lo establecido por la Revisión Técnica Vehicular.
- 11) Prestaciones por servicios de remolque, cuando se gestione un servicio de asistencia a fin de evitar o evadir la aplicación del incumplimiento de la Ley de Tránsito; asimismo, queda excluido cualquier servicio adicional por el acomodo del vehículo en cocheras, garajes o similares, así como cualquier servicio de rescate del vehículo asegurado, entendiendo éstas acciones como las maniobras necesarias para extraer el vehículo de zanjas, huecos, cunetas, alcantarillas, precipicios y similares.
- 12) En el servicio de desplazamiento de taxi, se excluye la solicitud de cambio de recorrido, parada o desviación de la ruta inicialmente establecida al solicitar el servicio.
- 13) En el servicio de Asesoría Legal en la Denuncia de Robo Total del Automóvil, se excluye todo trámite que involucre el contacto con personas relacionadas con el robo de vehículos o las negociaciones con personas que exijan rescate por el vehículo robado.
- 14) Gastos que no estén contemplados en el ámbito de cobertura o los que haya contratado directamente el Asegurado.
- 15) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), actos de fuerzas armadas o cuerpos de seguridad, rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, y otras causas de Fuerza Mayor que impidan brindar físicamente el servicio de asistencia.
- 16) Radioactividad, las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, o accidentes causados por combustibles nucleares.
- 17) Enfermedades, accidentes automovilísticos o averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, desbordamiento de ríos, granizadas, huracanes, tornados y maremotos.
- 18) Cuando se destine el automóvil para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
- 19) Cuando el Asegurado participe en todo tipo de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia.
- 20) El daño que sufra el automóvil, cuando sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, en el momento en el que se requiere la asistencia.
- 21) La participación del automóvil, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia, velocidad o pericia.
- 22) La participación del Asegurado en actos criminales.
- 23) Cuando se presenten enfermedades, accidentes o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de sustancias tóxicas, drogas, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por la ingestión de bebidas alcohólicas.
- 24) Cuando ocurra el suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

- 25) Actos realizados por el Asegurado con dolo, para obtener los beneficios de este seguro.
- 26) La muerte, lesiones o autolesiones originadas por actos realizados por el Asegurado con dolo.
- 27) Se den labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Asegurado o por un tercero.
- 28) Ocurran maniobras como: voltear, enderezar, traspalear mercancía o el remolque del automóvil con carga o con heridos.
- 29) Daños o averías que se generen a causa del desgaste natural o reparaciones propias del mantenimiento del vehículo.
- 30) Cuando se produzca abuso de confianza y en general el empleo del automóvil sin consentimiento del Asegurado.
- 31) En los servicios de: cambio de llanta, reparación de neumático, montaje de cadena, vidriería y custodia de documentos no se cubren los servicios solicitados donde el automotor se encuentre en zonas de difícil acceso, despobladas o que no exista proveedor del servicio en un radio de 30 kilómetros de distancia del lugar donde se solicitó la asistencia.
- 32) En el servicio de mini-rescate, se excluye de la prestación, cualquier daño provocado al automóvil producto directo de dicha acción.
- 33) En el servicio de mini-rescate cuando el vehículo asegurado se encuentre ubicado a más de 5 metros de profundidad de la calzada o carretera.
- 34) Todo gasto que no esté contemplado en el ámbito de cobertura.
- 35) En los servicios cerrajería, se excluyen todos los vehículos cuyas llaves cuenten con dispositivos de seguridad que dificulten la apertura normal del vehículo, los automóviles que tengan cerraduras especiales y cuya apertura genere la pérdida de la garantía, el cambio de llavines del vehículo, así como los servicios donde el vehículo asegurado se encuentre en zonas de difícil acceso o despobladas y no exista proveedor del servicio en un radio de 30 kilómetros de distancia del lugar donde se solicito la asistencia.

F. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

De acuerdo a la cobertura utilizada al momento del reclamo, el Asegurado deberá cumplir con los requisitos indicados en las Condiciones Generales del producto.

G. DERECHO A RECIBIR RESPUESTA OPORTUNA

El Instituto brindará respuesta mediante resolución motivada y escrita dentro de los treinta (30) días naturales contados a partir de la presentación de la reclamación que realice el Tomador del Seguro, Asegurado o Beneficiario.

Con base en el Reglamento sobre Comercialización de seguros, artículos 24, 25 y 26, he recibido la Información previa al perfeccionamiento del contrato del SEGURO

CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Contenido

COMPROMISO DE LA ASEGURADORA	3
SECCIÓN I.	4
BASES DEL CONTRATO.....	4
ARTÍCULO 1. DEFINICIONES	4
ARTÍCULO 2. DOCUMENTOS CONTRACTUALES	6
SECCIÓN II	6
ÁMBITO DE COBERTURA.....	6
ARTÍCULO 3. ALCANCE TERRITORIAL	6
ARTÍCULO 4. ASEGURADOS	6
ARTÍCULO 5. SOLICITUD DE SERVICIO ASISTENCIAL	7
ARTÍCULO 6. VEHÍCULOS A ASEGURAR.....	7
ARTÍCULO 7. ÁMBITO DE COBERTURA.....	7
ARTÍCULO 8. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	8
ARTÍCULO 9. LÍMITE DE COBERTURA Y RESPONSABILIDAD DEL INSTITUTO.....	15
ARTÍCULO 10. EXCLUSIONES	15
SECCION III.	18
OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O TOMADOR	18
ARTÍCULO 11. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O TOMADOR	18
ARTÍCULO 12. OMISIÓN Y/O INEXACTITUD	18
SECCIÓN IV	19
PRIMA	19
ARTÍCULO 13. MONEDA.....	19
ARTÍCULO 14. PAGO DE PRIMAS.....	19
ARTÍCULO 15. DOMICILIO DE PAGO DE PRIMAS	19
SECCIÓN V.....	20
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS POR SINIESTROS.....	20
ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMO.....	20
ARTÍCULO 17. PRESCRIPCIÓN	20
SECCIÓN VI.....	20
VIGENCIA.....	20
ARTÍCULO 18. VIGENCIA DEL CONTRATO.....	20
SECCIÓN VII.....	21
CONDICIONES VARIAS	21
ARTÍCULO 19. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	21
ARTÍCULO 20. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA.....	21
ARTÍCULO 21. DERECHO DE RETRACTO	21

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

ARTÍCULO 22. POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE	21
SECCIÓN VIII.	22
RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y COMUNICACIONES.....	22
ARTÍCULO 23. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	22
ARTÍCULO 24. PLAZO DE RESOLUCIÓN	22
ARTÍCULO 25. LEGISLACIÓN APLICABLE	22
SECCIÓN IX.	23
COMUNICACIONES	23
ARTÍCULO 26. COMUNICACIONES	23
SECCION X.....	23
REGISTRO DE PRODUCTO.....	23
ARTÍCULO 27. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS.....	23

CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

COMPROMISO DE LA ASEGURADORA

El INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, titular de la cédula jurídica 400000-1902-22 en adelante denominado el INSTITUTO se compromete con quien se suscribe en la oferta del seguro como ASEGURADO Y/O TOMADOR, a la expedición de la presente póliza de conformidad con las Condiciones Generales que más adelante se estipulan y sobre la base de las declaraciones hechas por el ASEGURADO Y/O TOMADOR en la oferta que origina este contrato, la cual es parte integral del mismo.

El suscrito firmante, en mi condición de representante legal con facultades suficientes para este acto, declaro el compromiso contractual del INSTITUTO de cumplir con los términos y condiciones de la presente póliza.

Firma representante legal

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS



MBA. Luis Fernando Campos Montes
Gerente General
Cédula Jurídica 4-000-001902

CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

El INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, cédula jurídica 40000-1902-22, pone a su disposición las presentes Condiciones Generales del Autoexpedible de Asistencia en Carretera, con base en las declaraciones realizadas por el Asegurado, en la Oferta de Seguro.

El Autoexpedible de Asistencia en Carretera, es un producto no renovable, que ofrece una serie de servicios ante riesgos asociados al traslado o desplazamiento frecuente del vehículo asegurado, donde situaciones fortuitas e inesperadas pueden generar una serie de consecuencias y pérdidas financieras directas e indirectas, respecto al vehículo objeto de seguro (desperfecto mecánico, accidente de tránsito, cerrajería, entre otros), los cuales en ausencia del Autoexpedible, tendrían que ser sufragados por el Tomador en el mismo instante de su acontecimiento.

Es necesario señalar que se está frente a un seguro de prestación de servicios, en el que priva el concepto de brindar el servicio en especie sobre el de indemnización (pago de dinero).

Al momento en que el Asegurado realice la llamada telefónica; se procede inmediatamente a coordinar el servicio por medio de sus redes de proveedores a nivel nacional.

Lo anterior implica que en ausencia de la llamada, salvo que se presente una situación de fuerza mayor del Asegurado y si este contrata el servicio por sus propios medios sin previa autorización del Instituto, no procederán reintegros por los gastos incurridos.

Este producto opera en adición a la asistencia que haya contratado el Asegurado en cualquiera de los productos de la Línea de Automóviles, sea esta gratuita o contratada.

SECCIÓN I. BASES DEL CONTRATO

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Para efectos de este Contrato se establecen las siguientes definiciones así como los términos definidos que aquí se les atribuye:

Asistencia Nacional: Servicio en el cual se prestan al asegurado los servicios indicados en el Artículo “Ámbito de Cobertura”, conducentes a resolver situaciones fortuitas e inesperadas de diversa naturaleza que le hayan surgido al Asegurado en relación con su transporte dentro del territorio nacional.

Carga liviana: automotores propiedad tanto de personas físicas como jurídicas, diseñados para el transporte de carga liviana; caracterizados por poseer placas CL, contar con un cajón para el transporte de carga, y tener un peso bruto máximo de 5.000 kilogramos. Entre este tipo de vehículos se encuentran los tipo pick up, paneles y adrales, entre otros que cuentan con estas características.

Evento: Para los efectos del Autoexpedible de Asistencia en Carretera, se entenderá como evento cada servicio prestado en el territorio nacional por el Instituto al Asegurado, de acuerdo a los límites establecidos en cada uno de los servicios indicados en estas Condiciones.

Fuerza Mayor: Es todo acontecimiento de carácter imprevisible o previsible pero inevitable y ajeno a la voluntad del Asegurado, que produce en el Asegurado una imposibilidad de cumplir con alguna de las obligaciones estipuladas en el Contrato de seguro. Su valoración corresponde al Instituto; a efecto de determinar que se encuentra frente a una causa de fuerza mayor.

Motocicletas: Vehículos tipo cuadraciclos, motocicletas, bicimotos y triciclos con un peso bruto máximo de 3.500 kg, los cuales se caracterizan por estar inscritos ante el Registro público con placas MOT o BM.

Particulares: vehículos tipo sedán, coupé, camionetas, station wagon, rural y microbuses con capacidad hasta quince o menos pasajeros (siempre y cuando presenten placa particular), todos ellos con un peso bruto máximo de 3.500 kg, los cuales son propiedad de personas físicas o jurídicas y que son destinados para el traslado de personas en el desempeño de sus funciones empresariales o comerciales, ya sea a título independiente o no; como para actividades de índole personal.

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Plan de Asistencia: Programa de servicios de asistencia nacional aplicable a vehículos objeto de seguro, según los parámetros establecidos en el Artículo “Parámetros de suscripción y/o disfrute de los servicios” de estas Condiciones.

Residencia Permanente: El domicilio habitual del Asegurado en la República de Costa Rica.

Taxis: Automotores destinados al servicio de transporte público remunerado de personas. Cuentan con rutas establecidas, placas especiales de servicio público, así como permisos y autorizaciones respectivos de circulación otorgados por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes y la Dirección General de Transporte Público.

Urgencia: Situación que se debe solucionar con rapidez. Sinónimo de Emergencia.

U.S. Dólares: Moneda en curso legal, en los Estados Unidos de América.

ARTÍCULO 2. DOCUMENTOS CONTRACTUALES

Constituyen éste contrato y por ende son los únicos documentos válidos para fijar los derechos y obligaciones del Asegurado: La oferta del seguro y las Condiciones Generales.

El orden de prelación de la documentación mencionada es la siguiente:

1. Oferta de seguro
2. Condiciones Generales

SECCIÓN II ÁMBITO DE COBERTURA

ARTÍCULO 3. ALCANCE TERRITORIAL

El servicio de asistencia se brindará únicamente en el territorio costarricense. La jurisdicción y legislación aplicable será la costarricense.

ARTÍCULO 4. ASEGURADOS



CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Para los efectos de este Autoexpedible, se tendrá como Asegurado, a la persona que al momento de requerir la asistencia, se encuentre conduciendo el automotor asegurado, con el permiso expreso o implícito del Propietario Registral.

ARTÍCULO 5. SOLICITUD DE SERVICIO ASISTENCIAL

En caso de que el Asegurado requiera alguno o varios de los servicios detallados en el Artículo “Descripción de Servicios” de este Contrato; deberá solicitarlo al número 800-800-8001, el cual opera las 24 horas los 365 días al año.

Asimismo, cuando un Asegurado solicite algún servicio de asistencia al número 800-800-8001 y se determine que no existe un proveedor para la zona donde acaeció el siniestro o que el proveedor disponible no pueda brindar el servicio en un lapso menor a 1 hora, el operador del servicio comunicará dicha situación al Asegurado y éste podrá contratar el servicio requerido por su propia cuenta.

El INS reconocerá el costo de la factura dentro de los límites establecidos para el servicio específico, en cantidad de evento y monto.

ARTÍCULO 6. VEHÍCULOS A ASEGURAR

Para efectos de esta póliza, se podrán asegurar los siguientes tipos de vehículos:

- Vehículos particulares
- Vehículos carga liviana (CL)
- Motocicletas (MOT, BM)
- Taxis

Este Contrato asegura la placa del vehículo, por tanto, es un seguro no transferible, se mantiene con la placa asegurada durante la vigencia de la póliza.

ARTÍCULO 7. ÁMBITO DE COBERTURA

El Instituto brindará los servicios de asistencia de acuerdo con los alcances, cuantía y límites estipulados para cada servicio en estas Condiciones, por automóvil asegurado y por año calendario (del 1 de Enero al 31 de Diciembre), los cuales no son acumulativos; lo anterior, mientras la póliza esté vigente.

Asimismo, en los casos en que se detecte abuso o uso irracional de éstos, el INS podrá suspender el disfrute de los servicios.

CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Los servicios de una misma clase, no podrán sumarse en lo que se refiere al monto asegurado y cantidad, cuando se solicite por parte del Asegurado la prestación del servicio que sobrepase el monto asegurado y/o la cantidad por evento.

En cuadro anexo se muestran los servicios aplicables a nivel nacional, así como los límites de cobertura establecidos por cada uno de los servicios. **Ver Anexo No. 1 “Detalle de servicios de Asistencia en Carretera”.**

ARTÍCULO 8. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

A continuación, se presenta la descripción de cada uno de los servicios aplicables para este Autoexpedible.

1. Servicios de Remolque.

1.1 Por avería.

En caso de que el vehículo asegurado pierda la circulación autónoma por avería, se coordinará el servicio de remolque tipo plataforma hasta el lugar donde elija el Asegurado, ya sea el taller de reparación o su casa de habitación éstos destinos deben estar ubicados en un radio máximo de 80 kilómetros del sitio donde ocurrió la avería; en caso de superarse el kilometraje antes señalado, el Asegurado deberá pagar la diferencia del costo del servicio de remolque directamente al proveedor del servicio. Si el servicio no puede ser brindado mediante remolque tipo plataforma, se procederá a brindarlo mediante un remolque tipo grúa de gancho, siempre y cuando exista anuencia del Asegurado al momento de prestar el servicio; en caso que el Asegurado no esté de acuerdo, éste podrá contratar el servicio requerido por su propia cuenta y el INS reconocerá el costo de la factura, dentro de los límites establecidos para el servicio específico, en cantidad de eventos y monto.

1.2 Por accidente.

En caso de que el vehículo asegurado pierda la circulación autónoma por accidente, se coordinará el servicio de remolque tipo plataforma hasta el lugar donde el Asegurado indique, ya sea el taller de reparación elegido o su casa de habitación, considerando el límite de cobertura establecido. Si el servicio no puede ser brindado mediante remolque tipo plataforma, se procederá a brindarlo mediante un remolque tipo grúa de gancho, siempre y cuando exista anuencia del Asegurado al momento de prestar el servicio; en caso que el Asegurado no esté de acuerdo, éste podrá



CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

contratar el servicio requerido por su propia cuenta y el INS reconocerá el costo de la factura, dentro de los límites establecidos para el servicio específico, en cantidad de eventos y monto.

2. Auxilio Vial.

2.1 Cerrajería.

En caso que el vehículo se encuentre cerrado con las llaves dentro del automotor, por extravío, robo u olvido de las mismas en un lugar diferente de donde se encuentre el vehículo; se coordinará el envío de un cerrajero para su apertura. En caso de extravío y/o robo de las llaves del vehículo asegurado, se cubrirá dentro del límite de cobertura establecida el costo de la apertura del vehículo y la confección de la llave, si el tipo de vehículo no cuenta con un sistema de seguridad que evite la duplicación de la llave en el lugar.

Los vehículos cuyas llaves cuenten con dispositivos de seguridad que impidan la apertura normal del vehículo, así como los automóviles que tengan una cerradura especial y cuya apertura genere la pérdida de la garantía, no se podrá efectuar la apertura del vehículo o la confección de la llave.

La apertura de llavines, aplica únicamente para las puertas laterales del vehículo o cajuela.

Previo a recibir el servicio el solicitante deberá presentar la identificación que lo acredite como Asegurado. Este servicio aplica únicamente para el Asegurado a nombre de quien se expide la póliza o el dueño registral del vehículo.

2.2 Envío y abasto de combustible.

En caso de que el vehículo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por falta de combustible, a solicitud del Asegurado, se coordinará el envío de combustible y tendrá derecho a dos galones (7.6 litros) en caso de automóviles y cuando se trate de motocicletas (cuadraciclos, bicimotos y triciclos), tendrá derecho a un galón (3.8 litros) de manera gratuita por cada evento acorde a los límites establecido en el Artículo "Ámbito de Cobertura".

2.3 Cambio de llantas.

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

En caso de que el vehículo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por pinchadura de alguna de sus llantas, se coordinará el servicio de cambio de la llanta dañada por la de repuesto.

En aquellos casos donde el repuesto no esté disponible o se pinchó más de una llanta, se coordinará el traslado de la llanta dañada, al centro de servicio de taller más cercano al lugar de la ocurrencia del evento dentro de un radio máximo de 40 kilómetros para gestionar su reparación, sin costo alguno para el Asegurado.

No obstante, en caso de que el lugar para la reparación de la llanta se encuentre fuera del radio antes indicado, se brindará el servicio siempre y cuando el Asegurado consienta pagar los costos adicionales necesarios del traslado o desplazamiento al lugar y reparación de la llanta directamente al proveedor del servicio.

De igual manera, a solicitud del Asegurado, se podrá gestionar el envío de un neumático nuevo; el costo del neumático será asumido por el Asegurado, en el mismo momento de su entrega del servicio, se deberá indicar antes de la coordinación, las características del neumático y el medio de pago del mismo. Este servicio estará limitado en horario y zona geográfica, lo cual se le indicará en el momento en que solicite el servicio.

En el caso particular de que la llanta cuente con características o condiciones especiales el Asegurado deberá indicar dicha condición al operador del servicio de asistencia para su consideración o en caso que no se pueda reparar la misma en el momento de la solicitud, se ofrecerá la coordinación de un servicio de remolque tipo plataforma hasta el lugar donde el Asegurado indique, ya sea el taller de reparación elegido o su casa de habitación. Si el servicio no puede ser brindado mediante remolque tipo plataforma, se procederá a brindarlo mediante un remolque tipo grúa de gancho, siempre y cuando exista anuencia del Asegurado al momento de prestar el servicio; en caso que el Asegurado no esté de acuerdo, éste podrá contratar el servicio requerido por su propia cuenta y el INS reconocerá el costo de la factura, dentro de los límites establecidos para el servicio específico, en cantidad de eventos y monto.

Se contabilizará cada servicio de manera individual.

2.4 Reparación de neumático (aplica para motocicletas, cuadraciclos, bicimotos y triciclos).

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

En caso de que la motocicleta, bicimoto, cuadraciclo o triciclo asegurado pierda la capacidad autónoma de circulación por pinchadura de alguna de sus llantas, se coordinará el traslado de la llanta dañada por la de repuesto.

En aquellos casos donde el repuesto no esté disponible o se pinchó más de una llanta, se coordinará el traslado de la llanta dañada, al centro de servicio de taller más cercano al lugar de la ocurrencia del evento dentro de un radio máximo de 40 kilómetros para gestionar su reparación, sin costo alguno para el Asegurado.

No obstante, en caso de que el lugar para la reparación de la llanta se encuentre fuera del radio antes indicado, se brindará el servicio siempre y cuando el Asegurado consienta pagar los costos adicionales necesarios del traslado o desplazamiento al lugar y reparación de la llanta directamente al proveedor del servicio.

De igual manera, a solicitud del Asegurado, se podrá gestionar el envío de un neumático nuevo; el costo del neumático será asumido por el Asegurado cuando éste consienta pagarlo, en el mismo momento de la entrega, indicando de previo al envío las características del neumático.

Este servicio estará limitado en horario y zona geográfica, lo cual se le recordará al Asegurado en el momento en que solicite el servicio.

En el caso particular de que la llanta cuente con características o condiciones especiales el Asegurado deberá indicar dicha condición al operador del servicio de asistencia para su consideración o en caso que no se pueda reparar la misma en el momento de la solicitud, se ofrecerá la coordinación de un servicio de remolque tipo plataforma hasta el lugar donde el Asegurado indique, ya sea el taller de reparación elegido o su casa de habitación, éstos destinos deben estar ubicados en un radio máximo de 40 kilómetros, en caso de superarse el kilometraje antes señalado, el asegurado podrá pagar la diferencia del costo del remolque directamente al proveedor del servicio.

Se contabilizará cada servicio de manera individual.

2.5 Montaje de cadena (aplica para motocicletas, cuadraciclos, bicimotos y triciclos).

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

En caso de que la motocicleta, bicimoto, cuadraciclo o triciclo asegurada pierdan la capacidad autónoma de circulación por el desmonte de la cadena (no aplica ruptura), se coordinará el envío de un proveedor de servicios para el montaje de la misma.

Este servicio estará limitado en horario y zona geográfica, lo cual se le recordará al Asegurado en el momento en que solicite el servicio.

Se contabilizará cada servicio de manera individual.

2.6 Paso de corriente.

En caso de que el vehículo asegurado pierda la circulación autónoma por descarga de la batería (acumulador), se coordinará el servicio de paso de corriente, siempre que el vehículo lo permita, a fin de que este recupere su movilidad.

El Asegurado deberá indicar si el vehículo cuenta con condiciones particulares o especiales para que se realice el paso de corriente y se valore el envío de equipo especial (jumper ó tungar) para brindar dicho servicio, con el fin de evitar daños al automotor.

2.7 Mini rescate.

En caso de que al automóvil del Asegurado se le atore una de sus llantas, en cunetas, alcantarillas o similares, se coordinará el envío de un proveedor para posicionar el vehículo nuevamente en la vía pública y/o privada, siempre y cuando no amerite un equipo especializado.

2.8 Desplazamiento en taxi.

2.8.1 A causa de robo total del vehículo.

En caso de que al Asegurado le sea robado su vehículo, podrá solicitar inmediatamente conocida tal situación, un taxi para que lo traslade a interponer la denuncia en la Delegación del Organismo de Investigación Judicial (O.I.J.) más cercana al lugar de ocurrencia del evento. De igual manera, luego de interponer la denuncia, el Asegurado tendrá derecho a gestionar un taxi de regreso a su casa de habitación, lugar de hospedaje y/o lugar de trabajo del Asegurado, éstos destinos deben estar ubicados en un radio máximo de 40 kilómetros, en caso de superarse el kilometraje antes señalado y el monto del límite de cobertura establecido en el

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Artículo “Ámbito de Cobertura” de éstas Condiciones, el Asegurado asumirá el pago de la diferencia del costo del taxi directamente al proveedor del servicio.

No se permitirá bajo ninguna circunstancia que el Asegurado solicite el cambio de ruta, parada o desviación del taxi. Con el Asegurado podrán viajar en el vehículo, tantas personas según lo establezca la capacidad autorizada del taxi en su tarjeta de circulación.

2.8.2 Por inmovilización del automóvil por avería y/o accidente.

En caso de que el vehículo asegurado, sufra una avería y/o accidente automovilístico, el Conductor Asegurado podrá solicitar un taxi, para que lo traslade ya sea de vuelta a su casa de habitación o centro de trabajo o bien al lugar de destino indicado previamente por el Asegurado.

Estos destinos deben estar ubicados en un radio máximo de 40 kilómetros, en caso de superarse el kilometraje antes señalado y el monto del límite de cobertura establecido en el Artículo “Ámbito de Cobertura” de ésta Condiciones, el Asegurado asumirá el pago de la diferencia del costo del taxi directamente al proveedor del servicio.

No se permitirá bajo ninguna circunstancia que el Asegurado solicite el cambio de ruta, parada o desviación del taxi y con el Asegurado podrán viajar en el automóvil, tantas personas según lo establezca la capacidad autorizada del taxi en su tarjeta de circulación.

3. Orientación médica telefónica.

En caso de accidente de tránsito o enfermedad del Asegurado se le proporcionará vía telefónica al Asegurado información general sobre los centros hospitalarios más cercanos dentro de la República de Costa Rica. Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del Asegurado.

4. Servicio de asesoría e información sobre cuestiones relativas al viaje realizado con el vehículo.

Se facilitará información al Asegurado sobre trámites legales y administrativos a seguir ante pérdida o robo de documentos, informaciones sobre eventos culturales,

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

floristerías, restaurantes en otras localidades, estado de las carreteras y otras informaciones previas al inicio del viaje.

5. Transmisión de mensajes urgentes.

El Asegurado podrá solicitar el envío de mensajes urgentes a través de medios electrónicos al destinatario que él designe, con el fin de comunicar algún acontecimiento o situación de emergencia o urgencia.

6. Conexión con profesionales.

En caso que el Asegurado solicite servicios de asistencia y no tenga el derecho del mismo y/o se encuentren agotados, se le gestionará el mismo por conexión. El Asegurado deberá pagar los servicios coordinados directamente al proveedor que brinde los mismos.

7. Depósito y custodia del automóvil (aplica para motocicletas, cuadraciclos, bicimotos y triciclos).

En caso de accidente automovilístico y/o avería del automóvil y sea necesario su resguardo, se coordinará el servicio por el depósito y/o custodia del automóvil, previa comunicación del evento al INS, el costo del servicio de depósito o custodia será el límite establecido en el ámbito de cobertura.

Este servicio no incluye ni cubre los costos por el depósito y/o custodia del vehículo asegurado en los predios de la Policía, Tránsito, Juzgado, Depósito Judicial cuando el automotor sea confiscado y/o decomisado.

8. Asesoría en la denuncia de robo total del vehículo.

En caso robo total del vehículo asegurado se proporcionará orientación jurídica telefónica, así como toda la información necesaria sobre el procedimiento de denuncia ante las autoridades correspondientes. No se realizarán trámites ni gestiones en nombre del Asegurado.

9. Orientación en caso de accidente de tránsito.

En caso de accidente de tránsito del vehículo asegurado, a través de los inspectores de accidentes del INS se proporcionará orientación y la información necesaria sobre



CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

el procedimiento de denuncia ante las autoridades competentes, en caso de que el cliente lo solicite.

ARTÍCULO 9. LÍMITE DE COBERTURA Y RESPONSABILIDAD DEL INSTITUTO

El límite máximo de responsabilidad del Instituto por los servicios brindados de Asistencia en Carretera, será de acuerdo a los alcances, cuantía y límites estipulados para cada servicio según el Anexo No. 1 “Detalle de servicios de Asistencia en Carretera”. y el Artículo DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Cuando el costo de cualquier servicio requerido por el Asegurado, exceda el monto y/o la cantidad de eventos estipulados para cada servicio de asistencia, dicho exceso deberá ser cancelado en el acto por el Asegurado, al proveedor del servicio.

El cálculo del costo del servicio se deberá realizar multiplicando la suma en dólares establecida como monto máximo por evento, por el tipo de cambio de la venta que registra el Banco Central de Costa Rica, el día de la prestación del servicio.

El número de eventos que se establece es por año calendario (del 01 de enero al 31 de diciembre), independientemente de la fecha de suscripción de la póliza y atribuible a la placa del vehículo asegurado; los cuales no son acumulativos año a año.

ARTÍCULO 10. EXCLUSIONES

No se ampararán los reclamos cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

- 1) Los Servicios de Asistencia que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa llamada.**
- 2) Los Servicios de Asistencia en donde el Asegurado no haya realizado la llamada solicitando el servicio.**
- 3) Eventos que sucedan fuera del territorio costarricense.**
- 4) Los automóviles que no cumplan con los parámetros de suscripción establecidos para el vehículo asegurado.**
- 5) Se excluyen del servicio de asistencia, los buses, microbuses, busetas (autorizadas por la autoridad competente para el transporte público o privado de personas, que presente placa autorizada) y los camiones (pesados y semipesados).**

CONDICIONES GENERALES**AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA**

- 6) Cuando el Asegurado ha ocultado o distorsionado información a personeros del INS, para obtener un servicio que no aplica en los servicios de asistencia.
- 7) Reintegros por la prestación de servicios de asistencia en territorio costarricense incluidos en el presente Contrato, a excepción de aquellos servicios que califiquen como casos de fuerza mayor.
- 8) Los gastos médicos u hospitalarios que incurra el Asegurado.
- 9) Cuando el Asegurado presenta algún comportamiento no óptimo en contra del proveedor del servicio, este podrá cancelar el mismo en el momento que así lo tenga oportuno sin responsabilidad alguna para el Instituto, en tales casos el servicio será contabilizado como un evento otorgado para efecto de los servicios que poseen un límite de eventos establecido.
- 10) Las prestaciones de servicios derivadas del incumplimiento de la Ley de Tránsito, así como las medidas de mantenimiento del vehículo, conforme a lo establecido por la Revisión Técnica Vehicular.
- 11) Prestaciones por servicios de remolque, cuando se gestione un servicio de asistencia a fin de evitar o evadir la aplicación del incumplimiento de la Ley de Tránsito; asimismo, queda excluido cualquier servicio adicional por el acomodo del vehículo en cocheras, garajes o similares, así como cualquier servicio de rescate del vehículo asegurado, entendiéndose éstas acciones como las maniobras necesarias para extraer el vehículo de zanjas, huecos, cunetas, alcantarillas, precipicios y similares.
- 12) En el servicio de desplazamiento de taxi, se excluye la solicitud de cambio de recorrido, parada o desviación de la ruta inicialmente establecida al solicitar el servicio.
- 13) En el servicio de Asesoría Legal en la Denuncia de Robo Total del Automóvil, se excluye todo trámite que involucre el contacto con personas relacionadas con el robo de vehículos o las negociaciones con personas que exijan rescate por el vehículo robado.
- 14) Gastos que no estén contemplados en el ámbito de cobertura o los que haya contratado directamente el Asegurado.
- 15) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), actos de fuerzas armadas o cuerpos de seguridad, rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, y otras causas de Fuerza Mayor que impidan brindar físicamente el servicio de asistencia.



**CONDICIONES GENERALES
AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA**

- 16) Radioactividad, las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, o accidentes causados por combustibles nucleares.
- 17) Enfermedades, accidentes automovilísticos o averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, desbordamiento de ríos, granizadas, huracanes, tornados y maremotos.
- 18) Cuando se destine el automóvil para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
- 19) Cuando el Asegurado participe en todo tipo de carreras y exhibiciones así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia.
- 20) El daño que sufra el automóvil, cuando sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, en el momento en el que se requiere la asistencia.
- 21) La participación del automóvil, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia, velocidad o pericia.
- 22) La participación del Asegurado en actos criminales.
- 23) Cuando se presenten enfermedades, accidentes o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de sustancias tóxicas, drogas, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por la ingestión de bebidas alcohólicas.
- 24) Cuando ocurra el suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- 25) Actos realizados por el Asegurado con dolo, para obtener los beneficios de este seguro.
- 26) La muerte, lesiones o autolesiones originadas por actos realizados por el Asegurado con dolo.
- 27) Se den labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Asegurado o por un tercero.
- 28) Ocurran maniobras como: voltear, enderezar, traspalear mercancía o el remolque del automóvil con carga o con heridos.
- 29) Daños o averías que se generen a causa del desgaste natural o reparaciones propias del mantenimiento del vehículo.
- 30) Cuando se produzca abuso de confianza y en general el empleo del automóvil sin consentimiento del Asegurado.
- 31) En los servicios de: cambio de llanta, reparación de neumático, montaje de cadena, vidriería y custodia de documentos no se cubren los servicios solicitados donde el automotor se encuentre en zonas de difícil acceso,

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

despobladas o que no exista proveedor del servicio en un radio de 30 kilómetros de distancia del lugar donde se solicitó la asistencia.

- 32) En el servicio de mini-rescate, se excluye de la prestación, cualquier daño provocado al automóvil producto directo de dicha acción.
- 33) En el servicio de mini-rescate cuando el vehículo asegurado se encuentre ubicado a más de 5 metros de profundidad de la calzada o carretera.
- 34) Todo gasto que no esté contemplado en el ámbito de cobertura.
- 35) En los servicios cerrajería, se excluyen todos los vehículos cuyas llaves cuenten con dispositivos de seguridad que dificulten la apertura normal del vehículo, los automóviles que tengan cerraduras especiales y cuya apertura genere la pérdida de la garantía, el cambio de llaves del vehículo, así como los servicios donde el vehículo asegurado se encuentre en zonas de difícil acceso o despobladas y no exista proveedor del servicio en un radio de 30 kilómetros de distancia del lugar donde se solicitó la asistencia.

SECCION III.

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O TOMADOR

ARTÍCULO 11. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O TOMADOR

En caso de que el servicio de asistencia no pueda brindarse por razones de causa de fuerza mayor imputables al Asegurado, éste deberá presentar en la Sede del INS de su preferencia, las facturas de los costos incurridos y la justificación por escrito brindando al INS las razones por las cuales incumplió la obligación de llamar al 800-800-8001 para solicitar el servicio de asistencia. Dicha justificación deberá ser presentada dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales, contados a partir de la fecha de requerida la asistencia.

El INS podrá denegar el reintegro de las facturas cuando demuestre que la omisión de la obligación antes indicada, obedece a una actuación dolosa por parte del Asegurado.

ARTÍCULO 12. OMISIÓN Y/O INEXACTITUD

La omisión y/o inexactitud en que deliberadamente incurra el Asegurado y/o Tomador, libera al Instituto de sus obligaciones, siempre que esa circunstancia haya influido en la ocurrencia del servicio solicitado.

CONDICIONES GENERALES**AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA**

En los casos en que dicha omisión y/o inexactitud se descubra en una póliza ya emitida, donde haya mediado pago de prima total, el Instituto devolverá el monto de las primas no devengadas.

Si la omisión o inexactitud no es intencional, se procederá conforme lo que indica la Ley Reguladora del Contrato de Seguros en su artículo 32.

**SECCIÓN IV
PRIMA****ARTÍCULO 13. MONEDA**

El pago de las primas por parte del Asegurado, se realizará en la moneda en que está suscrito este Autoexpedible, a saber colones (CRC).

ARTÍCULO 14. PAGO DE PRIMAS

Este Autoexpedible se basa en el pago anticipado de la prima anual para el año calendario, la cual se determinará de acuerdo al tipo de vehículo asegurado.

No obstante si el seguro es suscrito y pagado después del 01 de enero, se cobrará una prima de ajuste de acuerdo a las tablas de primas diarias que se adjuntan a la oferta de seguro.

El pago de la prima podrá efectuarse en efectivo, depósito bancario o transferencia. Sin embargo, cuando no se utilice efectivo, la validez del pago quedará supeditada a que el Instituto reciba el dinero a satisfacción.

El inicio de cobertura para esta póliza será en la fecha de emisión del seguro, siempre que se realice el pago de la prima.

En caso de incumplimiento en el pago de la prima, el INSTITUTO quedará facultado para dar por terminado el contrato de seguros.

ARTÍCULO 15. DOMICILIO DE PAGO DE PRIMAS



CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Para todo efecto contractual se tendrá como domicilio de pago las Oficinas Centrales del Instituto, en sus Sedes, vía electrónica o a través del intermediario de seguros u otro lugar dispuesto por el INS para tal efecto.

SECCIÓN V. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS POR SINIESTROS

ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMO

En caso de que el servicio de asistencia no pueda brindarse por razones de causa de fuerza mayor imputables al Asegurado, éste deberá presentar en la Sede del INS de su preferencia, las facturas de los costos incurridos y la justificación por escrito brindando al INS las razones por la cuales incumplió la obligación de llamar al 800-800-8001 para solicitar el servicio de asistencia. Dicha justificación deberá ser presentada dentro de un plazo no mayor a un mes, contados a partir de la fecha de requerida la asistencia.

El INS podrá denegar el reintegro de las facturas cuando demuestre que la omisión de la obligación antes indicada, obedece a una actuación dolosa por parte del Asegurado.

ARTÍCULO 17. PRESCRIPCIÓN

Los derechos derivados del contrato de seguro prescriben en un plazo de 4 años contados a partir del momento en que esos derechos sean exigibles a favor de la parte que los invoca.

SECCIÓN VI. VIGENCIA

ARTÍCULO 18. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia de este Contrato es anual; inicia a partir del 01 de enero y finaliza el 31 de diciembre (ambas fechas inclusive) y no es renovable. Si el seguro es suscrito y pagado después del 01 de enero, entrará en vigencia en la fecha de pago de la prima y estará vigente hasta el 31 de diciembre del mismo año en que fue contratado. En caso de requerir la extensión del período de cobertura en fecha posterior al 31 de diciembre, se deberá contratar una nueva póliza.

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

La prima a pagar será proporcional al número de días contratados y al tipo de vehículo asegurado.

SECCIÓN VII. CONDICIONES VARIAS

ARTÍCULO 19. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que sea suministrada en virtud de la suscripción del presente Autoexpedible queda tutelada por el derecho a la intimidad y confidencialidad, salvo manifestación por escrito del Asegurado en que se indique lo contrario o por requerimiento de la Autoridad Judicial.

ARTÍCULO 20. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA

Si el contenido de la póliza difiere de la solicitud o propuesta de seguro, prevalecerá la póliza; no obstante, la persona asegurada tendrá un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la entrega de la póliza para solicitar la rectificación de las cláusulas respectivas. En este caso, las cláusulas sobre las que no se ha solicitado rectificación serán válidas y eficaces desde la fecha de emisión de la póliza; transcurrido este plazo, caducará el derecho de la persona asegurada de solicitar la rectificación de la póliza.

ARTÍCULO 21. DERECHO DE RETRACTO

El Asegurado tendrá la facultad de revocar unilateralmente el contrato amparado al derecho de retracto, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, dentro del plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de adquisición de la póliza de seguro, siempre que no haya acaecido el evento.

El Instituto dispondrá de un plazo de 10 días hábiles a contar desde el día que reciba la comunicación de la revocación unilateral del contrato, para devolver el monto de la prima.

ARTÍCULO 22. POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE

1. El Asegurado se compromete con el Instituto, a través del Contrato de Seguros, a brindar información veraz y verificable, a efecto de cumplir con la política

CONDICIONES GENERALES

AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

“Conozca su Cliente”; asimismo, se compromete a realizar la actualización de los documentos, cuando el Instituto solicite la colaboración para tal efecto.

2. El Instituto se reserva el derecho de cancelar el Contrato de Seguro en cualquier momento de la vigencia del Contrato devolviendo la prima no devengada, en caso que el Asegurado incumpla con la obligación establecida en el punto anterior.

SECCIÓN VIII.

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y COMUNICACIONES

ARTÍCULO 23. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Serán competentes para dirimir las discrepancias que pudieran suscitarse entre el Instituto y el Asegurado y/o Tomador, los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica. No obstante, cuando las partes lo acuerden, las controversias originadas por la aplicación de este Contrato, podrán ser resueltos a través de las diferentes medios establecidos en la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, en cualquiera de los centros establecidos en el país creados para la dirección y control de este tipo de procesos

ARTÍCULO 24. PLAZO DE RESOLUCIÓN

El Instituto brindará respuesta mediante resolución motivada y escrita dentro de los 30 días naturales siguientes al día de la presentación de la reclamación efectuada por el Asegurado y/o Tomador.

Cuando corresponda, el Instituto ejecutará la indemnización en un plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de notificación de la aceptación del reclamo.

ARTÍCULO 25. LEGISLACIÓN APLICABLE

La legislación aplicable será la de la República de Costa Rica. En todo lo que no esté previsto en esta póliza se aplicarán las estipulaciones contenidas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653 del 07 de agosto del 2008, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N° 8956 y sus Reglamentos, el Código de Comercio y el Código Civil.

**CONDICIONES GENERALES
AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA
SECCIÓN IX.
COMUNICACIONES**

ARTÍCULO 26. COMUNICACIONES

Cualquier comunicado que debe efectuar el Asegurado y/o Tomador con el Instituto podrá realizarlo por medio de los siguientes medios de comunicación:

- a) Al número de teléfono 800-Teleins (800-8353467).
- b) Al correo electrónico: contactenos@ins-cr.com.

Lo anterior no aplica, cuando el Asegurado deba notificar al Instituto la ocurrencia de alguno de los eventos descritos en este Contrato, para lo cual deberá informar al 800-800-8000.

**SECCION X
REGISTRO DE PRODUCTO**

ARTÍCULO 27. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro número **G01-01-A01-267-V3.1 del 29 de agosto 2019**.

CONDICIONES GENERALES AUTOEXPEDIBLE ASISTENCIA EN CARRETERA

Anexo No. 1

Detalle de Servicios Autoexpedible de Asistencia en Carretera

SERVICIO DE ASISTENCIA EN CARRETERA (PARTICULARES, CARGA LIVIANA Y TAXIS)	LÍMITES DE COBERTURA	
	N° EVENTOS	MONTO
Remolque por avería	Máximo 1 evento	\$200,00 por evento
Remolque por accidente	Máximo 2 eventos	\$200,00 por evento
Cerrajería (no aplica para motocicletas, bicimotos, triciclos y cuadraciclos)	Máximo 1 evento	\$100,00 por evento
Envío de combustible (7.6 litros)	Máximo 2 eventos	Costo del combustible
Cambio de llanta	Máximo 2 eventos	\$100,00 por evento
Paso de corriente	Máximo 2 eventos	\$100,00 por evento
Mini-rescate (atoramiento de llantas)	Máximo 1 evento	\$100,00 por evento
Asesoría en la denuncia por robo total del automóvil	Sin límite de eventos	Sin límite económico
Taxi por: * Robo total del vehículo asegurado (en caso que haya contratado un seguro de la Línea de Automóviles) * Inmovilización del automóvil por avería y/o accidente	Máximo 1 evento	\$100,00 por evento
Orientación médica telefónica	Sin límite de eventos	Sin límite económico
Orientación en caso de accidente de tránsito	Sin límite de eventos	Sin límite económico
Asesoría e información sobre cuestiones relativas al viaje realizado con el vehículo	Sin límite de eventos	Sin límite económico
Transmisión de mensajes urgentes	Sin límite de eventos	Sin límite económico
Conexión con profesionales	Sin límite de eventos	Según presupuesto del cliente
Depósito y custodia del automóvil	Máximo 1 evento	\$50,00 por evento máximo 24 hrs
SERVICIO DE ASISTENCIA EN CARRETERA (MOTOCICLETAS, BICIMOTOS, TRICICLOS Y CUADRACICLOS) Opera en adición a los servicios descritos anteriormente para vehículos particulares, carga liviana y taxis.	LÍMITES DE COBERTURA	
	N° EVENTOS	MONTO
Reparación de neumático	Máximo 1 evento	\$75,00 por evento
Montaje de cadena	Máximo 1 evento	\$50,00 por evento
Envío de combustible (3.8 litros)	Máximo 1 evento	Costo del combustible