

## Términos y condiciones

### TÉRMINOS Y CONDICIONES:

#### CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIAS EXTRA-HOSPITALARIOS

PRIMERA: PARTES: Emergencias Médicas del Continente S.A con cedula jurídica número tres-ciento uno- ciento cincuenta y cuatro- novecientos noventa y ocho-, en adelante denominada EMERGENCIAS, y, el AFILIADO identificado como aparece en la ficha de datos personales diligenciada al momento de llevar a cabo el proceso de afiliación en la página web.

SEGUNDA: DE LOS SERVICIOS: EMERGENCIAS se dedica a la prestación privada, individual, personal y exclusiva de servicios médicos de emergencias extrahospitalarias. Los servicios de atención de emergencias extrahospitalarias que en virtud de este Contrato de EMERGENCIAS se compromete a prestar al AFILIADO son los siguientes y se prestarán de la siguiente forma:

El AFILIADO accedará al sistema con el número de identificación personal o credencial, según aplique, el cual es intransferible que EMERGENCIAS le ha asignado con la firma de este contrato. El sistema y por ende los servicios están habilitados a las 24 horas de los 365 días del año.

EMERGENCIAS presentará los servicios únicamente dentro del TERRITORIO, según se detalla más adelante.

EMERGENCIAS, a través de personal especializado efectuará una orientación telefónica al AFILIADO, que podrá requerirla de acuerdo con sus necesidades, en caso de que la solicitud corresponde a una emergencia, lo cual determinará el personal especializado de EMERGENCIAS, se procederá con él envío de una Unidad de Soporte Avanzado de Vida, o con una unidad Motorizada de Primer Intervención, o con un Médico a domicilio, con personal idóneo para la resolución de dicha emergencia. La unidad contará con los elementos necesarios para proveer los cuidados, atención y seguridad correspondiente al AFILIADO según la necesidad de atención.

El personal de EMERGENCIAS prestará la atención que corresponda y si el cuadro requiere que le paciente sea trasladado, lo hará hasta el hospital al que el AFILIADO o la persona que lo acompañe, indique al personal de EMERGENCIAS en el momento de atención, dentro de un límite de 10 km. Si no hubiere tal indicación, o por no contarse con espacio en el centro elegido por el AFILIADO o por correr serio riesgo la vida del afectado se trasladará al centro asistencial de la C.C.S.S. más próxima.

EMERGENCIAS suplirá los medicamentos y material desechable necesario para su atención, durante la emergencia, incluyendo los utilizados durante el traslado, sin costo alguno extra. El suministro de medicamentos se hará bajo total responsabilidad del AFILIADO o la persona que lo acompañe. EMERGENCIAS no asume responsabilidad por reacciones, alergias y demás consecuencias por historia clínica o médica no declarada por el AFILIADO al momento de su afiliación y/o a momento de la atención de la emergencia.

EMERGENCIAS no puede prestar ningún servicio ni puede intervenir una vez que el AFILIADO es llevado al centro médico que corresponda. Una vez en ese punto, la obligación de EMERGENCIAS radica en comunicar al personal que recibe al AFILIADO y la atención brindada por EMERGENCIAS. Luego de ello se retirará sin consecuencias o responsabilidad alguna de su parte. EMERGENCIAS no está obligada en ninguna circunstancia a dar seguimiento a la condición del AFILIADO.

En caso de accidentes de tránsito dentro del TERRITORIO, el servicio de EMERGENCIAS se extenderá al AFILIADO y/o afectados en el accidente vehicular en el que se encuentra involucrado el AFILIADO, si este servicio está contratado por el AFILIADO.

Si en el momento de la atención el AFILIADO no está en condiciones de tomar decisiones por sí mismo, la persona que lo acompaña se reputará para todos los efectos legales de este Contrato, como la persona legalmente responsable por y del AFILIADO y de esta persona recibirá EMERGENCIAS las indicaciones e instrucciones que este Contrato se indican.

El AFILIADO acepta expresa e irrevocablemente el alcance y procedimientos descritos para la prestación de los servicios por parte de EMERGENCIAS.

TERCERA: EL SERVICIO CONTRATADO: El AFILIADO, contrata el servicio de protección según su elección de plan en la sección de afiliación de la página web, en donde, además, podrá seleccionar la cantidad de beneficiarios llenando cada ficha de datos personales respectivamente.

CUARTA: DE LA CUOTA DE AFILIACIÓN: El AFILIADO dispondrá del servicio inicialmente en forma transitoria con el pago de la primera cuota y una vez cumplido el lapso indicado en la cláusula Decimo Primera, en forma definitiva mediante los pagos pactados. Dicha cuota podrá ser modificada de acuerdo con las variaciones que sufran los distintos componentes del costo operacional de EMERGENCIAS, o bien por una inclusión y/o exclusión de alguna persona o área y deberá ser pagada por medio de débito automático de la tarjeta débito o crédito que se inscribe al finalizar el proceso de afiliación por medio de la página web.

Servicios por condiciones especiales del Afiliado:

Adicionalmente, por la condición del AFILIADO y la cual fue reportada en la “Ficha de Datos Personales”, este autoriza el cobro adicional por la suma de ochenta y cinco dólares americanos por cada servicio a partir del segundo servicio dentro del mismo mes calendario. Este cargo podrá hacerlo EMERGENCIAS por medio de débito en la cuenta o cargo a la tarjeta de crédito que señale el AFILIADO al momento de la atención.

El AFILIADO acepta las condiciones de este cargo una vez verificada la condición de cada AFILIADO en la ficha de datos personales por parte de Dirección Médica. La aplicación de este cargo será notificada al correo electrónico del AFILIADO que haya suministrado al momento de afiliarse por medio de la página web.

Los precios son netos de impuestos. Cualquier nuevo impuesto o carga que surja en el futuro hará que el precio se incremente en lo correspondiente a ese nuevo impuesto o carga de forma tal que EMERGENCIAS reciba el importe pactado de forma neta.

Medios de pago:

Por la presente autorizo que se debite automáticamente las cuotas del servicio de Emergencias Médicas del Continente S.A. conforme las condiciones y sistemas de actualización fijados por EMERGENCIAS. Esta autorización no entabla ninguna relación jurídica entre “la tarjeta señalada” y el usuario. Todo reclamo será dirigido a EMERGENCIAS. Así mismo el AFILIADO tiene la obligación de notificar la cesación de la presente autorización a EMERGENCIAS con al menos 30 días de anticipación.

QUINTA: DE LA OBLIGACION DE ESTAR AL DÍA: Para la utilización del servicio, el AFILIADO debe encontrarse al día con el pago de la cuota respectiva establecida y con el pago de cualquier otra contraprestación debida a EMERGENCIAS, caso contrario EMERGENCIAS podrá proceder a la desafiliación de forma automática, a partir de los 15 días calendario de retraso.

El servicio será reestablecido en un plazo de 24 horas calendario una vez haya sido confirmado el pago de lo adeudado.

SEXTA: DEL TERRITORIO: EMERGENCIAS, prestará los servicios descritos en este Contrato exclusivamente dentro del área metropolitana, en la zona de cobertura que en el momento de la emergencia tenga habilitada y operación. Se declara que esta fecha el área de cobertura al menos se comprende dentro de los siguientes límites: Este Cartago zona limitada por Quircot, San Rafael de Oreamuno, Dulce Nombre, Aguas Calientes, Tejar del Guarco, Lima, Taras hasta inicio carretera Llano Grande. Paraíso de Cartago hasta Sede UCR, Picacho y Cruce puente de la línea tren. Oeste hasta Ciudad Colon, Sur Cinco Esquinas Aserri, Norte Heredia Centro, San Joaquín de Flores, Santo Domingo de Heredia, Barva, Santa Bárbara y San Miguel en ruta a Guápiles, Alajuela centro, Río Segundo, El Coyol. A la fecha de firma de este Contrato el AFILIADO se encuentra dentro del área de cobertura. Dicha zona de alcance podrá ser modificada por EMERGENCIAS según demanda geográfica.

SÉTIMA: DE LA EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDADES DE EMERGENCIAS: La responsabilidad civil y/o penal de EMERGENCIAS quedará eximida, teniendo o no el AFILIADO participación activa, en los siguientes casos: A- Ante hechos de tal magnitud que revisan las características de catástrofes o desastres, incendios, terremotos, inundaciones, guerra civil interna o internacional, rebelión, tumulto, motín, acto colectivo de vandalismo o de terrorismo o análogos, B- Ante el acontecimiento de accidentes que afecten simultáneamente a un número de AFILIADOS que supere la capacidad operativa y funcional de EMERGENCIAS. C- EMERGENCIAS queda igualmente eximida de toda responsabilidad cuando por circunstancias ajenas a su voluntad o que constituyan supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, se encuentre impedida de prestar el servicio contratado o lo haga en forma distinta de la regulada en caso de Contrato; y/o en casos en que por razones externas a EMERGENCIAS no se pudiese establecer comunicación con esta, en el entendido de que EMERGENCIAS mantendrá un número suficiente de troncales para que la comunicación se dé fácilmente. D- EMERGENCIAS podrá eventualmente poner a disposición, como beneficio adicional para AFILIADOS, fuera del área de cobertura descrita en la cláusula Quinta, servicios de atención brindados por terceros, sea en el ámbito nacional o internacional, con o sin costo adicional para los AFILIADOS; en estos casos la utilización de estos servicios será por exclusiva opción y riesgo de los usuarios y EMERGENCIAS no tendrá responsabilidad alguna sea civil o penal como consecuencia de los servicios que prestare o debieran prestar estos terceros con lo cual los AFILIADOS aceptan expresamente por el presente, el carácter bilateral de las

eventualidades que mantuvieran y eximen a EMERGENCIAS de cualquier responsabilidad en la misma.

OCTAVA: DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA: Este Contrato terminará sin responsabilidad para EMERGENCIAS en los siguientes casos: A- Cuando haya incumplimientos en el pago tal y como lo disponen las cláusulas Tercera y Cuarta, automáticamente y sin necesidad de requerimiento alguno, quedará cancelado de pleno derecho el servicio, desafiliando al AFILIADO mediando o no comunicación en tal sentido, y sin que le asista al AFILIADO derecho alguno. B- EMERGENCIAS podrá dar por terminado este Contrato de forma inmediata, al comprobar falsedad en los datos declarados en el formulario de afiliación, desafiliando al AFILIADO mediando o no comunicación en tal sentido, y sin que le asista al AFILIADO derecho a reclamo alguno. C- En el supuesto que se verifique la reiterada solicitud de servicios por motivos no asociados a diagnósticos de emergencias, EMERGENCIAS queda facultada para terminar de pleno derecho y de inmediato el servicio prestado, desafiliando al AFILIADO mediante o no comunicación en tal sentido, y sin que le asista al AFILIADO derecho a reclamo alguno. D- Por decisión de una de las partes, mediante notificación escrita a la otra al domicilio señalado con por lo menos treinta días de anticipación, plazo tras cual se desafiliará al AFILIADO sin que le asista al AFILIADO y/o EMERGENCIAS derecho a reclamo alguno.

NOVENA: DE LA CONCLUSIÓN DE CADA SERVICIO Y DE LAS EXCLUSIONES: Cada servicio de emergencias terminará: A- A partir del ingreso del paciente al centro asistencial, B- Al determinar el personal de EMERGENCIAS que no existe la necesidad de traslado o C- Que la asistencia médica haya finalizado. Quedan excluidos de los servicios médicos de EMERGENCIAS: A- Los traslados de un centro asistencial a otro; B- Los traslados de un centro asistencial al domicilio del paciente; C- En eventos de tal magnitud que revistan las características de catástrofes o desastres, incendios, terremotos, inundaciones, guerra civil interna o internacional, rebelión, tumulto, motín, acto colectivo o de vandalismo o de terrorismo o análogos y demás situaciones que constituyan supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

DECIMA: DE LA HISTORIA CLÍNICA: El AFILIADO, paciente o la persona que lo acompañara deben de firmar la historia clínica prehospitalaria, confeccionada por el personal de EMERGENCIAS que atiende el servicio.

DECIMA PRIMERA: DEL GRUPO FAMILIAR: Constituyen o son integrantes del grupo familiar o de la Institución las personas que se incluyen en la ficha de afiliación, y que se afilian conjuntamente o a través de AFILIADO al integrar dicha ficha.

DECIMA SEGUNDA: DE LA INICIACIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO: este contrato es por tiempo indefinido, sujeto a las causales de terminación anticipada antes referidas. La prestación del servicio será efectiva a partir del momento en que el AFILIADO se inscribe exitosamente por medio de la página web. Por razones de auditoría, EMERGENCIAS se reserva el derecho de rechazar cualquier afiliación posterior a la inscripción en el portal web, a su solo arbitrio y sin expresión de causa, dentro de los 3 días hábiles posteriores de esa fecha, en cuyo caso, EMERGENCIAS reembolsará de inmediato cualquier importe que efectivamente hubiere recibido.

DECIMA TERCERA: DEL DOMICILIO: De conformidad la Ley de Notificaciones Judiciales, el AFILIADO constituye domicilio según lo descrito en la ficha de datos personales documentada en la página web al momento de la afiliación junto a su número(s) de teléfono y todo cambio que realice

deberá notificarlos por escrito al correo [afiliaciones@grupomedicas.com](mailto:afiliaciones@grupomedicas.com) En dicho domicilio se tendrán, para todos los efectos legales, por bien realizadas todas las notificaciones sean estas judiciales o extrajudiciales, así como para cualquier comunicación o requerimiento.

DECIMA CUARTA: DEL NUMERO DE AFILIADOS: Cuando se generan cambios en el número, nombramiento, domicilio o cualquier otra característica de los afiliados dispuesta en el proceso de afiliación, el AFILIADO lo deberá comunicar a EMERGENCIAS al correo [afiliaciones@grupomedicas.com](mailto:afiliaciones@grupomedicas.com) y procederá al ajuste de los montos percibidos y su registro operativo, sin que le quepa responsabilidad a EMERGENCIAS por omisiones del AFILIADO en comunicar cambios.

DECIMA QUINTA: CONSENTIMIENTO INFORMADO: EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A., cédula jurídica número 3-101-154998. respetuosa de la Ley 8968 “Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales”, y su reglamento, previo a incluir su información personal a nuestra Base de Datos, y en cumplimiento del artículo cinco de la citada norma, le solicita emitir formalmente su Consentimiento Informado, para lo cual hace de su conocimiento la siguiente información de interés: Existencia de una Base de Datos: Todo cliente o afiliado deberá completar un formulario de contacto en el cual se le solicitará información personal que será almacenada en la Base de Datos identificada como “Clientes”, cuyo responsable es EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A. Según se identifica en el formulario, hay información personal opcional y otra imprescindible para cumplir con la atención de la consulta o requerimiento del cliente. La información personal que nos facilite el cliente deberá ser actual, veraz y exacta. Todo campo que se identifica como obligatorio en nuestro formulario, tiene esa condición en virtud de que no es posible atender la solicitud del cliente sin haber registrado esa información básica. El no completar los campos requeridos impide la afiliación a nuestra base de datos. El resto de la información que no está identificada como obligatoria, es meramente opcional, lo que implica que el usuario se encuentra en total libertad de facilitarla o no dejar los espacios en blanco. Detalle de los Fines de nuestra Base de Datos: La información personal relacionada al cliente será almacenada y utilizada por EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A con el fin primordial de atender la solicitud del cliente de recibir una oferta de nuestros servicios, consecuentemente, al emitir este consentimiento el cliente autoriza a EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A a incluir en la base de datos toda información que se genere dentro del giro normal de la relación de servicio así como enviarle, por cualquier medio de contacto información relacionada directa e indirectamente con su afiliación y los servicios que ofrece la entidad. En forma secundaria la base de datos será utilizada para remitirle información relacionada con nuestros productos, así como ofrecerle los diversos servicios que presta EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A. Consecuentemente, se le informa que el medio de contacto consignado podrá ser empleado por el responsable de la Base de Datos, para el envío de ofertas de servicio, encuestas, y cualquier otra información con prospección comercial del responsable. La información personal formará parte de la Base de Datos, hasta que el cliente solicite la formal des inscripción, según los procedimientos que se han habilitado para tal fin y que se detallan seguidamente, o bien; cuando legalmente sea procedente. Destinatarios que tendrán acceso a la información personal: El Destinatario principal de la información es el responsable de la Base de Datos; EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A., pero podrá ser compartida con empresas de su mismo grupo económico. Para cualquier transferencia a terceros, se solicitará su previo y expreso consentimiento. EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A no vende ni alquila la información personal de sus clientes. Tratamiento de la Información: Hacemos de su conocimiento que el tratamiento de la información será ejecutado por EMERGENCIAS MEDICAS

DEL CONTINENTE S.A mediante Protocolos de Actuación y de Seguridad, lo que garantiza el correcto, confidencial, y eficiente servicio. Hemos implementado Políticas de Seguridad y Confidencialidad, y se han aplicado todas las medidas de seguridad físicas y lógicas, razonables para la protección de la información de los clientes con el fin de evitar un uso no autorizado o fuera de los fines antes indicados. Cualquier información adicional que el usuario requiera en relación a nuestros protocolos, así como a la Seguridad de la Información de nuestra Base de Datos podrá ser consultada al correo electrónico [notificaciones@grupomedicas.com](mailto:notificaciones@grupomedicas.com) Derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación: En apego y respeto al derecho de Autodeterminación Informativa en relación con su vida y el libre ejercicio de los derechos a la personalidad que le asiste a toda persona, nuestros clientes que deseen ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación podrán hacerlo por los siguientes medios: i) Enviando correo electrónico [notificaciones@grupomedicas.com](mailto:notificaciones@grupomedicas.com) En ambos casos; personal calificado atenderá su solicitud y lo resolverá en un plazo menor a cinco días hábiles. De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. La base de datos "Clientes" es una Base de Datos de EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A, empresa domiciliada en San José. Leído lo anterior y cumplido con el mandato legal que impone el artículo cinco de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, al Aceptar usted reconoce que: i) Ha leído y entendido los alcances de esta Política de Privacidad, ii) No tiene dudas relacionadas con la forma, medio, y fin para el cual se le ha solicitado la información en el sitio; iii) Acepta expresamente, en forma voluntaria, su registro en la Base de Datos Clientes de EMERGENCIAS MEDICAS DEL CONTINENTE S.A; iv) Autoriza el tratamiento de la información otorgada según fue detallado y para los fines indicados, v) Fue informado de los medios por los cuales podrá ejercer los derechos que le asisten.

DECIMA SEXTA: DEL CONTENIDO DE ESTE CONTRATO: Este contrato y sus Anexos son los únicos instrumentos que reflejan la relación contractual entre las Partes, y el mismo no será enmendado, alterado, ni cambiado salvo mediante instrumento escrito de fecha posterior suscrito por las Partes. Sin embargo, las partes podrán acordar modificar los anexos del presente contrato por separado, sin necesidad de modificar el contrato en su totalidad. Este Contrato y sus anexos, constituyen el entendimiento total de las partes con respecto a su objeto y con respecto a éste, no existen más restricciones, promesas, afirmaciones, garantías, estipulaciones o compromisos que los expresamente contemplados en ellos.

DECIMA SÉTIMA: GUIA DE USUARIO DEL SERVICIO: EL AFILIADO recibirá posteriormente a su afiliación, la guía de uso del servicio en donde se detalla la forma correcta para solicitar los servicios de EMERGENCIAS. En caso que no lo recibiera, el AFILIADO podrá notificar por escrito al correo [afiliaciones@grupomedicas.com](mailto:afiliaciones@grupomedicas.com) para que un ejecutivo encargado se lo pueda suministrar.

DECIMA OCTAVA: DE LA LEY APLICABLE: A todos los efectos legales resultantes de la interpretación y/o aplicación del presente Contrato, las partes se someten a los Tribunales Civiles de San José, renunciando desde ya a otro fuero o jurisdicción.

La aceptación de los presentes términos y condiciones dará validez a este contrato entre EMERGENCIAS y el AFILIADO

Política de Renovación o Cancelación de la afiliación

El Afiliado es responsable directo de su cuenta y acepta que EMERGENCIAS renueve automáticamente el servicio. Así mismo, el AFILIADO podrá cancelar su afiliación al momento que

lo desee solicitando la baja al correo [afiliaciones@grupomedicas.com](mailto:afiliaciones@grupomedicas.com) con por lo menos treinta días de anticipación, plazo tras cual se desafiliará al AFILIADO sin que le asista al AFILIADO y/o EMERGENCIAS derecho a reclamo alguno.

#### Política de Devoluciones

EMERGENCIAS reembolsará al Afiliado cualquier importe que se hubiere recibido en caso de que por motivos de auditoría interna se le rechace su solicitud de afiliación. Esta devolución se hará directamente a la tarjeta con la que el Afiliado realizó el pago en un lapso de 72 horas hábiles a partir del momento en que la solicitud es rechazada. EMERGENCIAS no hará reembolso de dinero en caso de terminación anticipada como se describe en la cláusula octava de los términos y condiciones y en caso de que el AFILIADO cancele su afiliación durante el mes en curso del servicio.