

CONDICIONES Y TÉRMINOS DE USO CS MEDICAL

I.PRESTADORA DEL SERVICIO

Agencia de Comercio del Orbe, S.A., en adelante y para todos los efectos del presente documento denominado como “ORBE VIDA”, será la prestadora de los servicios señalados para el producto CS Medical en el presente documento.

Este documento de Condiciones y Términos de Uso del plan CS Medical, regula precisamente las condiciones y términos bajo los cuales se podrá hacer uso del producto CS Medical y por tanto, de los beneficios relacionados con el mismo. Este documento se regirá en general por el Ordenamiento Jurídico de la República de Costa Rica y en particular por las siguientes estipulaciones:

II.CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

a. ORBE VIDA, es proveedora de servicios médicos que otorga determinados beneficios, que más adelante se detallan, para todos sus afiliados TITULARES (en adelante y para todos los efectos del presente documento denominado como el TITULAR) y aquellos beneficiarios designados por el TITULAR respectivo, (de ahora en adelante, los BENEFICIARIOS), que hayan sido autorizados por el respectivo TITULAR, que, de forma voluntaria adquieran el producto CS Medical, según las condiciones y términos que se detallan en el presente documento.

b. Los servicios que presta ORBE VIDA no son seguros, ni se encuentran regulados por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) ni tampoco es un plan de medicina prepagada. Los derechos del consumidor están protegidos por la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472 y su Reglamento.

c. Los beneficios del CS Medical son exclusivos para el TITULAR y los BENEFICIARIOS designados por éste, de acuerdo a lo establecido en el presente documento, podrán disfrutar de ellos con un plazo de setenta y dos horas (72 horas) después de adquirido el producto.

d. El plazo de contratación de CS Medical es mensual, y se prorrogará de forma automática mediante el pago del mismo por parte del TITULAR de los siguientes períodos y la anuencia de ORBE VIDA en continuar con la prestación del servicio. La omisión del pago de un mes, inhabilitará automáticamente el uso y disfrute de los beneficios otorgados hasta que el TITULAR se ponga al día. Quedará a criterio de ORBE VIDA la continuidad del servicio sin que medie una nueva afiliación. El TITULAR podrá dar por terminado este Servicio en cualquier momento, sin penalidad alguna.

Posterior a una desafiliación el TITULAR podrá inscribirse nuevamente en cualquier momento.

e. El TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS mayores de edad, suscribirán un documento denominado Consentimiento Informado, cuando hagan uso por primera vez, de cualquiera de los beneficios otorgados por CS.

f. Los servicios del producto CS Medical serán prestados a través de Hospitales, Laboratorios, Farmacias y Profesionales de la Salud afiliados a la RED DE PROVEEDORES que ORBE VIDA pondrá a disposición de sus afiliados TITULARES y sus respectivos BENEFICIARIOS la información correspondiente a esta Red a través de la página web www.orbevida.com. Dichos proveedores reúnen las condiciones exigidas para atender pacientes y están legalmente registrados y autorizados por las autoridades correspondientes, para ejercer libremente su profesión o los servicios que le son propios. Además, cuentan con las respectivas pólizas de responsabilidad civil y profesional, por lo que son directamente responsables por su propia gestión y servicios prestados.

III. DEFINICIONES

Para todos los efectos del presente documento y del uso del producto CS Medical se entiende que:

AFILIADO: Es toda persona que adquiera un producto CS Medical incluyendo al TITULAR y los BENEFICIARIOS designados por el TITULAR.

ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA: Para ciertas especialidades, el TITULAR o sus BENEFICIARIOS podrán solicitar para algunas especialidades su cita directamente con un Médico Especialista.

BENEFICIOS DEL PRODUCTO: El beneficio que otorga la adquisición del producto CS Medical, consiste en que el TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS pueden utilizar y adquirir los servicios que brindan los proveedores que se encuentran en la Red de Proveedores de ORBE VIDA, a un costo inferior al 'costo de mercado', entendido éste como el costo promedio en el mercado nacional de los servicios ofrecidos en puntos de venta y con profesionales de la salud y el bienestar de la persona.

CALL CENTER : podrá, si así lo considera conveniente, operar un call center. En el momento que CS tome la decisión de habilitar un call center, el número telefónico de éste es el 2243-9500 en el menú opción 5 y submenú opción 5.

BENEFICIARIOS AUTORIZADOS: Son aquellas personas, que podrán ser familiares o no, designadas por el TITULAR, y que este puede incluir entre los beneficiarios del producto CS Medical, como: cónyuge, hijos, padres, hermanos, nietos, tíos/tías, pareja sentimental, empleadas domésticos, etc. En el caso de que se designen menores de edad como BENEFICIARIOS, el TITULAR deberá ser el padre, la madre o quien tenga la guarda y crianza del respectivo menor. Dichos BENEFICIARIOS AUTORIZADOS deberán estar consignados en el Formulario de Afiliación que suscriba el TITULAR. Cada CS Medical incluye una cantidad de BENEFICIARIOS preestablecida de hasta ocho personas según el plan que se elija.

CONSULTA EXTERNA: Es la Atención Médica a los TITULARES y/o sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS a través Médicos Generales, Odontólogos, Médicos Especialistas, Nutricionistas, Fisioterapeutas, entre otros que se encuentren dentro de la Red de Proveedores de ORBE VIDA.

COSTO DEL CS MEDICAL: El costo del CS Medical se establecerá y publicará en el sitio web www.coopeservidores.com y permitirá la inclusión de hasta ocho (8) miembros de un grupo de afiliación según el plan que elija cada asociado.

ESTUDIOS MÉDICOS: Son estudios médicos requeridos como parte de los requerimientos médicos para determinar una enfermedad, que podrían incluir, más no limitarse a, estudios de Laboratorio, Rayos X, Ultrasonido, Mamografía, Patología y cualquiera que el Médico requiera, los cuales estarán cubiertos bajo las condiciones aquí establecidas.

RED DE PROVEEDORES: Son los Hospitales, Laboratorios, Farmacias y Profesionales de la Salud y del bienestar de la persona, que forman parte de la Red de Proveedores para efectos del uso del producto CS Medical. La Red de Proveedores podrá ser modificada en cualquier momento por ORBEVIDA, sin previo aviso y sin que esto genere ningún tipo de responsabilidad a cargo de ORBE VIDA, con la excepción de que se haya adquirido un servicio y el proveedor haya dejado la Red antes de que se ofrezca dicho servicio.

FORMULARIO DE AFILIACIÓN: Documento donde se especifican los datos del TITULAR y sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS, requeridos para la adquisición del producto CS Medical.

TIEMPO DE ESPERA: Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del servicio. En dicho período el AFILIADO no puede hacer uso del servicio que para CS Medical son 72 horas.

TITULAR: Adquirente y responsable del pago del producto CS Medical y quien está facultado en su carácter de tal, para designar a los BENEFICIARIOS y pagar cualquier compra en caso de que en las tarjetas de crédito adicionales no se logren cargar.

PLANES COLECTIVOS: Servicio que se brinda a distintas entidades en el cual, por afiliarse a sus colaboradores tendrán un precio diferido en cuanto a membresía y beneficiarios.

USO ILIMITADO: El uso de CS Medical es ilimitado, lo que significa que el TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS podrán utilizar los servicios sin restricciones de cantidad.

IV. SERVICIOS COMPRENDIDOS

El CS Medical deberá ser pagado de acuerdo a la modalidad escogida por el TITULAR, de forma mensual. El pago del CS Medical, otorga el derecho de utilizar los beneficios que ORBE VIDA brinda por el periodo contratado. En ningún momento el monto pagado se debe de tomar como un pago adelantado, un prepago, un crédito o un ahorro a ser utilizado en los servicios pactados, sino que debe ser considerado como el pago de una mensualidad de CS Medical que da derecho a disfrutar de los respectivos beneficios del producto.

La contratación de CS Medical otorga el beneficio de utilizar los servicios que a continuación se detallan, a un costo inferior al que se podría definir como 'costo de mercado, de servicios ofrecidos en puntos y con profesionales de la salud o del bienestar de la persona de la misma o parecida calidad, aunque esto, en ninguna forma es garantizado por ORBEVIDA. Dichos servicios serían ofrecidos por profesionales de la salud que sean parte de la RED de ORBEVIDA. Los servicios podrían llegar a ofrecer los siguientes, más no limitarse a los siguientes:

Citas de Consulta Externa: Incluye, pero no se limita a citas médicas de consulta externa o en urgencias por medio de Médicos Generales, Médicos Especialistas y Odontólogos. El TITULAR y/o los BENEFICIARIOS designados por éste podrán elegir el profesional que les prestará el servicio médico o de cualquier otro tipo, dentro de los proveedores de la RED. Para gozar de los precios preferenciales en las citas de consulta externa el TITULAR o su BENEFICIARIO (si es mayor de edad) coordinará y realizará el pago del costo de la consulta directamente por medio del Call Center llamando al 2443-9500 en el menú y sub menú en la opción 5. Para concertar una cita el TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS deberán estar activos en el sistema de Coopeservidores, para lo cual el TITULAR deberá haber suscrito el CS Medical y deberá estar al día con el pago de su producto según las condiciones establecidas entre ORBE VIDA y Coopeservidores y la periodicidad de pago elegida. Cualquier cita se establecerá de acuerdo a la disponibilidad con los Profesionales en medicina, Profesionales de la Salud o del Bienestar de la

persona, de la Red de Proveedores. En el caso de los menores de edad será el TITULAR quien deberá gestionar las respectivas citas.

Estudios médicos: Cualquier gasto por medicamentos, o servicios clínicos que no estén estipulados como parte de los servicios contemplados en los beneficios de la membresía y que el Médico respectivo solicite en la consulta serán responsabilidad del TITULAR y su respectivo costo deberá ser cubierto por el TITULAR y/o su BENEFICIARIO en atención a diagnosticar su enfermedad y darle el tratamiento adecuado.

Atención Médica en Servicio de Urgencias 24 horas: Incluye consulta médica por Profesionales en Medicina ubicados en el área de Urgencias las 24 horas en los Hospitales y Clínicas que formen parte de la Red de Proveedores, para esto los centros médicos de la RED serán los encargados de realizar el cobro respectivo y el TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS si están de acuerdo procederá con el pago respectivo para poder disfrutar de los beneficios:

Servicio de cirugías.

Servicio de farmacia.

Cualquier otro que en el futuro se incluya dentro de los beneficios de CS Medical. La lista actualizada de los servicios que incluye CS Medical, incluyendo los servicios adicionales que se agreguen, se podrán consultar en la página web www.coopeservidores.com.

El costo del servicio más impuestos deberá ser cubierto en su totalidad por el TITULAR o su BENEFICIARIO. El pago deberá realizarse mediante un cargo a una tarjeta de crédito o débito a través del call center, caso contrario si el pago no se realiza el servicio no podrá ser coordinado ni brindado.

V. FORMA DE GESTIONAR EL SERVICIO

En caso de que un TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS requieran de los servicios contemplados, se deberá proceder de la siguiente forma:

1. El TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS mayores de edad, se deberán comunicar con el Call Center al teléfono 2243-9500.

2. El TITULAR y/o su BENEFICIARIO deberá proceder a suministrar los datos necesarios para identificarlo como TITULAR o BENEFICIARIO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder verificar que el producto CS Medical está activo y coordinar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo y la descripción del tipo de servicio que se está solicitando, entre otros.

3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, Se coordinará la prestación de los servicios solicitados de conformidad con los términos y condiciones contenidos en este documento. En caso de que el TITULAR o su BENEFICIARIO no cumplan adecuadamente con los requisitos indicados, no se coordinará el servicio y por lo tanto, éste no se brindará.

VI. OBLIGACIONES DEL AFILIADO TITULAR

Son obligaciones del Afiliado TITULAR las siguientes:

- a) Proveer y actualizar toda la información pertinente y requerida por ORBE VIDA.
- b) Deberá estar al día con el pago del producto según las condiciones acordadas entre ORBE VIDA y Coopeservidores.
- c) Proporcionar a Coopeservidores información oportuna, cierta y verdadera sobre los datos personales del TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS que se le requieran con ocasión de la formalización de compra del producto CS Medical.
- d) Deberá hacer un uso adecuado y correcto de su CS Medical y de los servicios que se prestan a través de ella, lo cual es obligación también de los BENEFICIARIOS AUTORIZADOS del TITULAR.
- e) Presentarse puntualmente a la hora establecida para la cita respectiva para lo cual deberá dirigirse al edificio correspondiente y registrarse en la recepción del piso donde se encuentre el consultorio del médico que prestará el servicio.
- f) Cualquier otra señalada en el presente documento.

VII. PLANES COLECTIVOS

Coopeservidores podrá establecer Planes Colectivos con diferentes entidades y en beneficio de los funcionarios, empleados, asociados de éstas, entre otros, en los cuales los Términos y Condiciones de uso de CS Medical podrán variar entre cada plan. Dichas variaciones pueden referirse, sin que estén limitadas a, precio, cantidad de beneficiarios incluidos en la membresía, plazo, planes de puntos, y otras condiciones.

Los participantes en Planes Colectivos tendrán de los mismos beneficios que cualquier otro Titular o Beneficiario del producto CS Medical.

VIII. SITUACIONES EXCLUIDAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ORBE VIDA no estará obligado a prestar los servicios, por lo que desde ya se le releva de cualquier tipo de responsabilidad por la omisión en la prestación de los servicios cuando:

- a) El TITULAR y/o su BENEFICIARIO, al efectuar la llamada o al realizar la adquisición en línea no se identifique, no proporcione información veraz y oportuna requerida para atender su solicitud debidamente.
- b) El TITULAR y/o su BENEFICIARIO acuda a proveedores que no sean miembros de la red de ORBEVIDA, o bien, aunque sean proveedores de la RED, la cita (cuando así aplique) no haya sido coordinada por medio del Call Center, exceptuando el servicio de URGENCIAS y de citas, en horario vespertino y siempre y cuando se encuentre reportado en la base de afiliación.
- c) El TITULAR y/o su BENEFICIARIO hayan contratado los servicios por su cuenta sin el consentimiento de ORBEVIDA.
- d) La situación implique un incidente que supere la capacidad humana y/o material de los proveedores afiliados a la RED.
- e) El TITULAR no se encuentre al día en sus pagos de CS Medical según lo establecido entre ORBE VIDA y Coopeservidores.

- f) El servicio es personal e intransmisible por lo que no se le prestará servicio a ninguna persona o individuo que no sea el TITULAR o sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS.
- g) Exista dolo o mala fe del AFILIADO TITULAR y/o de sus BENEFICIARIOS.
- h) Por fuerza mayor, caso fortuito, o por cualquier fenómeno de carácter extraordinario le sea imposible a ORBEVIDA o sus proveedores o les impidan, dificulten o encarezcan la prestación de los servicios.
- i) Cuando el TITULAR y/o su BENEFICIARIO se presenten a una cita (cuando así aplique) con un atraso mayor a 10 minutos.
- j) Cuando el TITULAR y/o su BENEFICIARIO no soliciten la reprogramación de una cita (cuando así aplique) a través Call center, con al menos 12 horas de anticipación a la hora original de programación de la cita, o antes de las 4pm del día previo a la fecha de la cita originalmente programada y adquirida.

IX. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- a) Membresía: Dado que el producto CS Medical se paga mes a mes, con una periodicidad mensual, se le recomienda revisar el tipo de periodicidad de pago de que desea elegir, lo anterior en virtud de que ORBEVIDA, en ninguna forma y bajo ninguna circunstancia se obliga a hacer reembolsos ni devoluciones del dinero pagado por la membresía. En el caso de que el TITULAR desee terminar la relación contractual antes de finalizar el período de pago respectivo, el TITULAR mantendrá el producto CS Medical durante el resto del período por el cual pagó.
- b) Servicios Adquiridos: ORBEVIDA salvo que se establezca lo contrario para algún servicio en particular en el sitio web www.orbevida.com, no realizará devoluciones de dinero por servicios adquiridos.
- c) Excepciones: En caso de que el TITULAR y/o su BENEFICIARIO tengan alguna queja o reclamo en relación con el servicio contratado, puede presentar el correspondiente reclamo dentro de las 48 horas siguientes a la prestación del servicio llamando al Call Center o enviando un correo a servicioalcliente@orbevida.com. Para ello, ORBEVIDA, enviará un correo al TITULAR y/o su BENEFICIARIO inmediatamente después de la

prestación del servicio, para que califique el servicio. Transcurridas las 48 horas mencionadas sin que ORBEVIDA reciba ninguna respuesta por parte TITULAR y/o su BENEFICIARIO se entenderá que el servicio fue prestado a su entera satisfacción. En caso de que el TITULAR y/o su BENEFICIARIO presenten alguna queja o reclamo, su atención y resolución se realizará de acuerdo con el procedimiento de atención de quejas que se encuentra en el sitio web www.orbevida.com, el cual forma parte integral del presente documento. En caso de que el reclamo tenga fundamento, bajo el exclusivo criterio de ORBEVIDA, ORBEVIDA, a su criterio propio, tomará la decisión de reembolsar o permitir la reprogramación de una consulta. SI TITULAR y/o su BENEFICIARIO NO SE LE PRESTARA EL SERVICIO POR FALTA DE PUNTUALIDAD O SI NO SE PRESENTA A SU CITA, NO SE LE APLICARÁ DEVOLUCION ALGUNA NI SE LE REPROGRAMARÁ LA CITA.

X. ACEPTACIÓN DEL TITULAR

El TITULAR manifiesta que conoce y acepta todas las condiciones y términos del producto CS Medical, mismas que se encuentran estipuladas en este documento.

ORBE VIDA podrá modificar en cualquier momento las condiciones y términos de prestación del servicio. Cualquier modificación a los términos y condiciones originales será publicada en el sitio www.orbevida.com y comunicada al TITULAR mediante el correo electrónico a la dirección por éste señalada y el TITULAR en caso de que no esté de acuerdo con las modificaciones planteadas, podrá dar por terminado el contrato sin penalidad alguna.

El pago mensual del CS Medical implica la aceptación incondicional y sin restricciones por parte del TITULAR del presente documento y que lo ha revisado, analizado y aceptado en todos sus extremos.

XI. CONDICIONES ESPECIALES

Ante la eventualidad del fallecimiento del TITULAR, los BENEFICIARIOS AUTORIZADOS podrán continuar utilizando los servicios hasta que finalice el último mes en que se canceló. En caso de que el TITULAR haya pagado varios meses por adelantado dichos BENEFICIARIOS AUTORIZADOS podrán disfrutar de los beneficios del producto CS Medical durante la cantidad de meses que el TITULAR haya cancelado por adelantado. Si posterior a eso, los BENEFICIARIOS AUTORIZADOS desean continuar utilizando los servicios que otorga el producto, deberán de llenar y suscribir un Formulario de Afiliación.

XII. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El AFILIADO TITULAR reconoce y acepta que el uso del sitio web se realiza en todo momento bajo su entero riesgo y responsabilidad. ORBEVIDA no será responsable por el uso indebido que pueda realizarse del sitio web www.orbevida.com.

ORBEVIDA no será responsable por daños y perjuicios de cualquier tipo causados en los equipos electrónicos (cómputo, teléfono, tableta, u otros) del TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS por virus, gusanos o cualquier otro elemento dañino. El TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS reconocen que el uso de la red Internet supone la asunción de un riesgo de que sus equipos informáticos puedan ser afectados por los elementos antes enunciados. A tal efecto, corresponde al TITULAR y/o sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS, en todo caso, la disponibilidad de herramientas adecuadas para la detección y eliminación de programas electrónicos dañinos que puedan suponer un riesgo para su equipo de cómputo.

ORBEVIDA tampoco será responsable por procesos o solicitudes de cualquier naturaleza que, no hayan podido completarse por fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones, ya que estos servicios son brindados a AFILIADOS por parte de terceros ajenos a ORBEVIDA.