TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN DE MEDICINA INTELIGENTE MEDISMART (3-101-675402 S.A.)

En este acto la empresa TRES-CIENTO UNO-SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS DOS SOCIEDAD ANONIMA, cédula jurídica número tres ciento uno-seiscientos setenta y cinco mil cuatrocientos dos (3-101-675402) en adelante denominada como "MEDISMART", establece los términos y condiciones de cómo se le brindara a sus afiliados y los beneficiarios de estos que hayan sido autorizados de forma voluntaria mediante la adquisición del programa estándar denominado "PLAN DE MEDICINA PREPAGADA", el cual se encuentra debidamente regulado por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) mediante autorización número DAC-DPVM-RE-029-2015 (Nota: Si la formalización de la afiliación se realizó mediante aceptación verbal (Grabación) la cual será guardada en los servicios de la empresa como referencia de la misma, dicha grabación es el equivalente a la firma del formulario de afiliación y el contrato esto según ampliación en la autorización del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) mediante autorización número DAC-DPVM-RE-O292015 donde se grabará la llamada como mecanismo para formalización del contrato), al adquirir el programa se deberá firmar una solicitud de Afiliación y un contrato. Desde ya se aclara que el programa "PLAN DE MEDICINA PREPAGADA", no es un producto de seguros, ni se encuentra regulado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE). Los derechos del consumidor están protegidos por la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472 y sus Reglamentos. Los beneficios de los servicios de Medicina Prepagada son exclusivos para el AFILIADO y sus BENEFICIARIOS AUTORIZADOS de acuerdo a las condiciones pactadas en la Solicitud de Afiliación, y podrán ser disfrutados por ellos 24 horas después de adquirido el plan y cancelada la primera cuota, tiempo que tarda MEDISMART en activar la cuenta en el Sistema, una vez activada la cuenta en el sistema se podrán tener acceso y utilizar los servicios de nuestros proveedores independientes en diversas áreas de la salud en adelante denominados "RED MÉDICA DE MEDISMART" y otros servicios de proveedores, mediante el pago correspondiente. Antes de utilizar cualquier servicio léase y revise atentamente los Términos y Condiciones y nuestra Política de Privacidad. De no estar de acuerdo con estas condiciones, por favor no continúe utilizando nuestros Servicios.

I. DEFINICIONES:

Para los efectos del presente **CONTRATO y del "PLAN DE MEDICINA PREPAGADA"** se entiende:

a) **AFILIADO:** Es la persona física o jurídica afiliada al programa "PLAN DE MEDICINA PREPAGADA" en cualquiera de sus versiones.

b) **ATENCION MÉDICA:** Para ciertas especialidades, según sea el **plan contratado** en la SOLICITUD DE AFILIACION, el Afiliado o su beneficiario podrán solicitar para algunas especialidades su cita directamente con el Médico Especialista, y para otras MEDISMART requerirá que la primera cita de intervención sea por parte de

un Médico General de la RED quién autorizará y referirá de ser necesario al paciente hacia el Especialista autorizado en el plan, debido a que la enfermedad superó la capacidad resolutiva del **Médico General.**

c) **ATENCION MÉDICA PRIMARIA:** según sea el **plan contratado** en la SOLICITUD DE AFILIACION, el Afiliado o su beneficiario podrán solicitar una Atención Médica Primaria en adelante (AMP) según sus necesidades médicas según protocolos preestablecidos (ver página web **https://medismart.net/es-CR/plan-esencial** La atención médica primaria (AMP) será brindada por médicos generales (No aplican especialidades) los cuales se apoyarán en protocolos preestablecidos que podrían incluir exámenes y medicamentos, con el objetivo de aliviar de forma oportuna una enfermedad o malestar.

d) **BENEFICIARIOS:** Es la persona física y mascotas (perros y gatos) que el **AFILIADO** incluyó en el PLAN DE MEDICINA PREPAGADA que podrán ser familiares o no (como cónyuge, hijos menores de edad o solteros que viven con el afiliado, padres, hermanos y/o nietos, mascotas), los cuales podrán ser consignados en la Solicitud de Afiliación o posteriormente con un máximo de 7 beneficiarios personas física y 7 beneficiarios mascotas (únicamente perros y gatos) por plan. Cada beneficiario tendrá un costo adicional mensual, por persona y mascotas.

e) **CONSULTA EXTERNA:** Es la Atención Médica que se le brindara a los AFILIADOS y/o sus beneficiarios a través de Médicos Generales, Odontólogos y Médicos Especialistas en las especialidades contempladas **en el Plan adquirido por el afiliado** a través de proveedores de la RED MÉDICA de MEDISMART. Los Afiliados para acceder a este tipo de consulta sin excepción deberán coordinar previamente la cita por medio del **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SERVICIO AL CLIENTE "CALL CENTER"**.

f) **CONSULTA DE EMERGENCIA:** Es la Atención Médica de emergencia que se le brindará a los AFILIADOS y/o sus beneficiarios a través de los médicos y profesionales de la **RED MÉDICA DE MEDISMART**. Los afiliados para acceder a este tipo de consulta de emergencia no deberán coordinar previamente una la cita a través del **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SERVICIO AL CLIENTE** "**CALL CENTER",** sino que se deberán presentar ante el proveedor de la RED MÉDICA de MEDISMART para ser atendido lo más pronto posible y sujeto a disponibilidad, pero se aclara desde ya que **el costo de la consulta de emergencia tendrá un precio diferente al de la consulta externa.**

g) **RED DE PROVEEDORES DE SALUD:** Aquellos proveedores que reúnen las condiciones exigidas para atender pacientes o brindar servicios, y están legalmente registrados y autorizados para prestar el libre ejercicio de su profesión o los servicios que le son propios por las autoridades correspondientes, además cuentan con las

respectivas pólizas de responsabilidad civil y profesional, por lo que son directamente responsables por su propia gestión y servicios prestados. Estos proveedores podrán ser personas físicas o jurídicas a los cuales los AFILIADOS y sus beneficiarios pueden acceder obteniendo los beneficios que se brinda en el programa que adquirió. MEDISMART no es un prestador directo de servicios médicos, por lo cual los responsables de brindar los servicios a los afiliados y sus familiares son los proveedores.

h) **RED DE PROVEEDORES DE SERVICIOS COMERCIALES:** Aquellos proveedores que reúnen las condiciones exigidas para brindar algún servicio, y están legalmente registrados y autorizados para prestar los servicios que le son propios por las autoridades correspondientes, por lo que son directamente responsables por su propia gestión y servicios prestados. Estos proveedores podrán ser personas físicas o jurídicas a los cuales los AFILIADOS y sus beneficiarios pueden acceder obteniendo los beneficios que se brinda en el programa que adquirió. MEDISMART no es un prestador directo de servicios, por lo cual los responsables de brindar los servicios a los afiliados y sus familiares son los proveedores.

i) **ESTUDIOS DE GABINETE:** Son estudios médicos requeridos como parte de los requerimientos médicos para determinar una enfermedad, llámese, estudios de Laboratorio, Rayos X, Ultrasonido, Mamografía, Patología y cualquiera que el Médico requiera, los cuales estarán cubiertos dependiendo del plan contratado.

j) **PROGRAMA ESTÁNDAR:** Programa de medicina prepagada que ofrece beneficios en servicios de atención médica privada a sus afiliados. Las características y costos de estos beneficios estarán contemplados en la **SOLICITUD DE AFILIACIÓN.**

k) **PROGRAMA ESPECIALES AL PROGRAMA ESTÁNDAR:** Son programas especializados con beneficios adicionales al programa estándar que por sus características tienen un costo adicional en la suscripción y están enfocados a atender padecimientos crónicos, enfermedades especificas o servicios adicionales que no contempla el programa estándar tales como, pero sin limitarse a tipo de servicios y uso limitados. Las características y costos de estos beneficios estarán contemplados en la solicitud de afiliación.

l) **PROGRAMA ESENCIAL:** Plan adquirido por el afiliado que le da derecho a una atención médica primaria (básica y esencial por medio de sus protocolos de atención), que se brinda por medio de un médico general en consulta externa o urgencias a través de nuestra red de proveedores de salud en el esquema de Atención Médica Primaria (AMP) que se brinda a los afiliados que adquiere el Programa Esencial de MediSmart. Además, el plan incorpora un conjunto de servicios médicos con beneficios exclusivos y acceso a algunas especialidades (las especialidades que se brindarán en este plan estarán disponibles en la página web **https://medismart.net/es-**

CR/plan-esencial) con una cantidad de eventos limitada (tres (3) eventos anuales por cada miembro afiliado) para garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar a los afiliados. Los afiliados podrán adquirir este programa de manera conjunta o separadamente del programa estándar.

m) **PROGRAMA MEDISPORT ESTANDAR (DEPORTES DE BAJO RIESGO) Y MEDISPORT XTREME (DEPORTES DE ALTO RIESGO):** Plan adquirido por el afiliado el cual se encuentra enfocado a la atención médica (consultas y tratamientos para lesiones deportivas) y de bienestar (yoga, spinning, pilates, barre entre otros) para aquellas personas que realizan deportes de manera profesional y no profesional que se ofrecerá únicamente a través de nuestros proveedores exclusivos de la marca comercial **HOSPITAL METROPOLITANO Y ZENIT SPORTS & WELLNESS**. Además, el programa MEDISPORT ESTANDAR (Deportes de Bajo Riesgo) y MEDISPORT XTREME (Deportes de Alto Riesgo) incluirá un seguro médico privado denominado Activo (Seguro Deportista) del Instituto Nacional Seguros el cual cubrirá únicamente cirugías y hospitalización en el Hospital Metropolitano en caso de accidentes relacionados al deporte. Los afiliados podrán adquirir este programa de manera conjunta o separadamente del programa estándar

n) **SOLICITUD DE AFILIACIÓN:** Documento físico o digital que especifica las características del PLAN DE MEDICINA PREPAGADA contratado por el AFILIADO con MEDISMART, así como los datos del Afiliado y sus beneficiarios.

o) **USO ILIMITADO:** En la solicitud de afiliación se establecerán condiciones de uso ilimitado para los diferentes servicios consignados en el plan, lo que significa que el **AFILIADO** y sus beneficiarios no tendrá condición alguna con respecto a la cantidad de veces que pueda utilizar el servicio. Se aclara que según el plan suscrito (programa de Atención médica primaria, programa estándar y programa estándar con servicios adicionales) podrá haber un uso limitado de servicios, dichas características de uso están consignadas en la solicitud de afiliación.

p) **USO LIMITADO:** En la solicitud de afiliación se establecerán condiciones de uso limitado de algunos servicios del plan, lo que significa que el **AFILIADO** y sus beneficiarios tendrá una cantidad especifica de veces que pueda utilizar el servicio.

q) **DÓLARES:** Moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.

r) **COPAGO**: Es la diferencia que existe entre el precio de un **servicio** y el valor del mismo que cubre un plan de **salud**. Se trata, por lo tanto, del monto que tiene que pagar el afiliado para acceder a dicho servicio según los costos de cada proveedor y los colegios respectivos de cada profesional de la salud.

s) **AGENDAMIENTO WEB:** Búsqueda y creación de citas en línea de proveedores médicos.

t) **BÚSQUEDA WEB:** Búsqueda en línea de proveedores veterinarias, laboratorios e imágenes médicas sin agendamiento.

u) **CONSULTA MÉDICA VIRTUAL O TELEMEDICINA:** La telemedicina es la prestación de servicios de medicina a distancia, donde un profesional de la salud brinda una consulta no presencial, para la que se emplean las tecnologías de la información y de las comunicaciones. (consultas telefónicas o a través de plataformas virtuales)

v) **ORIENTACIÓN MÉDICA:** El servicio de Orientación Médica telefónica no tiene como objetivo realizar diagnósticos, ni recomendar tratamientos, su objetivo es orientar y proporcionar información general de salud. Para llegar a cualquier decisión clínica se requiere una personalización que sólo puede dar la visita clínica real.

w) **PROVEEDOR DE LA RED MÉDICA DE MEDISMART EN MEDICINA VIRTUAL:** Profesional en el área de la salud que le brindara el servicio de medicina virtual o telemedicina a los afiliados de Medismart bajo su propia cuenta y responsabilidad. (responsable del acto médico)

x) **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SERVICIO AL CLIENTE "CALL CENTER":** Agendamiento mediante llamada telefónica de citas de proveedores médicos con agendamiento, veterinarias, laboratorios e imágenes médicas sin agendamiento

II. **PLAZO DEL PLAN:**

El plazo de contratación del presente **"PLAN DE MEDICINA PREPAGADA"** es mensual y entra en vigencia a partir de la firma de la solicitud de afiliación, el contrato y del pago de la primera cuota y se prorrogará de forma automática mediante el pago del AFILIADO de las cuotas respectivas y la anuencia de MEDISMART en continuar con la prestación del servicio.

III. **COSTO DEL PLAN:**

El costo del plan se establece como una suscripción mensual pagadera por el afiliado, por el uso del plan tanto del afiliado como de sus beneficiarios, dicho costo está contemplado en la solicitud de afiliación. La suscripción incluye los beneficios estándar del programa y los programas especiales tendrán un costo adicional los cuales están establecidos en la solicitud de afiliación. Dichos beneficios aplican para el afiliado y sus beneficiarios autorizados. El afiliado podrá incluir más beneficiarios pagando un costo adicional establecido en la solicitud de afiliación por cada familiar en dólares americanos

o en colones de acuerdo al tipo de cambio del día de referencia del Banco Central o en colones cuando el plan así lo defina.

IV. PAGO DEL PLAN.

El pago de la cuota es de periodicidad mensual, la omisión de su pago inhabilitará automáticamente al afiliado y sus beneficiarios de los beneficios otorgados hasta que el AFILIADO se ponga al día. Quedará a criterio de MEDISMART la continuación del servicio sin que medie una nueva afiliación. El Afiliado deberá pagar el Servicio por adelantado, según el plan que haya seleccionado y sus características específicas (periodicidad de pago, cantidad de Afiliados, tipo de Afiliado, extensiones, beneficiarios y agregados entre otros). El Afiliado es responsable de proveer la información de pago de manera completa, actualizada y exacta, junto con su información de contacto a **MEDISMART** y notificarle de cualquier cambio en dicha información. La factura se enviará automáticamente, junto con cada cobro, al correo electrónico que el Afiliado indique. De conformidad con lo anterior el Afiliado consiente y autoriza el recibo y envío de la información de cobro correspondiente a su servicio.

El AFILIADO podrá dar por terminado este Servicio en cualquier momento dando aviso con al menos **DOS MESES** de anticipación en los que deberá cancelar las cuotas correspondientes de acuerdo al plan adquirido en dólares o colones, posterior a dicha desafiliación el AFILIADO podrá inscribirse nuevamente como AFILIADO O BENEFICIARIOS de un AFILIADO hasta un año después de dicha desafiliación.

Dicha decisión de desafiliarse deberá realizarse mediante el Centro de Atención Telefónica de Servicio al Cliente ("call center") de MediSmart, al teléfono 2528-5400. La solicitud será grabada como respaldo de la misma. MEDISMART podrá dar por terminado los servicios de membresía por cualquier motivo y en cualquier momento, previa notificación al AFILIADO con 5 días hábiles de preaviso, renunciando el AFILIADO en este acto a cualquier reclamo por concepto de daños y perjuicios. MEDISMART se reserva el derecho de suspender, interrumpir, bloquear y/o terminar el Servicio si el Afiliado no ha pagado el monto adeudado a MEDISMART en las respectivas fechas de pago. En caso de que el Afiliado no realizara el pago de una cuota mensual dará derecho a MEDISMART a suspender el mismo hasta que el Afiliado se ponga al día en los pagos correspondientes, MEDISMART no se hace responsable por la pérdida o eliminación de la información o no prestación de los servicios. En dicho caso, no será responsabilidad de MEDISMART conservar la información del Afiliado.

V. FORMA DE PAGO DEL PLAN:

El único método de pago aceptado por **MEDISMART** es mediante el débito automático a una tarjeta de crédito o débito. Todos los pagos se deben hacer en dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US$). El Afiliado autoriza a **MEDISMART** a realizar el cargo automático de la suscripción mensual de su tarjeta, por lo que es

responsabilidad del Afiliado mantener activa y al día la tarjeta que se utilizará como método de pago, caso contrario será responsabilidad del Afiliado la suspensión del Servicio de Membresía por incumplimiento del pago y a su vez asumirá cualquier daño y perjuicio que se derive de su actuar o incumplimiento.

VI. **FECHA DE CORTE:**

Corresponde a los días del mes determinados por MEDISMART para realizar el cobro de las cuotas del plan suscrito. Se establecen como fechas o días de corte los 15 y 30 de cada mes, teniendo MEDISMART la opción de realizar los cobros 3 días antes o después de estas fechas de corte. Será MEDISMART y el AFILIADO quienes acordarán al momento de la afiliación la fecha de corte del plan contratado. Si el AFILIADO decide en el futuro mientras aún tiene el plan activo hacer cambio de fecha corte, podrá realizarlo aceptando que pudiera implicar el cobro de un monto adicional por la diferencia de días entre lo pagado y su próxima fecha de pago, para este caso se prorrateará el monto según el plan contratado y los días de diferencia. En caso de que el día de la fecha de corte, MEDISMART no pueda realizar el cobro correspondiente de la siguiente mensualidad debido a alguna situación propia del método de pago brindado por el afiliado, autoriza a MEDISMART a continuar realizando el intento del cobro hasta que el mismo se concrete o bien MEDISMART desista del intento lo cual durante este tiempo inhabilitará automáticamente al afiliado y sus beneficiarios de los beneficios otorgados hasta que el AFILIADO se ponga al día.

VII. **SERVICIOS QUE BRINDA EL PLAN:**

Este programa consiste en un servicio de "MEDICINA PREPAGADA", mediante el cual se realiza un pago mensual que otorga el derecho de utilizar los servicios que el Plan brinda, en ningún momento el monto pagado se debe de tomar como un crédito o un ahorro a ser utilizado en los servicios pactados, sino más bien como el pago de una membrecía que da derecho a disfrutar de los beneficios del Plan. Los servicios aquí establecidos, dependiendo del Plan contratado en la Solicitud de Afiliación podrán estar limitados en una cantidad de eventos al año o bien no tener límite. El AFILIADO acepta expresamente y entiende que MEDISMART no es un prestador directo de servicios médicos, por lo anterior, MEDISMART no asume ninguna responsabilidad compartida con los proveedores o los profesionales que brinde el servicio médico u otros tales como una mala praxis, los diagnósticos, inconvenientes o problemas que se presenten entre el PROFESIONAL y cualquier AFILIADO o sus Beneficiarios de la red de MEDISMART. El "PLAN DE MEDICINA PREPAGADA" podrá ofrecer los siguientes servicios al AFILIADO y sus Beneficiarios:

1. **SERVICIOS GENERALES DEL PLAN ESTANDAR:**

a) **Citas de Consulta Externa:** MEDISMART ofrecerá a través de su CALL CENTER Y AGENDAMIENTO WEB citas Médicas en las áreas de Consulta Externa o en Urgencias por medio de Médicos Generales, Médicos Especialistas, Nutricionistas, Psicólogos, Terapeutas físicos, Odontólogos y otros. El AFILIADO o sus Beneficiarios contarán con el beneficio de pagarle únicamente a los proveedores el copago del costo de la cita o en los casos que apliquen una

tarifa preferencial, dichos beneficios dependerán del Plan suscrito por el AFILIADO en la Solicitud de Afiliación. No se podrá utilizar el Plan con profesionales que no son de la Red de Proveedores (Ver red y actualizaciones en www.medismart.net), debiendo el AFILIADO cubrir la totalidad del costo. En caso de que haya Atención Médica Primaria previo al Especialista, el Médico General asignado dará autorización al Call Center de Servicio al Cliente para otorgar la cita con dicho Especialista. MEDISMART se reserva el derecho de elegir al profesional que realizará la atención de la cita médica. Para la obtención de dichas citas el AFILIADO o sus beneficiarios se deben comunicar al Call Center de Servicio al Cliente de MEDISMART al teléfono 2528-5400 o el número que este establezca en su página web y estar al día con el pago del plan, la cita médica se establecerá de acuerdo a la disponibilidad con los Médicos, Profesionales de la Salud de la RED.

b) **Estudios de Gabinete o exámenes generales: MEDISMART** ofrece algunos Estudios de Gabinete como parte del Plan, los cuales estarán consignados en la Solicitud de Afiliación; para dichos estudios el **AFILIADO** o su Beneficiario dependiendo del plan adquirido pagará solo una parte del costo de los mismos, en los porcentajes definidos para el Plan contratado. Cualquier gasto por medicamentos, o servicios clínicos que no estén contemplados en el Plan y que el Médico solicite en la consulta serán responsabilidad y deberán ser cubiertos en su totalidad por el **AFILIADO** o su Beneficiario en atención a diagnosticar su enfermedad y darle el tratamiento adecuado.

c) **Servicio de Urgencias 24 horas: EL AFILIADO** o sus Beneficiarios podrán recibir consultas médicas por Médicos Generales ubicados en el área de Urgencias las 24 horas dentro de los Centros Médicos que forman parte de la Red de Proveedores de **MEDISMART,** los costos de dichos servicios podrán ser diferentes al costo de una consulta agendada por medio del call center o el servicio de agendamiento web.

d) **Orientación médica:** De acuerdo con el Plan contratado el **AFILIADO** o sus Beneficiarios tendrán acceso al servicio de Orientación Médica telefónica, este servicio no tiene como objetivo realizar diagnósticos, ni recomendar tratamientos, su objetivo es orientar y proporcionar información general de salud. Para llegar a cualquier decisión clínica se requiere una personalización que sólo puede dar la visita clínica real.

e) **Consulta médica virtual:** De acuerdo con el Plan contratado el **AFILIADO** o sus Beneficiarios tendrán acceso a consulta médica en línea por Médicos Generales pertenecientes la Red de Proveedores de MEDISMART a una tarifa preferencial. Ver términos y condiciones de medicina virtual en la página web www.medismart.net

f) **Traslado Médico Terrestre:** De acuerdo con el Plan contratado el AFILIADO o sus Beneficiarios y sujeto a la disponibilidad de los proveedores de la RED médica, tendrán acceso en caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO necesite programar con anticipación un traslado médico terrestre en ambulancia, MEDISMART coordinará con sus

proveedores la prestación de servicios únicamente dentro de las zonas o áreas donde el proveedor del servicio mantenga cobertura (ver área de cobertura en la página web www.medismart.net), el traslado médico terrestre en ambulancia hasta el hospital, clínica o centro médico que el AFILIADO haya indicado o el que el AFILIADO o la persona que lo acompañe indiquen al personal de proveedor en el momento de atención. También el AFILIADO y/o BENEFICIARIO podrá coordinar de manera directa con los proveedores autorizados dentro de la RED médica si lo considera necesario. 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 le trasladará al centro asistencial de la CCSS más próximo. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio. MEDISMART no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los servicios contactados. EL AFILIADO Y los beneficiarios entienden que en caso de ser necesario el proveedor del servicio deberá suplir de medicamentos o material desechable necesario para la atención, durante la emergencia, incluyendo los utilizados durante el traslado, tendrán un costo adicional que el afiliado deberá de asumir. El suministro de medicamentos se hará bajo total responsabilidad del AFILIADO o la persona que lo acompañe. El proveedor del servicio no asume responsabilidad por reacciones, alergias y demás consecuencias por historia clínica o médica no declarada por el AFILIADO al momento de la atención del servicio o la emergencia. El servicio aquí establecido se brindará sin límite de eventos.

g) **Respuesta inmediata de emergencia:** De acuerdo con el Plan contratado el AFILIADO o sus Beneficiarios y sujeto a la disponibilidad de los proveedores de la RED médica, tendrán acceso en caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO sufra un accidente de emergencia que le provoque lesiones o traumatismos y requiera su hospitalización o traslado a un centro médico, MEDISMART coordinará con sus proveedores la prestación de servicios únicamente dentro de las zonas o áreas donde el proveedor del servicio mantenga cobertura (ver área de cobertura en la página web www.medismart.net), la respuesta inmediata de emergencia en ambulancia hasta el hospital, clínica o centro médico que el AFILIADO haya indicado o el que el AFILIADO o la persona que lo acompañe indiquen al personal de proveedor en el momento de atención. También el AFILIADO y/o BENEFICIARIO podrá coordinar de manera directa con los proveedores autorizados dentro de la RED médica si lo considera necesario. 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 le trasladará al centro asistencial de la CCSS más próximo. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio. MEDISMART no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los servicios contactados. EL AFILIADO Y los beneficiarios entienden que en caso de ser necesario el proveedor del servicio deberá suplir de medicamentos o material desechable necesario para la atención, durante la emergencia, incluyendo los utilizados durante el traslado, tendrán un costo adicional que el afiliado deberá de asumir. El suministro de medicamentos se hará bajo total responsabilidad del AFILIADO o la persona que lo acompañe. El proveedor del servicio no asume responsabilidad por reacciones,

alergias y demás consecuencias por historia clínica o médica no declarada por el AFILIADO al momento de la atención del servicio o la emergencia. El servicio aquí establecido se brindará sin límite de eventos.

h) **Consulta Médica a Domicilio:** De acuerdo con el Plan contratado el AFILIADO o sus Beneficiarios y sujeto a la disponibilidad de los proveedores de la red médica, tendrán acceso en caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO lo necesite un médico de la RED DE PROVEEDORES, MEDISMART coordinará con sus proveedores la prestación del servicio únicamente dentro de las zonas o áreas donde el proveedor del servicio mantenga cobertura (ver área de cobertura en la página web www.medismart.net). Queda entendido que el costo de los medicamentos será cubierto directamente por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del EVENTO para la prestación de los SERVICIOS. MEDISMART no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los servicios contactados.

i) **CLUBSMART:** Programa de beneficios que recibe **EL AFILIADO** o sus Beneficiarios por parte de los comercios que han suscrito convenios con **MEDISMART**; todos los comercios y sus beneficios se encuentran detallados en la página web www.medismart.net. **MEDISMART** se reserva el derecho a modificar, suspender y cancelar el programa de denominado Club Medismart en cualquier momento y sin previo aviso.

2. SERVICIOS CON COSTOS ADICIONALES AL PLAN ESTANDAR:

a) Según el plan que suscriba el afiliado podrá obtener por un costo adicional en el plan estándar beneficios exclusivos según se establezca, en las condiciones definidas en **LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN** tales como ONCOSMART, ESENCIAL, MEDISPORT ESTANDAR Y MEDISPORT XTREME. MEDISMART no es responsable de la atención médica o del contenido de cualquier consejo u otras respuestas de cualquier profesional o médico participante, ya que el acto médico y profesional es responsabilidad del profesional de la salud, por lo cual los usuarios conocen y aceptan liberar de toda responsabilidad a MEDISMART por los actos o acciones que pudieran generar por la atención del servicio. El usuario se obliga a leer cuidadosamente los términos y condiciones de uso de estos servicios, que estarán publicados en la página www.medismart.net.

b) **ONCOSMART**: Es la adopción para la prevención, diagnóstico temprano y tratamiento del cáncer del plan médico de **MEDISMART** (ver beneficios en página web www.medismart.net

3. SERVICIOS GENERALES DEL PLAN ESENCIAL:

Consiste en la atención médica primaria (básica y esencial por medio de sus protocolos de atención), que se brinda a los afiliados al plan Esencial de MediSmart, por medio de un médico general en consulta externa y/o urgencias a través de nuestra red de

proveedores de salud en el esquema de Atención Médica Primaria (AMP), mediante sus protocolos de atención que estarán debidamente detallados en la página web https://medismart.net/es-CR/plan-esencial.

Además, el plan incorpora la atención con algunas especialidades médicas, con una cantidad de eventos limitados, con la finalidad de garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar y cubre únicamente los siguientes servicios:

a) **Citas de Consulta Externa: MEDISMART** ofrecerá a través de su **CALL CENTER Y AGENDAMIENTO WEB** citas médicas en las áreas de Consulta Externa o en Urgencias por medio de Médicos Generales bajo los protocolos preestablecidos para de atención médica primaria (AMP) los cuales se encuentra detallados en página web https://medismart.net/es-CR/plan-esencial**.** El **AFILIADO** o sus Beneficiarios contarán con el beneficio de pagarle únicamente a los proveedores el copago del costo de la atención médica primaria. El Plan Esencial no contempla los beneficios incluidos en el Plan Estándar; no obstante, ofrece un conjunto específico de servicios médicos con beneficios exclusivos, brindando acceso a especialidades bajo una cantidad limitada de eventos. Los servicios médicos pueden ser programados a través de la red de proveedores afiliados de MediSmart (consulte la red vigente y sus actualizaciones en www.medismart.net). Las especialidades médicas incluidas en este plan pueden consultarse en https://medismart.net/es-CR/plan-esencial y cuentan con un máximo de tres (3) consultas (no aplica para procedimientos) anuales por cada miembro afiliado de manera gratuita, aplicables entre las especialidades disponibles. Los eventos no son acumulables ni transferibles y son de uso individual para cada miembro inscrito en el plan médico.

   Para la obtención de dichas citas el **AFILIADO** o su beneficiario se deben comunicar al Call Center de Servicio al Cliente de **MEDISMART** al teléfono 2528-5400 o el número que este establezca en su página web y estar al día con el pago del plan, la cita médica se establecerá de acuerdo a la disponibilidad con los Médicos, Profesionales de la Salud de la RED. No se podrá utilizar el Plan con profesionales que no son de la Red de Proveedores.

b) **Estudios de Gabinete o exámenes generales:** MEDISMART ofrece en este plan de atención de medicina primaria únicamente los Estudios de Gabinete que se encuentras establecido en cada uno de los protocolos preestablecidos de atención de medicina primaria (AMP). No serán cubiertos en los protocolos de Atención Médica Primaria (AMP) los laboratorios, imágenes y exámenes especializados. No obstante, el afiliado podrá utilizar ese beneficio si se encuentra afiliado de manera conjunta al Plan Estándar. Cualquier gasto por medicamentos, o servicios clínicos que no estén contemplados en el Plan y que el Médico solicite en la consulta serán responsabilidad y deberán ser cubiertos en su totalidad por el AFILIADO o su Beneficiario en atención a diagnosticar su enfermedad y darle el tratamiento adecuado. El uso de los Estudios de gabinete establecidos en los protocolos de Atención Médica Primaria deberán ser referidos por el médico general, de acuerdo con la necesidad del paciente, ya que estos forman

parte de la consulta médica y no se pueden utilizar de manera separada, los protocolos de atención médica primaria incluidos en este plan puede consultarlos en https://medismart.net/es-CR/plan-esencial.

c) **Proveedores del plan de Atención Médica Primaria:** Este programa aplica únicamente en los servicios recibidos directamente en Centros Médicos del Hospital Metropolitano, lo cual comprende desde la consulta inicial hasta las prescripciones de servicios que se deriven, tales como: medicamentos, laboratorios clínicos básicos, rayos X y ultrasonidos básicos, siempre y cuando estén dentro de los protocolos. Se excluyen los siguientes centros médicos metropolitanos: Hospital Metropolitano San José, Hospital Metropolitano Lindora y Hospital Metropolitano Plaza del Sol.

d) **Servicio de Urgencias 24 horas: EL AFILIADO** o sus Beneficiarios podrán recibir la consulta de atención médica primaria por el Médico General directamente en Centros Médicos del Hospital Metropolitano donde tengan disponible la atención 24 horas al día**,** los costos de dichos servicios podrán ser diferentes al costo de una consulta agendada por medio del call center o el servicio de agendamiento web.

e) En caso de que este programa sea adquirido de manera separada al programa estándar, se aclara que el afiliado no podrá hacer uso de los beneficios del PROGRAMA ESTANDAR y se limita única y exclusivamente a los beneficios del programa ESENCIAL, los cuales podrá detallar a través de nuestra página web en el siguiente en enlace https://medismart.net/es-CR/plan-esencial.

f) **Orientación médica:** De acuerdo con el Plan contratado el **AFILIADO** o sus Beneficiarios tendrán acceso al servicio de Orientación Médica telefónica, este servicio no tiene como objetivo realizar diagnósticos, ni recomendar tratamientos, su objetivo es orientar y proporcionar información general de salud. Para llegar a cualquier decisión clínica se requiere una personalización que sólo puede dar la visita clínica real.

g) **CLUBSMART:** No aplica este servicio al plan esencial

h) **Consulta médica virtual:** De acuerdo con el Plan contratado el **AFILIADO** o sus Beneficiarios tendrán acceso a consulta médica virtual por Médicos Generales pertenecientes la Red de Proveedores de MEDISMART a una tarifa preferencial. Ver términos y condiciones de medicina virtual en la página web www.medismart.net

i) **Traslado Médico Terrestre:** No aplica este servicio al plan esencial.

j) **Respuesta inmediata de emergencia:** No aplica este servicio al plan esencial.

k) **Consulta Médica a Domicilio:** No aplica este servicio al esencial.

4. SERVICIOS GENERALES DEL PLAN DE MEDISPORT ESTANDAR y MEDISPORT XTREME:

Consiste en un plan enfocado a la atención médica (consultas y tratamientos para lesiones deportivas) y de bienestar (yoga, spinning, pilates, barre entre otros) para aquellas personas que realizan deportes de manera profesional y no profesional que se ofrecerá únicamente a través de nuestros proveedores exclusivos de la marca comercial HOSPITAL METROPOLITANO Y ZENIT SPORTS & WELLNESS. Además, el programa MediSport Estándar (Deportes de Bajo Riesgo) y MediSport Xtreme (Deportes de Alto Riesgo) incluirán un seguro médico privado denominado Seguro Médico Colectivo Flexible (Seguro para Deportistas) del Instituto Nacional de Seguros el cual cubrirá únicamente cirugías y hospitalización en el Hospital Metropolitano en caso de accidentes relacionados al deporte. Los afiliados podrán adquirir este programa de manera conjunta o separadamente del programa estándar. Se cubre únicamente los siguientes servicios:

a) **Citas de Consulta Externa:** El programa de **MEDISPORT ESTANDAR y MEDISPORT XTREME** ofrecerá a través de su **CALL CENTER Y AGENDAMIENTO WEB** citas Médicas en las áreas de Consulta Externa o en Urgencias por medio de Médicos Generales, Médicos Especialistas, Nutricionistas, Psicólogos, Terapeutas físicos y otros (Servicios y especialidades específicas enfocadas en el deporte). **El AFILIADO** o sus Beneficiarios contarán con el beneficio de pagarle únicamente a los proveedores el copago del costo de la cita. No se podrá utilizar el Plan con proveedores o profesionales que no son de la Red de Proveedores (Ver red y actualizaciones en www.medismart.net), debiendo el AFILIADO cubrir la totalidad del costo. En caso de que haya Atención Médica Primaria previo al Especialista, el Médico General asignado dará autorización al Call Center de Servicio al Cliente para otorgar la cita con dicho Especialista. MEDISMART se reserva el derecho de elegir al profesional que realizará la atención de la cita médica. Para la obtención de dichas citas el AFILIADO o sus beneficiarios se deben comunicar al Call Center de Servicio al Cliente de MEDISMART al teléfono 2528-5400 o el número que este establezca en su página web y estar al día con el pago del plan, la cita médica se establecerá de acuerdo a la disponibilidad con los Médicos, Profesionales de la Salud de la RED.

b) **Estudios de Gabinete o exámenes generales: MEDISPORT ESTANDAR y MEDISPORT XTREME** ofrece algunos Estudios de Gabinete como parte del Plan, los cuales estarán consignados en la Solicitud de Afiliación; para dichos estudios el **AFILIADO** o su Beneficiario dependiendo del plan adquirido pagará solo una parte del costo de los mismos, en los porcentajes definidos para el Plan contratado. Cualquier gasto por medicamentos, o servicios clínicos que no estén contemplados en el Plan y que el Médico solicite en la consulta serán responsabilidad y deberán ser cubiertos en su totalidad por el **AFILIADO** o su Beneficiario en atención a diagnosticar su enfermedad y darle el tratamiento adecuado.

c) **Proveedores del plan MediSport y MediSport Xtreme:** Este programa aplica únicamente en los servicios recibidos directamente en Centros Médicos con las marcas comerciales **HOSPITAL METROPOLITANO Y ZENIT SPORTS & WELLNESS**, lo cual comprende desde la consulta inicial hasta las prescripciones de servicios que se deriven, tales como: medicamentos, servicios médicos, laboratorios clínicos, rayos X y ultrasonidos, siempre y cuando estén dentro de los servicios incluidos en este programa, así como los beneficios en los servicios de bienestar tales como per sin limitarse a yoga, spinning, pilates, barre, entre otros

d) **Servicio de Urgencias 24 horas: EL AFILIADO** o sus Beneficiarios podrán recibir consultas médicas por Médicos Generales ubicados en el área de Urgencias las 24 horas dentro de los Centros Médicos del Hospital Metropolitano**,** los costos de dichos servicios podrán ser diferentes al costo de una consulta agendada por medio del call center o el servicio de agendamiento web. No aplica el servicio de emergencia para los servicios de Bienestar.

e) **Orientación médica:** De acuerdo con el Plan contratado el **AFILIADO** o sus Beneficiarios tendrán acceso al servicio de Orientación Médica telefónica, este servicio no tiene como objetivo realizar diagnósticos, ni recomendar tratamientos, su objetivo es orientar y proporcionar información general de salud. Para llegar a cualquier decisión clínica se requiere una personalización que sólo puede dar la visita clínica real.

f) **Proveedor del Seguro médico:** El **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS** será la entidad encargada de autorizar la cobertura del Programa de Aseguramiento del Seguro Médico Colectivo Flexible brinda cobertura en Hospitalización y cirugía por accidentes relacionados con deportes, en adelante denominado Seguro Activo. La cobertura del **Seguro Activo** estará sujeta, en todos los casos, a los términos, condiciones, requisitos, exclusiones, limitaciones, procedimientos y demás disposiciones establecidas por el **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS** para dicho seguro. En consecuencia, el **Afiliado Titular** deberá ajustarse y dar cumplimiento a las condiciones y disposiciones aplicables al **Seguro Activo** para tener derecho a la cobertura correspondiente. El monto del plan y la cobertura del seguro varía según el plan contratado MediSport Estandar (Deportes de Bajo Riesgo) y/o MediSport Xtreme (Deportes de Alto Riesgo). MEDISMART se reserva el derecho de sustituir, en cualquier momento, a la entidad aseguradora que provea la cobertura asociada al programa notificará al afiliado por los medios de comunicación establecidos contractualmente, con una antelación mínima de diez (10) días naturales a la fecha efectiva del cambio, informándole sobre la nueva entidad aseguradora y las condiciones aplicables a la cobertura correspondiente. (ver https://medismart.net/es-CR/plan-medisport)

g) En caso de que este programa sea adquirido de manera separada al programa estándar, se aclara que el afiliado no podrá hacer uso de los beneficios del PROGRAMA ESTANDAR y se limita única y exclusivamente a los beneficios del

programa MEDISPORT, los cuales podrá detallar a través de nuestra página web en el siguiente en enlace www.medismart.net/medisport

h) CLUBSMART: Aplica únicamente a proveedores autorizados para el plan MediSport.

i) Consulta médica virtual: No aplica este servicio al MediSport

j) Traslado Médico Terrestre: No aplica este servicio al plan MediSport.

k) Respuesta inmediata de emergencia: No aplica este servicio al plan MediSport.

l) Consulta Médica a Domicilio: No aplica este servicio al plan MediSport.

VIII. FORMA DE GESTIONAR EL SERVICIO

En caso de que un AFILIADO o sus beneficiarios quieran utilizar el plan contratado se debe proceder de la siguiente forma:

1) Este se comunicará con el Centro De Atención Telefónica de Servicio al Cliente "Call Center" de MEDISMART, al número de teléfono 2528-5400 o mediante sus servicios de agendamiento web.

2) Procederá a suministrarle al funcionario de MEDISMART, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO o beneficiarios, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder verificar que el plan este activo y coordinar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo y la descripción del tipo de servicio que precise.

3) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, MEDISMART le indicará cómo obtener los servicios solicitados por medio de sus proveedores a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos y condiciones del Plan contratado. En caso de que el AFILIADO o su BENEFICIARIOS no cumplan adecuadamente con los requisitos indicados, no se coordinará el servicio con los proveedores de la red médica de MEDISMART. En caso de que el servicio sea en horario nocturno y el Centro De Atención Telefónica de Servicio al Cliente "CALL CENTER" no esté activo, el AFILIADO o su BENEFICIARIO podrá presentarse directamente al Hospital o proveedor correspondiente los cual se considera como un servicio de emergencia. Dicho proveedor verificará en el sistema de MEDISMART que este esté activo y al día con su plan para poder aplicar los beneficios del mismo.

XI) OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

El AFILIADO se obliga a proveer y actualizar toda la información pertinente y requerida por el PLAN DE MEDICINA PREPAGADA. El AFILIADO DEBERÁ ESTAR AL DÍA CON EL PAGO DEL SERVICIO A MEDISMART. Este deberá pagar la cuota mensual dentro de las fechas de corte establecidas en la SOLICITUD DE AFILIACIÓN, para lo cual se hará el cargo automático en la tarjeta que haya proporcionado o a través de los medios que se le faciliten. Ante la eventualidad de que el AFILIADO se atrase en el pago de la cuota mensual MEDISMART generará un correo electrónico que se le enviará al AFILIADO que así lo haya proveído recordándole que tiene un atraso en el pago de la cuota mensual. MEDISMART podrá incrementar la cuota producto de impuestos futuros que establezca la Legislación Costarricense con el fin de que MEDISMART reciba la cuota neta anteriormente pactada. El Afiliado es responsable de la veracidad, actualización, y exactitud de la información que nos proporcione, así como de lo que introduzca al utilizar los Servicios. Los datos que introduzca y el uso de los Servicios serán tratados de forma confidencial y en muchas ocasiones sólo serán conocidos por el Afiliado, salvo que los mismos se deriven de una naturaleza comercial, o hayan sido subidos o publicados en páginas o lugares a los cuales terceras personas tienen acceso, tales como blogs, comentarios, calificaciones, entre otros, conocidas como públicas, o usted mismo nos haya solicitado publicarlos.

En este sentido, si el Afiliado participará en secciones que le permitan incluir opiniones o datos como blog, preguntas, comentarios, sugerencias o similares, esta información será pública para todos los Afiliados de los Servicios y, en consecuencia, será tratada como no-confidencial y **MEDISMART**, no tendrá obligación de ningún tipo con respecto a dicha información y es libre de reproducir, utilizar, mostrar y distribuir la citada información a terceros sin limitaciones. Del mismo modo el Afiliado será responsable de cualquier comentario, divulgación, ofensa, injuria o calumnia que realice, liberando a **MEDISMART** de cualquier responsabilidad que se derive de su comentario, publicación y/o actuar.

XII) SITUACIONES EXCLUIDAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

MEDISMART no prestará los servicios cuando se requieran con motivo de las situaciones, por lo que desde ya se le exime de cualquier responsabilidad por la omisión en la prestación de los servicios cuando se den las mismas. No son objeto de prestación de servicio de este CONTRATO, las siguientes situaciones, hechos o causas:

a) Cuando el AFILIADO o su BENEFICIARIO, al efectuar la llamada no se identifique, o no proporcione la información veraz y oportuna requerida para atender su solicitud debidamente.

b) Cuando el AFILIADO o su BENEFICIARIOS acuda con médicos que no sean miembros de la red de MEDISMART, o bien, aunque sean médicos miembros de la red, la cita no haya sido coordinada por el Centro De Atención Telefónica de Servicio al Cliente “Call Center” de MEDISMART, exceptuando el servicio de URGENCIAS.

c) Cuando el proveedor no tenga a disposición la infraestructura para poder prestar los servicios del Plan de Medicina Prepagada.

d) Cuando el proveedor no tenga cobertura en la zona o área donde se necesita prestar los servicios del Plan de Medicina Prepagada.

e) Cuando el AFILIADO o sus beneficiarios hayan contratado los servicios médicos por su cuenta sin el consentimiento de MEDISMART.

f) Cuando la situación implique un incidente que supere la capacidad humana y/o material de los proveedores afiliados a la Red.

g) Cuando el AFILIADO no se encuentre al día en sus cuotas o pagos de servicio.

h) Cuando el AFILIADO o su beneficiar hayan excedido el límite anual de eventos para el servicio de:

i) Habitación Hospitalaria en la que establece un uso máximo de 2 noches al año.

j) El servicio es personal e intransmisible por lo que no se le prestará servicio a ninguna persona o individuo que no sea el AFILIADO o sus BENEFICIARIO AUTORIZADOS.

k) Cuando por fuerza mayor, caso fortuito, le sea imposible a MEDISMART o sus proveedores prestar los servicios.

XIII) CAMBIOS DE PLAN:

Si el Afiliado mejora su plan, entiéndase adquirir un plan con más y mejores beneficios a un precio mayor, durante un período de afiliación activa, se hará en ese momento un cobro prorrateado por la cantidad de días que utilizó los servicios del plan anterior y la cantidad de días que utilizará los servicios del nuevo plan y se le cobrará lo correspondiente. El Afiliado tendrá acceso al nuevo plan de manera inmediata. Si el Afiliado decide no continuar con el plan que tenía y adquirir un plan más económico durante un período de afiliación activa, el Afiliado mantendrá su suscripción por el resto del período de pago y cambiará de afiliación a partir del siguiente período de pago. **MEDISMART** no realizará devoluciones de dinero por la adquisición o cambio a planes más económicos.

XIV) REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES:

Dado que el servicio se paga por períodos correspondientes de forma mensual por adelantado, se le recomienda revisar el tipo de plan de que desea adquirir, lo anterior en virtud de que MEDISMART no hace reembolsos ni devoluciones de dinero. MEDISMART tampoco hace reembolsos por fracciones de período de pago por uso del Servicio. En el caso de que el AFILIADO desactive o cancele su plan antes de finalizar el periodo de pago, el AFILIADO mantendrá acceso a su plan durante el resto de dicho período por el cual había pagado. El AFILIADO acepta que dicha cuota mensual podrá cambiar en cualquier momento, cuando así lo disponga MEDISMART, después de que MEDISMART publicará dichas modificaciones a través de su página web www.medismart.net, a efecto de que éste pueda decidir aceptar o no la prórroga de su Plan bajo la nueva cuota. De no aceptar, podrá darse por terminado el servicio sin penalidad alguna. En caso de que MEDISMART cambie el monto de cuota mensual que debe pagarse, el AFILIADO renuncia expresa e irrevocablemente a realizar cualquier reclamo judicial o extrajudicial y en cualquier y toda sede en contra de MEDISMART. Asimismo, en caso de que el Afiliado no manifieste por escrito su negativa al aumento, su silencio se entenderá como positivo y por lo tanto como una aceptación tácita del aumento notificado.

XV) DESAFILIACIÓN DE BENEFICIARIOS:

En caso de que EL AFILIADO quiera desafiliar cualquiera de sus beneficiarios deberá de notificarlo con al menos DOS MESES de anticipación en los que deberá cancelar las cuotas correspondientes de acuerdo al plan adquirido en dólares o su equivalente en colones y en caso de que luego desee reactivarlo deberá haber transcurrir al menos 12 meses desde su inactivación o eliminación del plan. Con respecto al procedimiento de los servicios contemplados en el Plan por parte de algún beneficiario, los procedimientos serán los mismos indicados anteriormente. Se aclara que, si EL AFILIADO incumple el pago correspondiente a su obligación principal, aunque pague el monto correspondiente al Beneficiario, no podrá aplicar el Plan adquirido ya que las mismas constituyen la totalidad de la obligación y no se entenderán como independientes.

XVI) MODIFICACIONES A LOS TERMINOS Y CONDICIONES:

MEDISMART puede modificar los términos y condiciones o cualquier condición adicional que se aplique al Servicio de Plan de Medicina Prepagada en cualquier momento y publicará dichas modificaciones a través de su página web www.medismart.net. Las modificaciones no se aplicarán con carácter retroactivo y entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación. Si el afiliado no acepta las condiciones modificadas del Servicio, deberá dejar de usar dicho Servicio y solicitar la desactivación de su plan. Le recordamos que el uso de los servicios implica la aceptación de los términos, condiciones y políticas de privacidad a las cuales se somete en forma incondicional. En caso de conflicto entre estas condiciones y las condiciones adicionales, estas condiciones prevalecerán sobre las condiciones adicionales. Si no cumple estas condiciones y **MEDISMART** no toma ninguna medida al respecto de forma inmediata, no se entenderá que **MEDISMART** renuncia a los derechos de los que pueda disponer o llevar a cabo en el futuro. La ilegalidad, ineficacia, invalidez o nulidad de una o varias de las estipulaciones del presente documento, declaradas por autoridad competente, no afectarán la validez, eficacia o legalidad de las restantes

estipulaciones Cualquier litigio que se derive de estas condiciones o de los Servicios o que esté relacionado con los mismos, se regirá por las leyes de la República de Costa Rica, sometiéndose las partes a la jurisdicción del país aplicable, asumiendo a su vez cualquier gasto, honorario o costo en el que debe incurrir **MEDISMART** para estos efectos.

XVII) CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

El Afiliado se compromete a no usar los Servicios con fines fraudulentos, así como a no llevar a cabo conducta alguna que pudiera dañar la imagen, los intereses y los derechos de MEDISMART o de terceros. Asimismo, el Afiliado se compromete a no realizar acto alguno con objeto de dañar, inutilizar o sobrecargar cualquier Servicio, realizar ingeniería inversa o que impidiera de cualquier forma la normal utilización y funcionamiento del mismo. Se informa al Afiliado de que en el caso de que incumpla el contenido de los presentes términos de uso y condiciones, de la Política de Privacidad o de cualesquiera otros términos o condiciones particulares establecidos en los Servicios, MEDISMART se reserva el derecho a limitar, suspender, interrumpir o terminar su acceso a los Servicios. Asimismo, MEDISMART se reserva la posibilidad de ejercer tales medidas en el supuesto que sospeche razonablemente, que el Afiliado está vulnerando cualquiera de los términos y condiciones antes citados. Finalmente, ponemos en conocimiento del Afiliado que MEDISMART se reserva en todo momento, la facultad de decidir sobre la continuidad de los Servicios Membresía que presta, por lo que es decisión de MEDISMART mantener o finalizar los Servicios.

XVIII) PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y DE LOS DERECHOS DE AUTOR:

a) Las Políticas de Privacidad de MEDISMART explican el tratamiento de los datos personales y la protección de la privacidad al usar nuestros Servicios. Si utiliza nuestros Servicios, acepta que MEDISMART use dichos datos de conformidad con su Política de Privacidad. Respondemos a las notificaciones de presuntas infracciones de los derechos de autor, propiedad intelectual, abusos de uso o derecho, y se cancelan las cuentas de los Afiliados que cometen infracciones reiteradas, por lo que en caso de considerar que existe una violación puede comunicarse con nosotros al correo electrónico www.medismart.net, explicando la infracción y aportando la prueba correspondiente. En aquellos casos en los que el Afiliado así lo haya consentido, podrá recibir información y noticias de MEDISMART o relacionados con la salud y el ámbito sanitario mediante correo electrónico, SMS u otros medios de comunicación electrónica. Se le recuerda que, con el uso del Servicio, se entiende su aceptación inmediata al recibo de todo tipo de información comercial o publicitaria por parte de MEDISMART. Algunos de nuestros Servicios permiten subir, enviar, almacenar o recibir contenido. Si lo hace, seguirá siendo el titular de los derechos de propiedad intelectual y/o personal que tenga sobre ese contenido. No obstante, en algunas ocasiones MEDISMART, sus directores, subsidiarias, representantes, socios y/o colaboradores podrán usar, alojar, almacenar, reproducir, modificar, crear, comunicar, ejecutar o mostrar dicho contenido siempre y cuando se cuente con su consentimiento. Asegúrese de tener los derechos necesarios sobre cualquier contenido que envíe a nuestros Servicios, en caso de utilizar información incompleta o que no le pertenece se hará bajo su total responsabilidad, por lo que MEDISMART no se hace responsable por la información que el Afiliado decida incluir,

brindar y/o cualquier uso que se le dé. Para obtener más información sobre cómo MEDISMART usa o almacena su información, consulte la Políticas de Privacidad.

b) Política de enlaces (Links) A fin de ayudarle a encontrar información adicional, hemos incluido diversos dispositivos técnicos de enlaces que permiten al Afiliado acceder a otras webs en adelante denominados los "Sitios Enlazados". Sin embargo, MEDISMART no será responsable de los Servicios y contenidos facilitados a través de los Sitios Enlazados. En ningún caso la existencia de Sitios Enlazados significará recomendación, promoción, identificación o conformidad de MEDISMART con las manifestaciones, contenidos o Servicios proporcionados a través de los Sitios Enlazados. En consecuencia, MEDISMART no se hace responsable del contenido de los Sitios Enlazados, ni de sus condiciones de uso y políticas de privacidad, siendo el Afiliado el único responsable de comprobarlos y aceptarlos cada vez que acceda y use los mismos. En el supuesto de que el Afiliado considere que existen en los Sitios Enlazados contenidos ilícitos, nocivos, denigrantes, violentos o inadecuados, podrá ponerlo en conocimiento de MEDISMART a través de la siguiente dirección de correo electrónico: info@medismart.net. No obstante, dicha comunicación en ningún caso conllevará la obligación de MEDISMART de retirar el correspondiente enlace, ni supone necesariamente el conocimiento efectivo de MEDISMART de la ilicitud de los contenidos del Sitio Enlazados, a los efectos de lo previsto en la normativa vigente.

c) Registro y/o inscripción: Una vez registrado como Afiliado, usted autoriza a MEDISMART a conservar, mantener y revelar de acuerdo con su consentimiento informado su información personal y/o médica al proveedor que usted elija para obtener una cita o brindar cualquier otro servicio. De vez en cuando, MEDISMART puede ofrecer otros servicios y, en caso de que el Afiliado decida utilizar los demás servicios, el Afiliado autoriza a MEDISMART para brindar su información personal para llevar a cabo y otorgarle tales Servicios. Por favor refiérase a la Política de Privacidad.

d) Información Personal y Confidencial: El Afiliado es responsable de determinar qué tipo de información personal y/o confidencial quiere proporcionar. MEDISMART no se hace responsable por la información personal y/o confidencial que el Afiliado entregue o dé a conocer a las otras partes o cualquier tercero, incluyendo, pero no limitado a los proveedores.

e) Recolección y tratamiento de datos personales: Los datos personales serán suministrados a MEDISMART según corresponda por parte del Afiliado. MEDISMART no transferirá a terceros los datos personales bajo ninguna forma, salvo que haya obtenido su consentimiento o cuando así lo exija la ley. Sin embargo, podrá utilizar los datos de carácter personal para fines internos, incluyendo auditorías, análisis de datos e investigaciones, con el fin de mejorar los productos, servicios y comunicaciones a los Afiliados de MEDISMAR. No obstante, dicho uso será disociado. MEDISMART podrá utilizar la información que no sea personal para sus propias investigaciones y estadísticas, y podrá compartir a terceros o utilizarlas para fines de marketing o prospección comercial, el Afiliado acepta que podemos proporcionar información no identificable sobre salud y/o cualquier otra información a cualquier grupo médico, asociación de práctica independiente de médicos,

plan de salud o de otra organización con la que MEDISMART mantenga algún tipo de relación, siempre y cuando esta información sea disociada y no identifique a ningún Afiliado.

Los datos consolidados tienen la consideración de datos de carácter no personal. Si combinamos datos de carácter no personal con datos de carácter personal, los datos combinados serán tratados como datos de carácter personal en tanto sigan estando combinados.

XIX) CONSENTIMIENTO INFORMADO:

TRES-CIENTO UNO-SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS DOS SOCIEDAD ANONIMA, cédula jurídica número tres-ciento uno-seiscientos setenta y cinco mil cuatrocientos dos (3-101-675402), con domicilio San José, Goicoechea, Guadalupe de la Esquina Sur este de la Clínica Católica cien metros al Este y cien metros al Norte Edificio Grupo Montecristo, de conformidad con la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus datos Personales, Ley 8968 y su Reglamento en adelante identificados como "la Ley", le informamos de la existencia de la base de datos denominada **SALESFORCE,** cuyo responsable del uso, administración y protección de sus datos personales es **MEDISMART**, razón por la cual **MEDISMART** permanentemente buscará que el tratamiento de sus datos personales sea legítimo, controlado e informado, con la finalidad de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de sus datos. Los datos personales que recopilamos de usted (interesado en el uso y aplicación del servicio de Membresía) a través de medios electrónicos, físicos o por vía telefónica, de manera verbal y/o escrita, los utilizaremos para los siguientes fines necesarios:

1. Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, contenidos, así como los de compañías que formen parte del mismo grupo de interés económico.
2. Proveer nuestros servicios y/o productos, informar sobre nuevos productos o servicios, prospección comercial, así como cualquier cambio, y evaluar la calidad del servicio.
3. Operar, mantener y administrar nuestros servicios y su información incluyendo el proceso de registro y la información de pago que usted nos brinde.
4. Responder consultas y comunicaciones de los productos y/o servicios, dar cumplimiento a obligaciones contraídas con usted, proveedores y empleados, así como Incluir dentro de nuestra base de datos.
5. Guardar en nuestra base de datos su información general, datos de contacto, domicilio, edad, correo, números de teléfonos, número de identificación, entre otras, la cual según sus instrucciones podrá ser transmitida al médico, personal de salud o tercero que usted elija para su orientación y asesoría médica o de salud.
6. Contratar, administrar, y nombrar a los encargados de tratamiento, intermediarios tecnológicos, proveedores y demás personal que considere necesario para la debida realización del servicio.

7. Creación, de estudios, proyecciones y análisis de datos disociados.

8. Realizar estudios, registros, estadísticas y análisis de información de salud otorgada, los cuales una vez disociados podrán ser vendidos y/o transmitidos a terceros.

9. Concertar citas, así como informarle de cambios de fecha, horario y ubicación de las consultas médicas, proporcionar información sobre exámenes médicos, radiografías y resultados de laboratorio practicados, entre otros.

10. Dar acceso de sus datos personales que nos ha brindado a instituciones médicas u hospitales, ya sean públicos o privados, y/o a médicos particulares o cualquier tercero que usted elija con el fin de utilizar la Membresía.

11. Intercambiar, transferir, y/o transmitir con los terceros que usted elija sus datos personales.

12. Envío de notificaciones con respecto a los servicios otorgados.

Es importante señalar, que MEDISMART no es responsable de la veracidad ni la precisión de los datos personales que usted nos proporciona, ya que los mismos no han sido previamente validados y/o verificados, por lo que es su responsabilidad la inclusión, actualización, veracidad y exactitud de sus datos personales. La entrega de la información es facultativa, sin embargo, la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad para prestar correctamente el servicio. MEDISMART implementará las medidas de seguridad, técnicas, administrativas y físicas, necesarias para procurar la integridad de sus datos personales y evitar su daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Únicamente las empresas, el personal autorizado por MEDISMART y/o cualquiera de las empresas que formen parte del grupo de interés económico, que ha cumplido y observado los correspondientes requisitos de confidencialidad, podrá participar en el tratamiento de sus datos personales. El personal autorizado tiene prohibido permitir el acceso de personas no autorizadas y utilizar sus datos personales para fines distintos a los establecidos en el presente documento. Compartiremos sus datos e información personal única y exclusivamente con empresas nacionales o extranjeras pertenecientes al mismo grupo de interés económico de MEDISMART pudiendo así ser consultada la Información por funcionarios autorizados por éstas. Usted puede revocar el presente consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal se requiera seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará la conclusión de su membresía y/o servicios brindados. Le recordamos la posibilidad que tiene de conocer de forma gratuita que datos personales nos ha suministrado, así como de solicitar la corrección, actualización, cancelación o supresión (derechos ARCO) de su información en los términos establecidos por Ley, dirigiendo una comunicación escrita a las oficinas de MEDISMART cuya dirección de domicilio es San José, Goicoechea, Guadalupe de la Esquina Sur este de la Clínica Católica cien metros al Este y cien metros al Norte Edificio Grupo Montecristo indicando nombre y apellidos, domicilio, petición clara de su derecho, fecha y firma de la persona interesada. Si usted requiere más información sobre el ejercicio de sus derechos ARCO, preguntas, problemas o ideas usted

podrá llamar al siguiente número telefónico (506) 2528-5400 o bien ponerse en contacto con MEDISMART, que dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información. Los datos de contacto de MEDISMART son los siguientes: MEDISMART, Oficinas: es San José, Goicoechea, Guadalupe de la Esquina Sur este de la Clínica Católica cien metros al Este y cien metros al Norte Edificio Grupo Montecristo, Email: info@medismart.net.

XX) USO DE SERVICIOS Y EL SITIO WEB

¡El Afiliado deberá usar los Servicios de manera legal. Ningún Afiliado debe acceder o utilizar los Servicios para reunir información para usos no personales, incluyendo, pero no limitado a otras empresas.

XXI) RENUNCIA ADICIONAL DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Además de todas las limitaciones, renuncias y exclusiones de responsabilidad, y sin perjuicio a disminuir el efecto de la misma, el Afiliado reconoce, estipula y se compromete a renunciar a todas las pretensiones de cualquier tipo en contra MEDISMART, en relación, en parte o totalidad de las acciones de negligencia, acciones intencionales y/o omisiones intencionales o no de los proveedores y/o de terceros incluyendo, pero no limitado a hospitales, laboratorios, farmacias, médicos, consultores y otros proveedores médicos, dentales y de salud o mental a los que pueda tener acceso producto del uso de los Servicios

XXII) CESIÓN:

El AFILIADO no podrá ceder, transferir o delegar este Contrato, los derechos derivados de éste, ni sus obligaciones o responsabilidad bajo este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de **MEDISMART**. **MEDISMART** podrá en cualquier momento ceder, transferir o delegar este Contrato, los derechos derivados del mismo, sus obligaciones o responsabilidades, para lo cual bastará con notificar por escrito, de forma previa o posterior a la cesión al **AFILIADO**.

XXIII) CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE:

Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez serán sometidas en primera instancia a conciliación de conformidad con el Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo en el Centro, en San José, República de Costa Rica. La conciliación será dirigida por un conciliador designado por el Centro. En caso de que la controversia no sea resuelta al cabo de dos sesiones de conciliación, o en el evento de que queden aspectos sin resolver dentro del proceso conciliatorio, el conflicto se resolverá por medio de arbitraje de derecho de conformidad con los reglamentos del Centro a cuyas normas procesales las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El tribunal será colegiado y estará integrado por tres (3) miembros, el árbitro nombrado y adicionalmente cada parte nombrará un miembro. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y adquirido firmeza, producirá los efectos de cosa juzgada material

y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los procesos y su contenido serán absolutamente confidenciales. Queda entendido que tanto la conciliación como el arbitraje podrán ser solicitados por cualquiera de las partes. En caso de que al momento en que deba resolverse el conflicto, el Centro no esté prestando los servicios anteriormente referidos, el conflicto se resolverá mediante un proceso arbitral que se tramitará de conformidad con las leyes de resolución alternativa de conflictos vigentes en Costa Rica, en el momento respectivo. En el proceso de resolución alternativa de conflictos correspondiente se determinará a cuál parte le corresponde el pago de los gastos y honorarios de dicho proceso y en qué proporción.

XXIV) NOTIFICACIONES:

Las partes manifiestan y aceptan que cualquier aviso o notificación de una parte a la otra, judicial o extrajudicial, relativa a los actos consignados en este documento, se harán por escrito al correo electrónico que se incluye en el Formulario de Afiliación que debe completarse para iniciar con el plan de MEDISMART, o en cualquier documento donde se notifique la modificación de las direcciones dadas originalmente. MEDISMART señala como domicilio contractual sus oficinas ubicadas en San José, Goicoechea, Guadalupe de la Esquina Sur este de la Clínica Católica cien metros al Este y cien metros al Norte Edificio Grupo Montecristo, correo electrónico: info@medismart.net con atención a Atención al Cliente. Las partes se comprometen a notificar a la contraparte cualquier cambio de dirección o de correo electrónico, por escrito mediante nota firmada. Caso contrario cualquier notificación hecha en la dirección o por los medios indicados s e considerará correcta, válida y eficaz para todos los efectos del presente contrato o de su ejecución, por lo que se releva a la contraparte de toda responsabilidad en el envío de información o notificaciones si se produjo un cambio en las direcciones físicas y o electrónicas señaladas y no se le comunicó debida y oportunamente a la otra parte.

XVI) ACEPTACIÓN DEL AFILIADO: Para suscribirse a este Plan de medicina PREPAGADA es necesario que el AFILIADO conozca y acepte anticipadamente los términos, condiciones y limitaciones de este programa, mismas que se encuentran estipuladas en este contrato y en la página web de MEDISMART y la SOLICITUD DE AFILIACIÓN. MEDISMART no intervendrá, ni tendrá responsabilidad alguna por los inconvenientes o problemas o discusiones que se presenten entre sus proveedores externos y cualquier AFILIADO o sus beneficiarios, en relación o disputa a un servicio contratados. Estos conflictos deben ser resueltos por las partes, y si no pueden resolverlo, deberán recurrir a un Tribunal de Resolución Alterna de Conflictos (RAC), o bien a la vía judicial correspondiente. El pago de la mensualidad anticipada que se fije en la SOLICITUD DE AFILIACION implica la aceptación incondicional por parte del AFILIADO del presente CONTRATO y que lo ha revisado y aceptado. Dicha cuota mensual anticipada podrá cambiar en el momento que lo disponga MEDISMART, después de haber notificado al AFILIADO de la nueva cuota mensual, a efecto de que este pueda decidir aceptar o no la prórroga de su plan bajo la nueva cuota. De no aceptar podrá darse por terminado el servicio sin penalidad alguna. En caso de que MEDISMART cambie el monto de cuota mensual que debe pagarse, el AFILIADO renuncia expresa e irrevocablemente a realizar cualquier reclamo judicial o extrajudicial y en cualquier y toda sede en contra de MEDISMART. Asimismo, en caso de que el Afiliado no manifieste por escrito su negativa al aumento, su silencio se entenderá como positivo y por lo tanto como una aceptación tácita del aumento

notificado. El AFILIADO en este acto autoriza expresamente que MEDISMART pueda utilizar su información para hacerle llegar mediante mensajes de voz, mensajes de texto o correos electrónicos de información sobre los servicios, nuevos servicios que se vayan a brindar, promociones que puedan ser de su interés, entre otros. Ante la eventualidad del fallecimiento del AFILIADO, los BENEFICIARIOS AUTORIZADOS podrán continuar utilizando los servicios hasta que finalice el mes que se canceló, en caso de que el AFILIADO haya pagado varios meses por adelantado dichos BENEFICIARIOS TITULARES
podrán disfrutar del plan durante la cantidad de meses que el AFILIADO haya cancelado por adelantado. Si los BENEFICIARIOS AUTORIZADOS desean continuar utilizando los servicios del Plan deberán de llenar una nueva Solicitud de Afiliación y Contrato a su nombre

**********ULTIMA LINEA**********