

EPARK PLUS

Condiciones Generales del Programa de Asistencias y Beneficios

Versión: Octubre del 2025

Aplicable a: Usuarios y Afiliados de EPARK PLUS

País: Costa Rica

Elaborado por: Global Tech Solutions en Inteligencia Artificial GTSAI S.R.L.

Sitio web: www.eparkplus.com

Condiciones Generales del Programa de Asistencias y Beneficios EPARK PLUS

Tabla de Contenidos

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES	3
CONSIDERANDO	3
DEFINICIONES	4
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y SOLICITUD DE LOS SERVICIOS	7
SERVICIOS COMPRENDIDOS	8
ASISTENCIAS 24/7	8
Asistencias durante el periodo de uso de estacionamientos con epark	14
Beneficios tipo descuentos o promociones exclusivas	16
DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS	17
Asistencias 24/7	18
Asistencias durante el periodo de uso de estacionamientos con epark	19
Beneficios tipo descuentos o promociones exclusivas	21
LIMITACIONES GENERALES	22
OBLIGACIONES DEL AFILIADO	23
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	23
PRECIO, CARGOS Y FACTURACIÓN	24
VIGENCIA, SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN	25
GENERALIDADES	26
PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	27

Condiciones generales del programa de asistencias y beneficios EPARK PLUS

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

GLOBAL TECH SOLUTIONS EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL GTSAI S.R.L. (GTS). Sociedad de naturaleza comercial, legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Costa Rica, con domicilio en la ciudad de San José y cédula de persona jurídica número 3-102-918917. Actúa como administrador del plan EPARK PLUS, responsable de la gestión comercial, facturación, atención de consultas y relación contractual del plan.

AFILIADO. Persona física mayor de edad que, en forma libre y voluntaria, se adhiere al plan EPARK PLUS dentro de la aplicación EPARK CR, mantiene medios de pago vigentes y cargos al día, y acepta las presentes Condiciones Generales. El Afiliado es la única parte contractual frente a GTS para el uso del plan y el titular de los derechos y obligaciones derivados del mismo.

USUARIO. Persona que utiliza la aplicación EPARK CR sin estar necesariamente afiliada al plan EPARK PLUS. Todo Afiliado es Usuario, pero no todo Usuario es Afiliado. El Usuario no es parte contractual del plan mientras no complete el proceso de afiliación a EPARK PLUS.

RELACIÓN CONTRACTUAL Y EJECUCIÓN

La relación de adhesión al plan EPARK PLUS se celebra entre el AFILIADO y GTS. La prestación material de las asistencias contempladas en estas Condiciones es realizada por EL PROVEEDOR, conforme a los términos, límites y exclusiones aquí establecidos.

CONSIDERANDO

1. El programa denominado "EPARK PLUS", es un servicio que pertenece y es promovido por la aplicación EPARK CR.
2. Al programa se pueden afiliar libre y voluntariamente todas las personas físicas que sean usuarios registrados en la aplicación EPARK CR, con la condición de que se trate de mayores de edad (mayores de 18 años).
3. No participan las personas jurídicas, sin embargo, las personas usuarias de EPARK CR a nombre de empresas podrán aprovechar los beneficios del servicio "EPARK PLUS", si se suscriben en forma personal al programa.
4. El programa consiste en un paquete que contiene tres tipos de servicios diferentes y que juntos conforman el programa EPARK PLUS, dichos servicios son: Asistencias 24/7 en cualquier parte del país, asistencias durante el periodo de uso de estacionamientos con epark y beneficios tipo descuentos o promociones exclusivas conforme a los términos que

se describen en este documento, en beneficio de las personas que se afilien al programa "EPARK PLUS"

5. La asistencia a la que se refiere la cláusula anterior se brindará en materia vial, y relacionada al vehículo que deberá registrar previamente el AFILIADO, de acuerdo a los términos, condiciones y limitaciones descritas en este documento, ante cualquier servicio requerido durante las 24 horas del día, los 365 días del año (366 en años bisiestos), a través de EL PROVEEDOR (más adelante descrito), salvo las asistencias que estén limitadas al uso de un espacio de epark aplicarán únicamente durante el uso de un espacio de epark en sus horarios y fechas hábiles de servicio.
6. "EPARK PLUS" es un plan de asistencias y beneficios y no es, ni representa un contrato de seguro, ni ningún servicio de naturaleza análoga. En virtud de ello, las personas que se afilien deben comprender que de conformidad con lo dispuesto en la resolución SGS-R-214 - 2009 de la Superintendencia General de Seguros, de fecha 6 de noviembre del 2009, los beneficios del presente programa no contemplan ni son un producto de seguros, y por ende no se encuentra regulado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).
7. El presente documento constituye las bases y condiciones generales del plan EPARK PLUS, que es un servicio que presta EL PROVEEDOR, según se explica más adelante, por medio de la suscripción voluntaria al programa.
8. EPARK PLUS y este documento, constituyen un plan de asistencias y beneficios por adhesión, que se rige por las leyes de la República de Costa Rica.
9. Precio y renovación. El plan EPARK PLUS tiene un precio de US\$ 9.90 dólares, moneda de los Estados Unidos de América, mensual por AFILIADO, con renovación automática mensual, salvo terminación en los términos de este documento.
10. Suspensión por impago y reactivación. El no pago, rechazo del cargo o reversión del cobro (chargeback) faculta a GTS y/o EL PROVEEDOR a suspender la prestación del plan hasta su regularización. La reactivación operará una vez acreditado el pago o habilitado un medio de pago válido.
11. Período de cortesía y primer cobro. Al registrarse en EPARK PLUS, el AFILIADO dispone de un período de cortesía de 30 días sin cobro. Si no solicita la baja antes de la finalización de dicho período, el plan se considerará activo y se realizará el primer cargo mensual por adelantado una vez finalizados los 30 días de gracia, cargando el monto respectivo a cualquiera de los medios de pago registrados por el AFILIADO en la plataforma de EPARK CR, esto sin importar la fecha en la cual el AFILIADO se hubiese dado de alta en EPARK PLUS, continuando con cobros mensuales automáticos en lo sucesivo.
12. Medios de pago vinculados. El cobro se intentará contra cualquiera de las tarjetas o medios de pago vinculados en la App EPARK CR. En caso de rechazo del cargo, EPARK PLUS realizará reintentos diarios hasta que el medio de pago disponga de fondos.

DEFINICIONES

Para efectos del programa EPARK PLUS, se entiende que:

- A) **GTS:** GLOBAL TECH SOLUTIONS EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL GTSAI SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

- B) **EL PROVEEDOR:** La persona jurídica que presta los servicios del plan EPARK PLUS, incluyendo sus filiales, afiliadas y subcontratistas debidamente habilitados en Costa Rica. A efectos de limitación de responsabilidad, cuando en el documento se mencione EL PROVEEDOR se entenderá que no incluye a GTS en lo referente a la ejecución material de las asistencias.
- C) **AFILIADO:** Persona física usuaria de la App EPARK CR, mayor de edad, que solicitó su afiliación y por tanto fue dada de alta en EPARK PLUS y con pagos al día. Es la única titular de derechos y obligaciones frente al programa.
- D) **USUARIO:** Persona que utiliza la App EPARK CR sin estar necesariamente afiliada al plan EPARK PLUS. Todo AFILIADO es USUARIO, pero no todo USUARIO es AFILIADO. En las cláusulas operativas de este documento prevalece el término AFILIADO.
- E) **DÓLARES:** Es la moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América y se designará con el símbolo US\$. Las obligaciones contraídas en dólares podrán (según el tipo de tarjeta) ser canceladas en colones moneda de curso legal vigente en Costa Rica, al tipo de cambio que rija para ese día la venta de dólares.
- F) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho de la naturaleza (excepto desastres) o acto del hombre, accidente, o falla mecánica del vehículo que conduzca el AFILIADO, que da derecho a la prestación de los SERVICIOS y ocurra conforme con los términos, características y limitaciones establecidas en el documento. El Servicio que se ofrece por medio del presente documento, comprende aquellos hechos aislados que sufran los contratantes del servicio, no comprende EXPRESAMENTE, DESASTRES NATURALES no contemplados dentro de la asistencia de tipo B descritas más adelante en este documento.
- G) **INICIO DE AFILIACIÓN:** Fecha a partir de la cual los Servicios del programa EPARK PLUS quedan disponibles según el tipo de alta:
- Primera afiliación: el AFILIADO puede utilizar los servicios durante el PERÍODO DE CORTESÍA de 30 días desde su alta; si no solicita la baja antes de finalizarlo, el día 30 se realiza el primer cargo mensual por adelantado y la afiliación continúa con renovación automática mensual.
 - Reafiliación: la cobertura inicia una vez acreditado el cargo anticipado de tres meses correspondiente a la reafiliación. Concluido ese período, a partir del cuarto mes los cobros siguen en la modalidad regular de un mes por adelantado.
- H) **REAFILIACIÓN:** Se entiende por reafiliación todo nuevo alta del AFILIADO al plan EPARK PLUS después de una terminación voluntaria o baja del plan. En las reafiliaciones no aplica PERÍODO DE CORTESÍA y el AFILIADO acepta un cargo único anticipado equivalente a tres meses de suscripción, el cual se realiza al momento del nuevo alta y no es reembolsable. Cumplido este período inicial de tres meses, a partir del cuarto mes los cobros continúan en la modalidad estándar de un mes por adelantado con renovación automática mensual. La reafiliación no debe confundirse con la reactivación por suspensión por impago (sin baja), la cual no genera el cargo de tres meses; en tal caso, bastará con regularizar el pago para retomar la modalidad mensual ordinaria.
- I) **ASISTENCIAS 24/7:** Son servicios de asistencia que aplican en cualquier hora y día; y en cualquier parte del territorio nacional, son asistencias otorgadas por EL PROVEEDOR.

- J) **ASISTENCIAS DURANTE EL ESTACIONAMIENTO EPARK:** Son asistencias que aplican únicamente mientras que el AFILIADO esté haciendo uso legal de un espacio de estacionamiento en vía pública en el cual se pueda pagar con la aplicación EPARK CR.
- K) **CUPÓN DIGITAL:** Instrumento electrónico generado en la App EPARK CR dentro de sección EPARK PLUS que acredita un beneficio en comercios afiliados; puede incluir bloqueo por geolocalización y condiciones de uso. Su canje requiere presentarlo antes de la emisión del comprobante de compra.
- L) **COMERCIO AFILIADO / BENEFICIOS:** Establecimiento que participa en la red de descuentos/beneficios habilitada por EPARK PLUS. Los beneficios están sujetos a condiciones particulares publicadas en la App y a la “Garantía de Cumplimiento y Compensación” prevista en este documento.
- M) **VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre, utilizados por el AFILIADO y/o Beneficiario y que hubiere sido previamente registrado como tal. En ningún caso los vehículos que conduzca el AFILIADO, podrá ser vehículos destinados al transporte público, porteo, de alquiler, o de transporte remunerado de personas por medio de plataformas tecnológicas, salvo en los casos de arrendamiento con opción de compra o leasing, que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos de acuerdo con el dato de inscripción que aparece en el registro de vehículos y por el modelo, ni camiones y/o vehículos destinados al transporte de carga según las especificaciones del fabricante. Asimismo, el programa de asistencia está constituido para operar sin restricción de antigüedad del vehículo a la hora de sufrir el accidente o la emergencia. Asimismo, no se incluyen los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (RTV al día, placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor) o aquellos vehículos que formen parte de una flota o estén rotulados como tal. Para los efectos del programa “EPARK PLUS” al que se refiere este documento, el AFILIADO tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo. El personal de EL PROVEEDOR no prestará el servicio cuando el AFILIADO no esté presente en el lugar de la emergencia, exceptuando el caso de que por alguna situación de fuerza mayor (emergencia médica, laboral o familiar) se le haya autorizado a retirarse dejando su documento de identidad con algún familiar o compañero de viaje. Tampoco se ofrecerá el servicio cuando los vehículos se encuentren en parqueos públicos o privados.
- N) **DATOS PERSONALES:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona física identificada o identificable, conforme a la Ley 8968.
- O) **PERÍODO DE CORTESÍA:** Lapso de 30 días naturales contado desde el alta en EPARK PLUS, durante el cual no se realiza cobro. Si el AFILIADO no solicita la baja antes de su finalización, el día 30 se efectúa el primer cargo mensual por adelantado y la afiliación se considera activa para efectos de facturación sucesiva. No aplica en casos de REAFILIACIÓN.
- P) **MEDIOS DE PAGO VINCULADOS:** Toda tarjeta o instrumento de pago que el USUARIO/AFILIADO haya asociado a su cuenta en la App EPARK CR, autorizando su uso para los cobros del plan EPARK PLUS.

Q) AFILIACIÓN ACTIVA / EN CORTESÍA / SUSPENDIDA:

- a. En cortesía: estado exclusivo de la primera afiliación durante los 30 días iniciales sin cobro. No aplica en casos de REAFILIACIÓN.
- b. Activa: afiliación con cargo aprobado y al día. En reafiliaciones, la afiliación se considera Activa desde el nuevo alta con el cargo anticipado de tres meses; cumplido ese período, a partir del cuarto mes los cobros continúan en la modalidad regular de un mes por adelantado con renovación automática mensual.
- c. Suspendida: afiliación con impago o rechazo del cargo; durante la suspensión no se prestan servicios ni beneficios. La reactivación por suspensión (cuando no hubo baja) no se considera reafiliación y no genera el cargo anticipado de tres meses; bastará con regularizar el pago para retomar la modalidad mensual ordinaria.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

Con el objetivo de que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios del programa EPARK PLUS, deberá cumplir con el siguiente procedimiento para la solicitud de los servicios y los requisitos:

1. Solicitud formal:

El AFILIADO deberá hacer la solicitud a través de la aplicación EPARK CR, en el módulo correspondiente a la asistencia que requiera. En el caso de descuentos o beneficios, deberá generar el cupón en la app y presentarlo en el comercio donde desea redimirlo.

2. Datos requeridos:

El AFILIADO deberá suministrar al funcionario del programa EPARK PLUS, por el canal indicado en la app, todos los datos necesarios para garantizar la atención, incluyendo:

- Ubicación exacta de la residencia, accidente o evento.
- Número telefónico de contacto.
- Descripción del problema y tipo de ayuda solicitada.
- Número de placa del VEHÍCULO DEL AFILIADO.

3. Identificación y presencia:

El AFILIADO deberá identificarse como tal ante EPARK PLUS, EL PROVEEDOR o los terceros contratados por este último. Asimismo, deberá reportar la emergencia en el momento en que ocurra y estar presente en el lugar de los hechos.

4. Condiciones de prestación:

- Los servicios únicamente se prestarán a personas que figuran como AFILIADOS activos en el programa.

- Los servicios relacionados con vehículos solo se brindarán cuando el AFILIADO sea quien los conduzca y esté presente en el lugar de la emergencia.
- En caso de que el servicio solicitado exceda los límites establecidos en estas condiciones o requiera recursos adicionales, todo costo extra deberá ser asumido directamente por el AFILIADO.

5. Inicio de cobertura:

El AFILIADO podrá utilizar los servicios y beneficios de EPARK PLUS dentro del PERÍODO DE CORTESÍA desde su alta, o a más tardar 24 horas después del registro, lo que ocurra primero. Concluido el PERÍODO DE CORTESÍA, si no se solicitó la baja, se realizará el primer cargo mensual por adelantado en el día 30 y la afiliación continuará con renovación automática mensual. La activación y continuidad de los servicios están sujetas a que el medio de pago vinculado permita los cargos correspondientes. Tratándose de reafiliaciones, no aplica PERÍODO DE CORTESÍA; la cobertura queda sujeta a los cargos vigentes conforme a estas Condiciones.

6. Responsabilidad del proveedor:

Una vez cumplidos todos los requisitos, EPARK PLUS a través de EL PROVEEDOR prestarán al AFILIADO los servicios solicitados, conforme a los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de incumplimiento de los requisitos, EPARK PLUS y/o EL PROVEEDOR no asumirán responsabilidad, indemnización, reembolso ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios.

SERVICIOS COMPRENDIDOS

Dentro del rango del servicio afiliado, el programa EPARK PLUS comprende lo siguiente:

- **Asistencias 24/7 en cualquier parte del país**
- **Asistencias durante el periodo de uso de estacionamientos con epark**
- **Beneficios tipo descuentos y/o promociones exclusivas**

ASISTENCIAS 24/7

Este servicio se prestará conforme a los siguientes requisitos y limitaciones:

- A) El derecho a las prestaciones del servicio de la asistencia vial 24/7 se brindará en todo el país siempre y cuando la emergencia suceda en carretera. Esta se brindará en el momento de la emergencia. Si la asistencia no es tomada en el momento, no aplicará la programación o solicitudes posteriores que correspondan al mismo incidente, salvo aquellos casos autorizados por EL PROVEEDOR. Algunas de las limitaciones para todas las asistencias viales se encuentran en este documento las cuales puede

consultar en la página de reglamentos de eparkplus.com. La Asistencia Vial no se prestará en aquellas zonas que se son consideradas de riesgo o que pongan en riesgo la integridad de las personas que prestarán el servicio o los activos que se requieran para prestar la asistencia, dichas zonas de riesgo serán catalogadas por EL PROVEEDOR al momento de brindar el servicio de asistencia.

- B) El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de Asistencia Vial.
- C) EL PROVEEDOR se compromete, antes de enviar el servicio, que, en caso de haber un excedente, le comunicará al AFILIADO el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata con sus propios recursos a EL PROVEEDOR.
- D) En caso de presentarse un daño al vehículo durante la prestación del servicio vial, el AFILIADO tendrá la obligación de reportarlo a EL PROVEEDOR durante las 24 horas siguientes a la prestación del servicio, para poder gestionar la visita de un supervisor para evaluar y determinar si el daño fue producto de la prestación del servicio de Asistencia Vial.
- E) TERRITORIALIDAD. Las prestaciones que se indican a continuación se brindarán única y exclusivamente en el territorio nacional de Costa Rica con las limitaciones que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en condiciones normales y adecuadas.
- F) Tiempo estimado de respuesta de Asistencia Vial (sujetos a disponibilidad vial en carreteras y disponibilidad de EL PROVEEDOR) es el siguiente:
 - GAM: 0 – 60 minutos
 - Fuera del GAM: 0 – 2 horas.
- G) Los parámetros de servicio aquí descritos no pueden ser aplicados cuando:
 - No existen las condiciones de camino o comunicación adecuadas para la atención del servicio que se trate.
 - Las condiciones del clima no permiten brindar con seguridad y prontitud el servicio que se trate.
 - Cuando existan factores sociales, cívicos, militares o religiosos, como son, por mencionar, pero sin limitar, días festivos o feriados, eventos sociales, fiestas nacionales, motines, manifestaciones, bloqueos de vías de comunicación, estados de emergencia nacional, etc., que no permita la prestación ordinaria de los servicios de Asistencia Vial.
 - La validación de la prestación de los servicios de asistencia conlleva más tiempo de lo convencional por defectos en base de datos u obstáculos en la búsqueda de la misma.
 - Haya existido un arreglo o acuerdo fuera del conocimiento y autorización expresa de EL PROVEEDOR, entre el AFILIADO y algún prestador de servicios diferente a EL PROVEEDOR.
 - Cuando el AFILIADO no brinda datos precisos para la prestación del servicio, en especial las direcciones.

El servicio “ASISTENCIAS 24/7” contempla lo siguiente:

1. Envío de Remolque en Grúa

En caso de accidente automovilístico o falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo que conduzca el AFILIADO, EL PROVEEDOR gestionará un apoyo económico de los servicios de remolque en grúa hasta el destino que el AFILIADO elija con un límite máximo de: ₡ 100,000 (Cien mil colones) POR EVENTO, y por un máximo de 3 eventos al año.

No se gestionará apoyo económico para servicios de grúa para el acomodo de vehículos en garajes, cocheras, sitios que no cuentan con las dimensiones o condiciones necesarias, generando un riesgo a EL PROVEEDOR.

En todos los casos, el AFILIADO deberá viajar en la cabina de la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el lugar de destino o designar a alguien de su confianza. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, sin que EL PROVEEDOR asuma ningún tipo de responsabilidad. Tampoco se comprenderá el caso del decomiso del vehículo por parte de autoridades judiciales o de tránsito.

Queda entendido que el servicio de remolque no se prestará a:

- Vehículos con carga y/o heridos,
- Automóviles detenidos a causa de accidente,
- Automóviles que por causa del accidente deban ser trasladados a lugares estatales.
- EL PROVEEDOR tampoco organizará ni gestionará, apoyo económico para los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

Para el caso de servicios de rescate, solo el AFILIADO tomará directamente el riesgo que conlleven las maniobras de rescate, ya que éste no forma parte del servicio, por lo que nunca hará reclamos a EL PROVEEDOR o EPARK PLUS bajo ningún tipo de responsabilidad.

2. Transporte de acompañantes por inmovilización de vehículo

En caso de avería o accidente del vehículo que conduce el AFILIADO, EL PROVEEDOR gestionará un pasaje de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el beneficiario para el regreso o continuación de su viaje. Dicho servicio, estará relacionado directamente con el servicio de remolque en grúa. Este servicio se prestará siempre y cuando en el automóvil afectado viajen un mínimo de 3 personas, por lo que no sería posible que todas ellas viajen en la grúa solicitada para el remolque.

Beneficio: Este servicio se brindará con un límite de 3 eventos anuales y un límite de CRC ₡50.000 de monto por evento.

3. Auxilio Vial (suministro de combustible, paso de corriente, cambio de llanta)

EL PROVEEDOR gestionará con motivo del presente servicio el cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible o necesidad de paso de corriente del vehículo en que conduzca el AFILIADO. EL PROVEEDOR gestionará apoyo económico para el envío de una persona que se encargue de solucionar la situación de emergencia, de tal

forma que el vehículo en relación con el cual se solicita los servicios pueda movilizarse por sus propios medios. Este servicio incluye:

- A) Paso de Corriente: este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo que conduce el AFILIADO realizar el paso de corriente.

El AFILIADO tendrá un límite máximo por servicio de CRC ₡ 35.000 (treinta y cinco mil colones), con un límite máximo de 3 (tres) servicios por año, por tipo de asistencia

- B) Cambio de Llanta: este servicio se prestará en caso de pinchaduras, encontrándose el repuesto en buen estado. - No se gestionará apoyo económico para la reparación de la llanta, ni el traslado a su lugar de reparación. Vehículos con aros de lujo no están incluidos, sin embargo, si el AFILIADO cuenta con las herramientas para el cambio, se gestionará el apoyo económico.

- C) Reparación de llanta en sitio: este servicio se prestará en caso de que el vehículo del usuario pierda la capacidad autónoma de circulación por pinchadura de alguna de sus llantas, se realizará el envío de una unidad al sitio donde se encuentra el VEHÍCULO DEL AFILIADO, para realizar la reparación de la llanta (siempre y cuando el daño que presenta permita la reparación en sitio) afectada por pinchaduras, pérdida de presión o daños similares que impidan la circulación segura del vehículo.

El AFILIADO tendrá un límite máximo por servicio de CRC ₡ 35.000 (treinta y cinco mil colones), con un límite máximo de 3 (tres) servicios por año, pudiendo elegir entre cualquiera de los 2 servicios anteriormente mencionados.

- D) Suministro de Combustible (no incluye combustible): este servicio se prestará en situaciones de emergencia y ante la comprobada ausencia de combustible (gasolina-diésel) en el vehículo que conduzca el AFILIADO. No se prestará el presente servicio cuando el mismo sea solicitado por el AFILIADO en su casa de habitación o parqueo de su oficina o lugares en los que en forma habitual parquea. La cantidad de combustible que suministrará EL PROVEEDOR será el necesario para que el vehículo pueda llevar a la estación de servicio (gasolinera) más cercana. El monto correspondiente al combustible suministrado deberá ser cancelado directamente por el AFILIADO, utilizando el medio y método de pago que indique EL PROVEEDOR al momento de la solicitud.

El AFILIADO tendrá un límite máximo por servicio de CRC ₡ 35.000 (treinta y cinco mil colones), con un límite máximo de 3 (tres) servicios por año, por tipo de asistencia.

4. Apertura vehicular

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de las puertas principales del automóvil que conduzca el AFILIADO y a solicitud del AFILIADO, EL

PROVEEDOR enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para la apertura del vehículo.

Beneficio: El AFILIADO tendrá un límite máximo por servicio de CRC ₡50.000 (cincuenta mil colones), con un límite máximo de 3 (tres) servicios por año.

No se gestionará apoyo económico para:

- La realización de duplicados de llaves extraviadas o robadas,
- El cambio de llaves del vehículo
- La apertura de cajuelas del vehículo.

Este servicio es solamente para la apertura del vehículo y no necesariamente ponerlo en marcha. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones de fabricación del vehículo lo permitan.

5. Mini Rescate

En caso de que al vehículo del AFILIADO se le atore una de sus llantas, en cunetas, alcantarillas o similares, EL PROVEEDOR gestionará el servicio de extracción para colocar el vehículo nuevamente en la vía pública y/o privada, siempre y cuando no amerite un equipo especializado, y el mismo no se encuentre a más de 5 metros de la calzada o carretera.

Beneficio: El AFILIADO tendrá un límite máximo por servicio de CRC ₡75.000 (setenta y cinco mil colones), con un límite máximo de 1 (un) servicio por año.

6. Transporte al aeropuerto

En el caso de que el AFILIADO deba trasladarse al aeropuerto por motivos de viaje al exterior, EL PROVEEDOR coordinará el envío de un taxi para el traslado desde su lugar de residencia hasta el aeropuerto y, a su llegada, se le trasladará hasta su residencia desde dicho aeropuerto, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- A) Este servicio deberá ser coordinado por el AFILIADO, o sea la persona usuaria de la plataforma y a nombre de quien está creada la cuenta, con un mínimo de 12 horas de antelación del viaje.
- B) Se brindará con el tiempo prudencial del caso, según hora de partida del vuelo y duración aproximada del traslado de acuerdo con la solicitud del AFILIADO.
- C) No habrá paradas ni desvíos de ruta.
- D) Podrán viajar en el taxi junto con el AFILIADO, tantas personas como lo permite la capacidad legal del vehículo.
- E) Aplica sólo en caso de salida por aeropuertos internacionales, y se otorgará solamente un vehículo por viaje.
- F) En este servicio no se contempla el traslado de mascotas ni otra clase de animales.
- G) Aplica únicamente si viaja el AFILIADO y puede ser solicitado en el lugar donde se encuentre el AFILIADO.

- H) Cada traslado hacia el aeropuerto y desde el aeropuerto, se contabilizarán como eventos independientes.
- I) Se hace la salvedad, que entre el lugar de residencia y el Aeropuerto no puede estar ubicado en un radio mayor de 40 kilómetros, en caso de superarse el kilometraje antes señalado, el AFILIADO deberá asumir la diferencia del costo del servicio de taxi directamente a EL PROVEEDOR.
- J) Para la coordinación del taxi se requiere que el AFILIADO brinde la siguiente información:
 - Día y hora de partida y llegada.
 - Números de vuelo y aerolínea.
- K) Esta prestación estará sujeta a los siguientes límites:

Beneficio: El AFILIADO tendrá un límite máximo por servicio de CRC ₡25.000 o 40 kilómetros desde el punto de partida (veinticinco mil colones), con un límite máximo de dos (2) servicios por año, no **(acumulativos)**.

Comentado [ME1]: Hay un límite mínimo? Como se calcula el cobro?

7. Informaciones Turísticas previas a un viaje.

Proporcionará vía telefónica información general sobre hospedaje, destinos turísticos, estado del clima y carreteras dentro del territorio nacional. No se asume la responsabilidad en relación con la atención prestada o falta de esta.

Este servicio se brindará sin límite de eventos anuales y no cuenta con límite de monto por evento.

Beneficio: El AFILIADO tendrá acceso a este servicio, sin límite de eventos y sin límite de monto.

8. Transmisión de mensajes urgentes

Brinda la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el beneficiario, como consecuencia de una situación de emergencia, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto y/o teléfono. En caso de imposibilidad de comunicación del beneficiario por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa o acompañante.

Beneficio: El AFILIADO tendrá acceso a este servicio, sin límite de eventos y sin límite de monto.

9. Referencia de talleres mecánicos

Se proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. No se asume la responsabilidad en relación con la atención prestada o falta de ésta por parte de los talleres mecánicos contactados. Se excluyen los gastos de la reparación del vehículo.

El AFILIADO tendrá acceso a este servicio, sin límite de eventos y sin límite de monto.

10. Asesoría legal telefónica en caso de robo del vehículo

En caso de que el vehículo que conduzca el AFILIADO sufra un robo total y previa solicitud, EL PROVEEDOR coordinará y gestionará el servicio de asesoría legal telefónica para que el AFILIADO realice las consultas relacionadas al incidente sufrido por el vehículo.

EL PROVEEDOR no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final. EL PROVEEDOR no realizará trámite alguno, ni se contactará con personas relacionadas con el robo de vehículos, ni con las personas que exijan rescate.

11. Referencia y coordinación de chofer profesional/transporte ejecutivo

En caso de que el AFILIADO requiera el servicio de un conductor profesional o servicio de transporte ejecutivo, EL PROVEEDOR pondrá a su disposición referencias y realizará la gestión de la solicitud, la programación del servicio, y la coordinación operativa (asignación del chofer y seguimiento del vehículo), esta asistencia no incluye los costos asociados al traslado.

Beneficio: El AFILIADO tendrá acceso a este beneficio sin límite de monto y sin límite de servicios por año

Asistencias durante el periodo de uso de estacionamientos con epark

Condiciones para solicitar la asistencia de apoyo económico.

Descripción del servicio de asistencia de apoyo económico durante la estadía de estacionamiento en un espacio de epark.

Aplican 3 eventos totales por año en combinación cualquiera:

- Reparación de carrocería por condiciones climáticas (granizos y caída de ramas). Hasta \$100 dólares.
- Reposición de llave por pérdida, robo o hurto. Hasta \$200 dólares.
- Reposición de emblemas a causa de robo o intento de robo. Hasta \$200 dólares
- Reposición de parabrisas y/o espejos retrovisores a causa de robo al vehículo. Hasta \$250 dólares.
- Reposición de contenido de apoyo electrónico del vehículo por robo o hurto. Hasta \$250 dólares.

Sin límite de suma ni cantidad:

- Referencia de red de talleres o empresas especializadas con descuentos. Sin límite de suma ni cantidad.

Con el fin de que el AFILIADO pueda disfrutar de la asistencia de apoyo económico, deberá cumplir con lo siguiente:

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos por su cuenta.
- NO haber reportado el evento previamente a EPARKPLUS en el momento del evento.
- Ser AFILIADO activo y permanecer al día en los pagos asociados a EPARK PLUS
- Estar estacionado, en un espacio de aparcamiento de la red EPARK CR, con pago vigente al momento del reporte (en el horario de servicio de parqueo de lunes a sábado de 7:00am a 7:00pm.)
- Reportar a EPARK PLUS a través del WhatsApp al número 506 7070-7076, cuyo horario de atención será de lunes a sábado de 7:00am a 7:00pm.
- Identificarse como AFILIADO ante el personal de servicio al cliente de EPARK PLUS y brindar la información que se solicite.
- El AFILIADO deberá indicar: nombre completo, número de la cédula de identidad, el número de parqueo, el número de placa del vehículo, el número de teléfono de contacto y tipo de asistencia de apoyo económico que requiere aplicar.
- Enviar al WhatsApp al número 506 7070-7076, fotografías como evidencia del evento cuando el tipo de la asistencia lo requiera,
- En todos los casos (excepto la correspondiente a las causas de condiciones climáticas), se solicitará como un requisito posterior al reporte, la respectiva denuncia ante la autoridad competente, en un plazo no mayor de 24 horas.
- No serán atendidas solicitudes de asistencia de apoyo económico por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de EPARK PLUS.
- Presentar ante solicitud del personal de servicio al cliente de EPARK PLUS, la factura PROFORMA del servicio correspondiente para realizar iniciar el respectivo pago directamente al proveedor.
- EPARK PLUS enviará vía WhatsApp al AFILIADO, el comprobante del depósito o pago al proveedor del servicio del monto establecido y autorizado.

Responsabilidad en la asistencia durante el estacionamiento

EPARK PLUS a través del sistema “ASISTENCIA DE REEMBOLSO DURANTE ESTACIONAMIENTO EN VIA CON EPARK” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo.

El pago al proveedor de cualquier suma de dinero derivada de la asistencia de apoyo económico descrito no implica aceptación de responsabilidad por parte de EPARK PLUS, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio seleccionado por EPARK PLUS sino por el AFILIADO.

EPARK PLUS no será responsable en ningún caso, y en ninguna circunstancia, de los resultados de los trabajos de reparaciones realizados por proveedores o terceros elegidos por el AFILIADO, dejando claro que EPARK PLUS se limita a dar solamente la asistencia del APOYO ECONÓMICO a favor del AFILIADO de acuerdo con los montos definidos, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los proveedores, profesionales o establecimientos contratados por el AFILIADO. Adicionalmente EPARK PLUS podrá referir proveedores de servicios acreditados para ejercer esa función, quienes son contratistas independientes y no empleados de EPARK PLUS, sin que EPARK PLUS asuma ninguna responsabilidad por el trabajo realizado.

Beneficios tipo descuentos o promociones exclusivas

Los AFILIADOS al programa EPARK PLUS tienen acceso a una red de beneficios exclusivos mediante cupones digitales, geolocalización de comercios y un sistema de control de ahorros. A continuación, se detallan las funcionalidades y condiciones aplicables:

Geolocalización de los establecimientos: Todos los Establecimientos afiliados en el convenio de descuentos con EPARK PLUS, son geolocalizados y desde el módulo de geolocalización despliega para el usuario todos los establecimientos que se encuentren a su alrededor y hasta 15 kilómetros de distancia, mostrando los logotipos o marca de cada establecimiento desde la App.

Menú para búsqueda por categorías: Los beneficiarios pueden realizar búsquedas de los cupones de descuento por categorías específicas (Salud, Autos, Servicios, Bienestar, Mascotas, Alimentación, Tiendas, Otros) al tocar cualquiera de las categorías el módulo geolocaliza los establecimientos de esa categoría y los muestra ordenados del más cercano al más lejano en un rango de hasta 15 kilómetros.

Generación de cupones digitales: Una vez seleccionado el descuento en el establecimiento de interés, el módulo de cupones digitales mostrará ubicación del establecimiento y el beneficiario podrá activar Waze para llegar al lugar si no conoce la locación, al llegar al establecimiento el módulo de cupones digitales de descuento le permite al beneficiario generar el cupón y mostrarlo al establecimiento antes de que generen su ticket de compra para que le apliquen el descuento, los cupones digitales son de uso ilimitado mientras tengan activa la cuenta y tienen un candado de geolocalización, por lo que no podrán generarse hasta que el beneficiario se encuentre en el establecimiento.

Generación de ruta por Waze para llegar al establecimiento: aplicación social de tránsito automotor en tiempo real y navegación asistida por GPS para poder llegar a los establecimientos de interés

Descripción de la promoción en cada cupón digital: información sobre las condiciones y restricciones que aplican para cada cupón.

Módulo de registro de descuentos y cupones canjeados con registro y acumulación de ahorros: Cada vez que el beneficiario redime un cupón digital de descuento en un establecimiento el módulo le solicitará que registre su ahorro en Colones y al registrarlo esta información se almacena en la sección del perfil de nombre Mis Ahorros, dicha sección lleva el récord del total de Colones ahorrados durante el año en curso, mostrando las fechas,

montos y logo de los lugares en donde se generaron esos ahorros, también muestra el total de cupones canjeados así como un total de ahorros acumulados.

Mi Perfil: En esta sección se genera la imagen de una tarjeta digital y/o membresía que se personalizará para EL AFILIADO, la cual muestra el número de cliente o membresía, el nombre del cliente y la fecha de vigencia de su Plan de Lealtad y/o Descuentos, la sección de mi perfil también incluye el sub-menú que muestra un botón de nombre Mis Ahorros, que corresponde al módulo de acumulación de ahorros antes descrito.

Categorías de comercios

Las categorías consideradas son las siguientes:

- a. Restaurantes
- b. Cafeterías
- c. Salud/Belleza
- d. Autos y Motos
- e. Veterinarias/Mascotas
- f. Tiendas y Almacenes
- g. Educación y útiles escolares
- h. Otros

Garantía de Cumplimiento y Compensación

EPARKPLUS garantiza que los AFILIADOS activos tendrán derecho a acceder a los beneficios y servicios ofrecidos en la red de comercios afiliados. En caso de que un AFILIADO no obtenga el beneficio en un comercio afiliado, EPARK PLUS se compromete a enmendar el monto o beneficio no obtenido, siempre y cuando:

- El AFILIADO esté activo.
- Presente comprobante de compra emitido por el comercio.
- Solicite el resarcimiento dentro de los 10 días hábiles posteriores a la compra.

La compensación se hará mediante reintegro económico equivalente o un beneficio alternativo de igual o mayor valor, según acuerden las partes.

Exclusiones:

- Falta de comprobante de compra.
- Comercio no activo en la red de afiliados.
- Uso indebido del beneficio o incumplimiento de condiciones de la promoción.
- Solicitud fuera del plazo establecido.

DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Se presenta el alcance geográfico y operativo de los servicios incluidos en el plan EPARK PLUS:

Asistencias 24/7

A continuación, se detalla los cantones y distritos que forman parte del GAM (Gran área Metropolitana):

Provincia San José

- Cantón Alajuelita:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Aserrí:
 - Distritos: Aserrí, Salitrillo
- Cantón Curridabat:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Desamparados:
 - Distritos: Damas, Desamparados, Gravilias, Los Guidos, Patarrá, San Antonio, San Juan de Dios, San Miguel, San Rafael Abajo, San Rafael Arriba
- Cantón Escazú:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Goicoechea:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Montes de Oca:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Mora:
 - Distritos: Colón, Jaris
- Cantón San José:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Santa Ana:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Tibás:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Vázquez de Coronado:
 - Distritos: todos los distritos

Provincia Heredia

- Cantón Barva:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Belén:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Flores:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Heredia:
 - Distritos: Heredia, Mercedes, San Francisco, Ulloa
- Cantón San Isidro:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón San Pablo:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Santa Bárbara:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Santo Domingo:

- Distritos: todos los distritos

Provincia Alajuela

- Cantón Alajuela:
 - Distritos: todos los distritos, con excepción de Sarapiquí
- Cantón Atenas:
 - Distritos: Atenas, Concepción, Escobal, Jesús, Mercedes
- Cantón Poás:
 - Distritos: todos los distritos

Provincia Cartago:

- Cantón Alvarado:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Cartago:
 - Distritos: todos los distritos, excepto Corralillo
- Cantón El Guarco:
 - Distritos: El Tejar, San Isidro, Tobosi
- Cantón La Unión:
 - Distritos: todos los distritos
- Cantón Oreamuno:
 - Distritos: Cipreses, Cot, Potrero Cerrado, San Rafael, Santa Rosa (centro)
- Cantón Paraíso:
 - Distritos: Cachí, Llanos de Santa Lucía, Orosí (centro), Paraíso, Santiago

Para efectos del programa “EPARKPLUS” se entenderán por cabeceras de provincia (que no están dentro del GAM) las siguientes:

- Limón Centro
- Puntarenas Centro
- Pérez Zeledón
- Liberia

Asistencias durante el periodo de uso de estacionamientos con epark

Las asistencias económicas gestionadas aplican únicamente cuando el vehículo del AFILIADO se encuentre estacionado en espacios de la red EPARK CR con pago vigente y dentro del horario hábil de servicio de parqueo (lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.). Eventos cubiertos y montos máximos de apoyo económico:

- Reparación de carrocería por condiciones climáticas (granizos y caída de ramas). Hasta \$100 dólares.
- Reposición de llave por pérdida, robo o hurto. Hasta \$200 dólares.

- Reposición de emblemas a causa de robo o intento de robo. Hasta \$200 dólares
 - Reposición de parabrisas y/o espejos retrovisores a causa de robo al vehículo. Hasta \$250 dólares.
 - Reposición de contenido de apoyo electrónico del vehículo por robo o hurto. Hasta \$250 dólares.
- Sin límite de eventos ni de monto: referencia y acceso a red de talleres o empresas especializadas con descuentos exclusivos para la reparación de daños no cubiertos.

Condiciones para acceder a la asistencia:

- Mantener afiliación activa y pagos al día en EPARK PLUS.
- No haber realizado reparaciones o gastos por cuenta propia antes de reportar el evento.
- Reportar el incidente de inmediato mediante WhatsApp oficial EPARK PLUS (506 7070-7076 según disponibilidad), brindando nombre completo, número de cédula, placa del vehículo, número de espacio de parqueo y contacto telefónico.
- Enviar fotografías del daño o incidente y, en casos de robo o hurto, presentar la denuncia ante la autoridad competente dentro de las 24 horas siguientes.
- Presentar factura proforma para que EPARK PLUS realice el pago directo al proveedor autorizado.
- El apoyo económico será abonado directamente al proveedor de servicios, no al AFILIADO, y su autorización no implica responsabilidad por la calidad, garantía o plazos de reparación.

Limitaciones:

- Aplica únicamente mientras el vehículo esté dentro de la red oficial de parqueos EPARK CR y el pago del estacionamiento esté vigente.
- No cubre daños derivados de accidentes de tránsito mayores, pérdida total del vehículo, eventos catastróficos (inundaciones, terremotos, huracanes) o desastres naturales de gran magnitud.
- No aplica si el AFILIADO incumple los requisitos establecidos o contrata directamente servicios sin autorización previa.

Beneficios tipo descuentos o promociones exclusivas

Los AFILIADOS activos de EPARK PLUS tienen acceso a una amplia red nacional de comercios aliados, con descuentos y promociones exclusivas. El sistema está diseñado para facilitar la localización de establecimientos y el canje seguro de beneficios a través de EPARK PLUS.

Características principales:

- Geolocalización de comercios: EPARK PLUS muestra todos los establecimientos afiliados a un radio de hasta 15 km de la ubicación del usuario, con logotipos y datos de contacto.
- Búsqueda por categorías: salud y bienestar, autos y motos, veterinarias y mascotas, alimentación, tiendas, educación y útiles, restaurantes, cafeterías, entre otras.
- Generación de cupones digitales ilimitados: el AFILIADO puede generar cupones desde su dispositivo móvil únicamente cuando se encuentra físicamente en el comercio (bloqueo por geolocalización).
- Ruta asistida por Waze: desde la App se puede iniciar navegación directa hasta el comercio elegido.
- Detalle de promociones y restricciones: cada cupón muestra condiciones de uso, vigencia y limitaciones específicas.
- Módulo "Mis Ahorros": el AFILIADO puede registrar el ahorro obtenido con cada redención; la App muestra un resumen anual con fecha, comercio, monto ahorrado y total acumulado.
- Tarjeta digital personalizada: disponible en el perfil del AFILIADO, con número de membresía, nombre y vigencia del plan.

Garantía de Cumplimiento:

- EPARK PLUS asegura que los comercios afiliados respeten los descuentos anunciados.
- En caso de incumplimiento, el AFILIADO podrá solicitar compensación presentando el comprobante de compra y reporte dentro de los 10 días hábiles siguientes.
- La compensación podrá ser económica (reintegro) o mediante beneficio equivalente de igual o mayor valor.

Exclusiones:

- Falta de comprobante de compra.
- Comercio que ya no pertenezca a la red afiliada al momento de la compra.
- Uso indebido del beneficio, fraude o incumplimiento de las condiciones de la promoción.
- Solicitudes fuera de plazo.

LIMITACIONES GENERALES

Se debe tener en cuenta que no son objeto de los SERVICIOS de asistencia de EPARK PLUS las situaciones que se presenten por las siguientes causas:

1. Conducta del Afiliado
 - 1.1. Mala fe del AFILIADO o del conductor del VEHÍCULO DEL AFILIADO, comprobada por personal de EL PROVEEDOR.
 - 1.2. Actos culposos o dolosos cometidos por el AFILIADO, sus beneficiarios o dependientes (trabajadores o empleados).

- 1.3. Accidentes ocurridos bajo efectos de alcohol, drogas, narcóticos o sustancias tóxicas sin prescripción médica.
- 1.4. Falta de cooperación del AFILIADO para la recuperación de cauciones.
- 1.5. Información falsa, incompleta o tardía suministrada por el AFILIADO.
- 1.6. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en este documento.
- 1.7. Solicitud de asistencia por una persona que no se identifique como AFILIADO activo de EPARK PLUS.
- 1.8. Reparaciones o gastos contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de EL PROVEEDOR.
2. Condiciones médicas
 - 2.1. Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o diagnosticadas con anterioridad al viaje.
 - 2.2. Enfermedades mentales padecidas por el AFILIADO o sus familiares.
 - 2.3. Embarazo (solo se cubrirán emergencias).
 - 2.4. Asistencias médicas, farmacéuticas u hospitalarias inferiores a \$50 USD.
 - 2.5. Viajes realizados en contra de la prescripción médica.
 - 2.6. Viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales.
 - 2.7. Adquisición y uso de prótesis, anteojos o tratamientos no previstos.
3. Fenómenos externos y fuerza mayor
 - 3.1. Fenómenos naturales extraordinarios: sismos, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, inundaciones, incendios, tempestades ciclónicas, erosión, etc.
 - 3.2. Hechos derivados del hombre: terrorismo, vandalismo, motines, tumultos populares, huelgas, bloqueos, guerra o guerrilla.
 - 3.3. Actuación de fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.
 - 3.4. Energía nuclear o radioactividad.
 - 3.5. Daños intencionales provocados por el propio AFILIADO o terceros.
 - 3.6. Orden de autoridad competente que impida la ejecución de trabajos (allanamientos, embargos, cateos, rescates, etc.).
 - 3.7. Falta de infraestructura pública o privada que imposibilite prestar el servicio, o causas de fuerza mayor/caso fortuito que lo impidan.
4. Vehículos excluidos
 - 4.1. Vehículos de 3.5 toneladas de peso en adelante.
 - 4.2. Vehículos destinados a transporte público de personas o carga (taxis, microbuses, autobuses de turismo, plataformas tecnológicas, etc.).
 - 4.3. Vehículos rentados a empresas de alquiler.
 - 4.4. Vehículos de flotillas empresariales.
 - 4.5. Vehículos que no cumplan requisitos mínimos de circulación en Costa Rica.
 - 4.6. Vehículos introducidos ilegalmente al país.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado y autorizado previamente con EL PROVEEDOR.
2. Dar aviso oportuno a EL PROVEEDOR del cambio de residencia permanente.
3. Realizar cuando proceda el respectivo reporte de cambio de domicilio a EPARK CR.
4. Estar al día con la tarjeta suscrita con EPARK CR, al igual que el pago mensual del PLAN EPARK PLUS.
5. Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de EL PROVEEDOR o ante las personas que esta última compañía contrate, con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) tiene como finalidad definir los niveles de servicio, tiempos de respuesta, responsabilidades y métricas de desempeño para garantizar la calidad y continuidad de los servicios contratados entre EPARK PLUS y EL AFILIADO.

Alcance del Servicio

- Soporte de servicio a AFILIADOS a EPARK PLUS

Horario de Atención

EPARK PLUS pondrá a disposición de EL AFILIADO el número de WhatsApp Business 506 7070-7076 para la atención de usuarios afiliados.

- Horario hábil de atención personalizada:
 - Lunes a sábado de 7:00am a 7:00pm.
- Atención en días y horas no hábiles:
 - Las solicitudes se recibirán mediante el mismo número de WhatsApp Business 506 7070-7076, que contará con respuestas automáticas.
- Dichas solicitudes serán atendidas máximo el siguiente día hábil a primera hora.

Tiempos de Respuesta

- Resolución de solicitudes de asistencia de apoyo económico: Máximo 48 horas.
- Resolución de solicitudes de irregularidades: máximo 24 horas.
- Seguridad de la información mediante accesos seguros para afiliados y aplicaciones.

PRECIO, CARGOS Y FACTURACIÓN

Para acceder y mantener vigentes los servicios y beneficios del plan EPARK PLUS, el AFILIADO deberá asumir el pago periódico de una suscripción mensual. A continuación, se detallan las condiciones aplicables al precio del plan, la forma de cobro, la renovación, así como los procedimientos relacionados con cargos, facturación y cambios de tarifa.

1. Precio del plan. El AFILIADO autoriza el cargo periódico del plan EPARK PLUS por US\$ 9.90 mensuales. Los precios podrán mostrarse en colones (CRC) al tipo de cambio aplicable del emisor o entidad financiera el día del cargo.
2. Período de cortesía y primer cargo. Al registrarse por primera vez, el AFILIADO contará con 30 días sin cobro. Si no solicita la baja antes de finalizar dicho período, el día 30 se efectuará el primer cargo mensual por adelantado por US\$ 9.90 y, en adelante, los cargos se realizarán mensualmente de forma automática. El período de cortesía no aplica para reafiliaciones.
3. Reafiliaciones (cargo anticipado de tres meses). En caso de que un AFILIADO se dé de baja y posteriormente se reafilie, acepta que EPARK PLUS efectúe un cargo inicial anticipado equivalente a tres meses de suscripción, el cual se procesa al momento del nuevo alta y no es reembolsable. Este cargo cubre la permanencia mínima de tres meses. A partir del cuarto mes, los cobros vuelven a la modalidad estándar de un mes por adelantado con renovación automática mensual.
4. Renovación automática. Tras el primer cargo del día 30, la suscripción se renueva mensualmente en forma automática mientras exista al menos un medio de pago vinculado válido y los cargos sean aprobados.
5. Impuestos y cargos adicionales. Los precios se entienden más los impuestos y tasas que resulten aplicables conforme a la normativa vigente. Cualquier comisión bancaria o costo por procesamiento/cambio de divisa es ajeno a EPARK PLUS y será asumido por el AFILIADO.
6. Medio de pago y autorización. El AFILIADO declara y garantiza la titularidad o autorización sobre el medio de pago registrado en la App EPARK CR y autoriza expresamente el cargo automático mensual. El AFILIADO se obliga a mantener actualizado su medio de pago.
7. Comprobantes de cobro. EPARK PLUS pondrá a disposición del AFILIADO el comprobante o la información del cargo por los canales habilitados (App/WhatsApp/correo, según corresponda).
8. Cambios de precio. EPARK PLUS podrá modificar el precio del plan, comunicándolo por los canales oficiales con al menos 15 días naturales de antelación. La continuidad en el uso del plan tras la fecha efectiva del cambio implicará aceptación.
9. Rechazo del cargo y chargeback. El rechazo, impago, devolución o chargeback habilitará la suspensión del plan. Ello no exime al AFILIADO de las sumas devengadas hasta la fecha efectiva de suspensión o terminación.
10. Reintentos y orden de cobro. Si un cargo es rechazado, EPARK PLUS podrá intentar diariamente el cobro hasta su aprobación, contra cualquiera de los MEDIOS DE PAGO VINCULADOS en la cuenta. El AFILIADO autoriza expresamente estos reintentos y el uso indistinto de los medios de pago asociados.
11. Efectos del impago. El rechazo o impago del cargo después del primer cobro habilita la suspensión del plan conforme. Durante la suspensión no se prestarán servicios ni beneficios y el AFILIADO pasará a ser considerado únicamente USUARIO hasta regularizar el pago. La regularización no implica devoluciones ni prorrateos de períodos ya iniciados.

VIGENCIA, SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN

A continuación, se establecen las reglas sobre la duración mensual de la afiliación, las causas que pueden dar lugar a su suspensión y el mecanismo para reactivar el servicio, así como las implicaciones sobre límites, beneficios y la eventual terminación del plan.

1. Vigencia y cortesía. La primera afiliación inicia en modalidad de PERÍODO DE CORTESÍA por 30 días desde el alta. Si no se solicita la baja antes de su finalización, en el día 30 se efectúa el primer cargo mensual por adelantado y la afiliación pasa a condición activa con renovación automática mensual. En las reafiliaciones no aplica período de cortesía.
2. Regla para reafiliaciones. En toda REAFILIACIÓN, además de excluirse el PERÍODO DE CORTESÍA, el AFILIADO se obliga a cancelar por adelantado tres meses de suscripción al momento del nuevo alta. Cumplido dicho período, la facturación continúa en la modalidad regular de un mes por adelantado.
3. Suspensión por impago o rechazo. Ante impago, rechazo del cargo o reversión (chargeback) después del primer cobro, la prestación del servicio será suspendido desde la fecha del incumplimiento hasta que se logre hacer el cobro de manera correcta. Durante la suspensión, no se prestarán ninguno de los servicios ni descuentos del programa; el AFILIADO será considerado únicamente USUARIO hasta que su cobro se haya realizado correctamente.
4. Reintentos y orden durante la suspensión. Mientras dure la suspensión, EPARK PLUS podrá intentar el cobro diariamente contra cualquiera de los MEDIOS DE PAGO VINCULADOS EN EL APP DE EPARK CR hasta su aprobación.
5. Reactivación. La reactivación se producirá únicamente cuando se apruebe el cobro y este quede efectivamente acreditado en los sistemas de EPARK PLUS mediante un medio de pago válido. La cobertura y los beneficios del plan aplicarán desde la fecha efectiva del cobro y no tendrán efectos retroactivos sobre el período suspendido. A partir de dicha fecha se reinicia el periodo mensual de cobertura y se retoma la renovación automática mensual.
6. Terminación. La terminación por voluntad de parte se rige por el numeral 12 de GENERALIDADES (aviso previo de 30 días naturales). La terminación es independiente de la suspensión: si el AFILIADO no solicita terminación, el plan puede reactivarse al regularizar pagos.
7. Terminación por causa. EPARK PLUS podrá terminar la afiliación con o sin preaviso en casos de fraude, uso indebido, información falsa o incumplimiento grave, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

GENERALIDADES

El presente apartado establece disposiciones de aplicación general al plan EPARK PLUS, incluyendo reglas supletorias, alcances territoriales, responsabilidades, comunicaciones y demás cláusulas que rigen la interpretación y ejecución de estas Condiciones Generales.

1. EL PROVEEDOR queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios por los servicios no prestados directamente por EL PROVEEDOR. En ese sentido, el

AFILIADO será responsable de los servicios que contrate de forma separada y sin autorización del PROVEEDOR.

2. GTS, queda excluida de toda responsabilidad de las obligaciones que surjan entre EL PROVEEDOR y los AFILIADOS. Todo reclamo por servicio no ofrecido directamente deberá hacerse a EL PROVEEDOR respectivo.
3. El presente documento aplica únicamente para Costa Rica.
4. En la publicidad se ha consignado la frase “SUJETO A RESTRICCIONES”, en señal de que este programa está sujeto a condiciones y restricciones, mismas que son las que se indican en este documento.
5. Para poder recibir los servicios aquí indicados, es necesario que el AFILIADO haya solicitado el cargo automático en su tarjeta.
6. Para suscribirse es necesario que el AFILIADO conozca y acepte anticipadamente las condiciones y limitaciones de EPARK PLUS, mismas que se encuentran estipuladas en este documento. La suscripción de la solicitud, supone que el AFILIADO leyó, entendió y aceptó plenamente y sin restricción alguna, las disposiciones contenidas en este documento.
7. En caso de solicitar uno o más servicios, tal y como se describe en este documento, dará por hecho que él o la participante, conoce de la existencia de las condiciones y limitaciones a las cuáles se adhieren.
8. El presente PLAN EPARK PLUS se rige por este documento, y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional de Costa Rica, la jurisprudencia judicial y administrativa, así como las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor, en cuanto sean aplicables.
9. EL PROVEEDOR se reserva el derecho de determinar de acuerdo con los intereses de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.
10. Las pruebas que sustenten actos como los descritos en los puntos anteriores, serán las que, de acuerdo con los principios y leyes judiciales, sean las más comunes y/o permitidas por los Tribunales de Justicia.
11. Única aplicación del PERÍODO DE CORTESÍA. El PERÍODO DE CORTESÍA se otorga una única vez y exclusivamente en la primera afiliación del AFILIADO al plan EPARK PLUS. En reafiliaciones no aplica período de cortesía.
12. Cualquier asunto que se presente con este plan de asistencia y que no se encuentre previsto en el presente documento, será resuelto por GTS, en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica.
13. El servicio del PLAN EPARK PLUS podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, sin necesidad de alegar incumplimiento o responsabilidad para GTS o para el AFILIADO, en el momento que lo estimen conveniente; lo anterior con la obligación de dar aviso previo de 30 (treinta) días naturales, la comunicación será de forma escrita. Cuando el AFILIADO termine el contrato debe escribir por WhatsApp al número 7070-7076 a solicitar la eliminación de su servicio.
14. Efectos de la terminación sobre períodos prepagados. Si la terminación ocurre durante un período ya prepagado, los servicios se mantendrán hasta el último día del período

facturado y no habrá reembolsos ni prorrates. En reafiliaciones, el cargo anticipado de tres meses no es reembolsable, incluso si la terminación se solicita dentro de ese período.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EPARK PLUS y GTS garantizan el cumplimiento de la Ley N.º 8968 “Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales” y su reglamento. El tratamiento de los datos personales del AFILIADO y del USUARIO se realizará conforme a los siguientes lineamientos:

1. Finalidad del tratamiento: Los datos serán utilizados exclusivamente para la gestión de la afiliación, la prestación de los servicios, la facturación, el control de beneficios, la comunicación de novedades del plan y el cumplimiento de obligaciones legales.
2. Base de legitimación: El tratamiento se realiza con el consentimiento informado del AFILIADO y en ejecución de la relación contractual derivada de la suscripción a EPARK PLUS.
3. Transferencia de datos: Los datos podrán ser compartidos con EL PROVEEDOR y con COMERCIOS AFILIADOS únicamente para efectos de prestación de servicios y validación de beneficios. No se cederán a terceros no vinculados sin consentimiento previo, salvo obligación legal.
4. Seguridad: EPARK PLUS implementará medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para proteger la información personal contra pérdida, acceso no autorizado, alteración o divulgación indebida.
5. Conservación: Los datos se conservarán mientras exista la relación contractual con el AFILIADO y, posteriormente, durante los plazos legales de prescripción aplicables.
6. Revocatoria del consentimiento: El AFILIADO podrá solicitar en cualquier momento la revocatoria de su consentimiento, lo que implicará la terminación de su afiliación al plan.
7. Derechos ARCO y canal de contacto: El AFILIADO puede ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición sobre sus datos personales por WhatsApp 7070-7076. Se responderá dentro de los plazos legales.