



CONDICIONES GENERALES SALUD Y BIENESTAR EXPERIAN



CONDICIONES GENERALES ASISTENCIAS SALUD Y BIENESTAR EXPERIAN

De seguido se establecen las condiciones que rigen para el plan de asistencia.

I. SERVICIO DE GIMNASIO EN CASA

A continuación, se establecen las condiciones que rigen para el servicio de gimnasio en casa como deben ser aplicadas.

CLÁUSULA I. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Para los efectos del presente documento las palabras tendrán el significado aquí señalado. Dichos significados se aplican tanto al plural como al singular de los términos definidos y a las mayúsculas y minúsculas. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente documento tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

- **GIMNASIO EN CASA:** servicios prestados a LOS AFILIADOS referente a la cláusula IV de este Anexo.
- **AFILIADOS:** Persona titular y/o beneficiario de la prestación de los servicios.
- **EJECUTIVO O ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE:** persona encargada de iniciar el proceso con el usuario e ingresan la información del usuario que solicite la atención al sistema de SIGMA.
- **PLATAFORMA:** Programa virtual a través de la Web mediante la cual el usuario puede disfrutar del beneficio.

CLÁUSULA II. PERSONAS AFILIADAS

Son todas aquellas personas que se encuentran incluidas en el beneficio

CLÁUSULA III. ÁMBITO DE COBERTURA DEL SERVICIO

Los servicios que se indican en este Anexo aplican únicamente dentro de la República de Costa Rica.

CLÁUSULA IV. SERVICIOS

El servicio de gimnasio en casa es prestado por medio de una PLATAFORMA y está encaminado a proporcionar al afiliado de manera ilimitada durante la vigencia pactada, acceso a clases de entrenamiento y sesiones guiadas por profesionales de acuerdo con los siguientes beneficios:

- a. Acceso a clases en vivo de actividad física y wellness en horarios definidos.
- b. Videoteca ilimitada de entrenamiento funcional, yoga, pilates, cardio, entre otros.
- c. Charlas con profesionales.

Por cuanto los servicios de están a cargo de PROFESIONALES INSTRUCTORES, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por SIGMA en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los AFILIADOS.

CLÁUSULA V. OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

Cuando EL AFILIADO requiera alguno de LOS SERVICIOS, será requisito necesario, notificar a Sigma a través de los siguientes medios:

- **Atención Telefónica 24/7:** 2521-57-57
Asistente Virtual Web <https://www.sdsigma.com/costarica/solicitudcitas>
 - **Asistente Virtual Telefónico:** 8781-46-79.
- EL AFILIADO debe indicar a la persona que le atiende la siguiente información:
- Nombre y Apellidos.
 - Fecha de Nacimiento.
 - Número de documento que acrediten su identidad.
 - Tipo de asistencia requerida. Detalles del problema y naturaleza de la afección.
 - Dirección y teléfono del lugar donde se encuentra.

Transcurridas 48 horas de la comunicación del AFILIADO, recibirá un correo con la información necesaria para acceder a la plataforma.

Los productos y servicios descritos en la plataforma son ofrecidos por el proveedor y por tanto son responsables de la garantía de los mismos. SIGMA sólo es el emisor a través de la cual se puede acceder al servicio mencionado y por tanto no se hace responsable del cumplimiento, venta y/o funcionamiento de los mismos.

CLÁUSULA VI. PREEXISTENCIAS

Este servicio no tiene preexistencias.

CLÁUSULA VII. DEDUCIBLE

Para este servicio no se aplica ningún tipo de deducible.

CLÁUSULA VIII. EXCLUSIONES

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- a. El servicio no cubre los gastos incurridos y servicios diferentes a los descritos a través de la plataforma virtual de gimnasio, según la definición de que trata la cláusula I de este anexo.
- b. Los servicios que EL AFILIADO haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento de SIGMA.
- c. Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita coordinar el servicio.
- d. Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- e. Se excluye cualquier otro beneficio que no esté detallado en el servicio de que trata este anexo.

II. SERVICIOS DE MEDITACIÓN

A continuación, se establecen las condiciones que rigen para el servicio de meditación como deben ser aplicadas.

CLÁUSULA I. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Para los efectos del presente documento las palabras tendrán el significado aquí señalado. Dichos significados se aplican tanto al plural como al singular de los términos definidos y a las mayúsculas y minúsculas. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente documento tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

- **AFILIADOS:** persona titular y/o beneficiarios de la prestación de los servicios.
- **EJECUTIVO O ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE:** persona encargada de iniciar el proceso con el usuario e ingresan la información del usuario que solicite la atención al sistema de SIGMA.
- **EXPERIENCIA DE MEDITACIÓN:** Acceso ilimitado a sesiones de meditación guiada y ejercicios mentales a través de la plataforma diseñada para ello, durante la totalidad de la vigencia pactada.
- **PLATAFORMA:** Programa virtual (software) a través de Web mediante la cual el usuario puede disfrutar del beneficio.

CLÁUSULA II. PERSONAS AFILIADAS

Son todas aquellas personas que se encuentran incluidas en el beneficio

CLÁUSULA III. ÁMBITO DE COBERTURA DEL SERVICIO

Los servicios que se indican en este Anexo aplican únicamente dentro de la República de Costa Rica.

CLÁUSULA IV. SERVICIOS

El servicio de Meditación es prestado por medio de una PLATAFORMA, está encaminado a proporcionar al AFILIADO de manera ilimitada durante la vigencia pactada, acceso a clases más de 200 cursos y sesiones guiadas por profesionales, meditaciones libres, autogestión del tiempo y monitoreo de progreso.

El AFILIADO podrá acceder a la plataforma a través de la cual podrá gozar de los siguientes beneficios:

- a. Meditación guiada y ejercicios mentales para entrenar la mente y llevarla a un estado de paz, calma y serenidad interior.
- b. Aumenta los pensamientos positivos.
- c. Mejora inteligencia emocional.
- d. Equilibrio mental.
- e. Reduce el estrés y la ansiedad.
- f. Despeja mente y relaja tu cuerpo.

Cualquier reclamo, observación o queja en relación con los servicios prestados, deberá ser realizada por escrito dentro de un plazo no mayor de diez (10) días, después de haberse recibido el servicio o de la ocurrencia de la causa que origina dicho reclamo.

CLÁUSULA V. OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

Cuando EL AFILIADO requiera alguno de LOS SERVICIOS, será requisito necesario, notificar a SIGMA a través de los siguientes medios:

- **Atención Telefónica 24/7:** 2521-57-57
Asistente Virtual Web <https://www.sdsigma.com/costarica/solicitudcitas>
- **Asistente Virtual Telefónico:** 8781-46-79.

• EL AFILIADO debe indicar a la persona que le atiende la siguiente información:

- Nombre y Apellidos.
- Fecha de Nacimiento.
- Número de documento que acrediten su identidad.
- Tipo de asistencia requerida. Detalles del problema y naturaleza de la afección.
- Dirección y teléfono del lugar donde se encuentra.

Transcurridas 48 horas de la comunicación del AFILIADO, recibirá un correo con la información necesaria para acceder a la plataforma.

Los productos y servicios descritos en la plataforma son ofrecidos por el proveedor y por tanto son responsables de la garantía de los mismos. SIGMA sólo es el emisor a través de la cual se puede acceder al servicio mencionado y por tanto no se hace responsable del cumplimiento, venta y/o funcionamiento de los mismos.

CLÁUSULA VI. PREEXISTENCIAS

Este servicio no tiene preexistencias.

CLÁUSULA VII. DEDUCIBLE

Para este servicio no se aplica ningún tipo de deducible.

CLÁUSULA VIII. EXCLUSIONES

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como experiencia de meditación virtual, según la definición de que trata la cláusula I de este anexo.
2. Los servicios que EL AFILIADO haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento de SIGMA.
3. Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita coordinar el servicio.
4. Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
5. Se excluye cualquier otro beneficio que no esté detallado en el servicio de que trata este anexo.

III. ACCESO A LA RED PREFERENCIAL DE DESCUENTOS

CLAUSULA I. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos del presente documento las palabras tendrán el significado aquí señalado. Dichos significados se aplican tanto al plural como al singular de los términos definidos y a las mayúsculas y minúsculas. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente documento tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

- **AFILIADOS:** persona titular y/o beneficiarios de la prestación de los servicios.
- **EJECUTIVO O ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE:** persona encargada de iniciar el proceso con el usuario e ingresan la información del usuario que solicite la atención al sistema de SIGMA.

CLAUSULA II. PERSONAS AFILIADAS

Son todas aquellas personas que se encuentran incluidas en el plan de la cual este servicio es parte integrante.

CLAUSULA III. AMBITO DE ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios que se indican en este Anexo aplican únicamente dentro de la República de Costa Rica.

CLAUSULA IV. SERVICIOS

Previa solicitud del AFILIADO, SIGMA proporcionará información sobre diferentes aliados para aplicar un descuento de acuerdo a lo establecido por cada proveedor para: farmacia, ópticas, laboratorios, veterinaria, suplementos vitamínicos, tratamientos dentales, gimnasios, tiendas deportivas, cines, parques, servicios para vehículos entre otros que puedan ser incluidos durante la vigencia de este beneficio.

SIGMA no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido.

En todos los casos, cualquier gasto adicional al descuento, deberá ser pagados por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO

Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el proveedor y nunca a SIGMA que solo se limita a brindar la información y coordinación.

CLAUSULA V. OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

Cuando EL AFILIADO requiera alguno de LOS SERVICIOS, deberá ponerse en contacto con SIGMA vía telefónica o canales digitales donde será informado sobre el servicio, sus términos y condiciones aplicables, así como informarlo acerca del proceso de acceso.

El servicio de descuento deberá ser programado por el Call Center de SIGMA dentro de las 24 horas siguientes a la hora de solicitud.

En caso de que EL AFILIADO requiera del servicio, será requisito necesario notificar a Sigma a través de los siguientes medios:

- **Asistente Virtual Web** <https://www.sdsigma.com/costarica/solicitudcitas>
 - **Asistente Virtual Telefónico:** 8781-46-79.
 - **Atención Telefónica 24/7:** 2521-57-57
-
- EL AFILIADO debe indicar a la persona que le atiende la siguiente información:
 - Nombre y Apellidos.
 - Fecha de Nacimiento.
 - Número de documento que acrediten su identidad.
 - Tipo de descuento requerido.

CLAUSULA VI. PREEXISTENCIAS

Este servicio no tiene ninguna limitación respecto a preexistencias.

CLAUSULA VII. DEDUCIBLE

Para este servicio no se aplica ningún tipo de deducible.

CLAUSULA VIII. EXCLUSIONES

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- a. Los servicios que EL AFILIADO haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento de SIGMA.
- b. Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- c. Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d. Se excluye todo tipo de servicio que no esté detallado en los servicios descritos de que trata en este Anexo.