



## FONDO MUTUAL DE LA CCSS

### POLITICAS DE CUMPLIMIENTO EN LOS PLANES VACACIONALES

Esta política permitirá establecer lineamientos uniformes para las responsabilidades por parte del mutualista a la hora de adquirir un paquete vacacional por medio del FMCCSS, bajo las dinámicas de trámite de crédito o bien, pago de contado.

El mutualista que requiera un crédito de parte del FMCCSS para financiar el disfrute de un servicio turístico, deberá presentar la solicitud respectiva acompañada de los requisitos del artículo 5 y el 21 del Reglamento de Crédito del FMCCSS.

- La gestión de este crédito es exclusivamente para consumo de servicios turísticos tramitados por medio de la plataforma del FMCCSS
- Este servicio de turismo tiene cobertura a nivel nacional).
- El monto máximo de crédito es de \$500.000.00 a un plazo máximo de 36 meses y con la tasa de interés que sea asignado y cumpliendo con los requisitos del Reglamento de Crédito.
- Una vez aprobado el crédito, el FMCCSS tramitará el pago de los servicios cotizados directamente al proveedor o proveedores, en caso de sean servicios de varios proveedores.
- Para gozar de este beneficio el mutualista se compromete a cotizar, solicitar y pagar los servicios turísticos pactados con el proveedor, a través de la Unidad del Programa de Turismo del FMCCSS.
- El mutualista entiende qué por la naturaleza del servicio, cuando este es financiado, debe de solicitarlo con la debida anticipación, hasta de 15 días hábiles, en algunos casos por el proceso y los periodos que conlleva desde la solicitud, cotización y aprobación del financiamiento y formalización del crédito.
- El mutualista tendrá la posibilidad de adquirir una póliza de accidente para las personas que decida o vea conveniente cubrir, lo cual es recomendable adquirir. En caso de no querer hacerlo, debe firmar una declaración de que no va utilizarla.
- El mutualista se compromete a cumplir con los pagos respectivos, mensualmente, a partir del primer mes, cuya cuota se rebajará del monto de financiamiento aprobado. Deberá de autorizar el rebajo de su salario o bien de rebajo automático de su cuenta bancaria para la deducción de la mensualidad del crédito que esta adquiriendo.

El Fondo Mutual, asume un compromiso real, de poder llevarle a ustedes Mutualistas una política de cumplimiento para el disfrute de sus vacaciones y para mitigar los riesgos potenciales que enfrentamos, sean estos naturales o antrópicos (riesgos provocados por acción del ser humano) cuando hacemos turismo; se incluyen en esta política una guía de buenas prácticas de seguridad.

Tomar en cuenta que el incumplimiento de algunas de ellas puede conllevar a que no pueda activarse la póliza de accidente.

## A. "Guía de buenas prácticas de seguridad turística"

Es de Responsabilidad del Mutualista y de sus acompañantes y tomar en cuenta las siguientes medidas de autoprotección a la hora de realizar sus actividades:

### Generalidades:

- Cuidar de sus pertenencias como prevención a eventos de índole delictivo, se pueden mencionar hurtos, robos (tachas de vehículo, asaltos), atentados, violencia sexual, entre otros
- Tomar las previsiones; acatando las directrices de seguridad establecidas en los tours. que involucren actividades acuáticas, terrestres y/o aéreas.
- Deben dar cumplimiento estricto a los protocolos de sanitización establecidos en cada hotel, centro recreativo, transporte o durante el disfrute de los tours. Es importante portar si así lo solicitan la mascarilla en las áreas requeridas por los tours operadores, hoteles, transportes y más.
- Cumplir con el plan de viaje, horarios de salida, lugares a visitar, así como las horas estimadas, todo esto permite el debido cumplimiento del plan vacacional.
- Conocer los horarios de servicio de transporte, buses etc para poder presentarse puntualmente al lugar citado por el hotel, centro recreativo y transporte contratado.
- Mantenga informados a sus familiares y amistades cercanas sobre sus planes de viaje y los cambios en el itinerario para poder brindarle asistencia ante cualquier eventualidad. Asimismo, es recomendable que su operador de servicio turístico conozca el itinerario del día, para dar una respuesta oportuna de ser necesario.
- Si va a realizar actividades de aventura, contrate los servicios de empresas certificadas, con coberturas y seguros adecuados para responder ante una emergencia.
- Para cualquier actividad que desee realizar averigüe si la empresa tiene póliza de accidente y solicite la política y reglamento respectivo.
- Acatar las indicaciones de las autoridades policiales debidamente identificadas y de las señalizaciones oficiales durante su estadía en la zona que visita.
- Para más información sobre el destino turístico visite las páginas oficiales del lugar que desea visitar
- En actividades acuáticas infórmese sobre los riesgos que presenta el lugar, como las corrientes de resaca y crecidas repentinas de los ríos, así como también los implementos con los que debe de contar, vestimenta adecuada y calzado entre otros para poder gozar de la actividad y siempre manteniendo la seguridad personal y de las demás personas que estén a su alrededor.
- Evite portar grandes cantidades de dinero en efectivo o exhibir objetos de valor, utilice las cajas de seguridad en los lugares donde se cuente con ellas.
- Cuando deba desplazarse grandes distancias, cerciórese que el vehículo se encuentre en condiciones óptimas de circulación, combustible, presión de las llantas, permisos de circulación al día, entre otros. Es importante contar con un seguro por si sucede alguna situación en carretera, y así evitar aceptar ayuda de personas desconocidas
- Hágales caso a sus instintos, si ve una situación sospechosa es posible que lo sea. Si siente que alguien en particular o una persona extraña está siguiéndole, molestando o halagando de manera incómoda, no deje de confiar en sus instintos, atrévase a decir que no y mantenga la calma, ingrese al lugar público más cercano donde haya más gente, o tome un transporte seguro con rumbo a su hospedaje o llame al 9-1-1.

- Sobre medios de comunicación para reportar situaciones de inseguridad:
  - Se le invita a bajar la aplicación OIJ CR Safe, para que conozca las condiciones de seguridad de las diferentes zonas geográficas del país, además permite realizar llamadas de emergencia al sistema 9-1-1. Disponible en App Store | Google Play Store
- En caso de utilizar transporte público:
  - Tenga cuidado con sus artículos personales y de valor como: pasaporte, cedula de identidad, tarjetas de crédito, dinero, joyas, dispositivos electrónicos, entre otros, pórtelos siempre con usted.
  - Colocar las maletas en los compartimentos superiores de los autobuses, brinda comodidad y confort en el transcurso del viaje, sin embargo, no deje de tener atención a sus partencias ya que ante el mínimo descuido podrían robarle sus pertenencias.
  - Mantenga sus pertenencias siempre con usted y a la vista.
  - No dejar su equipaje en manos de personas desconocidas.
- En su lugar vacacional favor considerar:
  - Infórmese de las condiciones que ofrecen los lugares que pretende visitar, y las horas idóneas para su acceso y disfrute.
  - Evite caminar en zonas alejadas o solitarias y/o horario nocturno. Coordine y consulte con el personal de confianza donde se hospeda, el transporte seguro que le permita llegar a su destino.
  - Maneje su información confidencial de ubicación, planes y condiciones de viaje, con mucha precaución en su interacción con personas desconocidas, así como en redes sociales, aún más si viaja sola.
  - Prefiera los horarios diurnos y contar con acompañantes de confianza o proveedores de servicios turísticos certificados para realizar las actividades en la zona que visita.
  - De ingerir bebidas con contenido alcohólico, o alguna sustancia que pueda alterar el uso de sus facultades, debe asegurarse de mantener el control personal y del entorno donde se encuentra, así como también de respetar y cumplir los reglamentos e indicaciones del lugar que se encuentra. Si viaja solo, no acepte bebidas o comida ni sustancias de desconocidos y prefiera empaques sellados.
  - En Costa Rica como en cualquier país del mundo, si es víctima de un evento criminal, ofrecer resistencia incrementa los niveles de violencia y la posibilidad de accidentes y daños mayores. Por lo que se recomienda mantener la calma y no poner resistencia posterior al suceso diríjase a un lugar seguro y solicite ayuda a un oficial.
  - Solicite en la recepción de la empresa turística, información sobre la zona a visitar y evite realizar esa consulta a extraños. Consulte sobre los lugares que son peligrosos o que es recomendable no visitar.
  - Haga de su viaje una experiencia comfortable, lleve solo los bienes que son indispensables para su disfrute.
  - Considere la diferencia cultural, procure vestir un estilo similar al local para evitar llamar la atención.
- El Hotel, tour, transporte se reserva el derecho de retirarle del recorrido, hospedaje o demás servicios turísticos incluidos en el paquete turístico, a quién por causa grave, debidamente comprobada, ya sea de carácter moral o disciplinaria, atente contra el éxito de la misma o atente contra la seguridad personal o de los demás visitantes, en este evento el usuario únicamente

tendrá derecho al transporte de regreso hasta el punto de recogida (muelle/ hotel) dependiendo de la cobertura del transporte seleccionado por el usuario.

#### Requisitos para alquilar un vehículo.

- Ser mayor de 23 años.
- Pactar con la empresa arrendadora de vehículos, mediante el contrato para este efecto.
- Presentar los siguientes documentos originales y vigentes:
  1. Licencia de conducir al día con mínimo 2 años de emitida.
  2. Cédula o pasaporte vigente.
- Depósito de garantía de US\$ 1000 con tarjeta de crédito.
- El alquiler del vehículo se concreta una vez que se firme el contrato de arrendamiento con la empresa de rent a car.
- El mutualista está obligado a cumplir con las normas y pautas establecidas y aceptadas en el contrato de arrendamiento.
- Cumplir con la ley de tránsito
- Tenga especial cuidado con sus artículos personales y de valor como: pasaporte, cedula de identidad, tarjetas de crédito, dinero, joyas, dispositivos electrónicos, entre otros y pórtelos siempre con usted.
- Asegurarse de no dejar dentro del vehículo bebés, personas con discapacidades o mascotas encerrados o solos.
- Toda multa se cancela en el sistema bancario estatal, no directamente a la persona funcionaria que le aborda. En Costa Rica es delito dar dinero a un funcionario público para evitar una multa.
- Si tiene algún desperfecto en el vehículo, o un neumático desinflado:
  - No pare hasta que llegue a un lugar seguro.
  - Nunca acepte ayuda de extraños en carretera.
  - Pida asistencia a la empresa proveedora del servicio.
  - Manténgase en el interior del vehículo y con las puertas aseguradas.
  - Prevenga ser víctima de la pérdida de sus bienes. Dejar objetos de valor en el interior del vehículo, es una práctica que incentiva el robo y el consiguiente daño al mismo, evite contratiempos.
  - Estacione su vehículo en un lugar seguro, con la finalidad de mantener un control visual en todo momento.

#### En caso de accidente:

- En caso de haber personas heridas mantenga la calma, llame de inmediato al 911 para solicitar asistencia médica.
- Reporte de inmediato el accidente a la empresa de rent a car, reporte el incidente a las autoridades de tránsito y a la compañía aseguradora (inspector de seguro).
- Para hacer uso de los seguros se requieren los reportes correspondientes del accidente emitidos de parte del tránsito y de la compañía aseguradora, así como el dictamen médico de la lesión, según el especialista que le competa.

### En caso fortuito:

- El mutualista estará sujeto a la imposibilidad de ejecución de su plan vacacional sin responsabilidad por parte del Fondo Mutual CCSS, en las fechas programadas, si la misma se debe a fuerza mayor o caso fortuito, guerra, regulaciones gubernamentales locales, epidemias, cuarentenas, desastres naturales, huelgas, desordenes civiles locales y reducción o restricción de transporte de las instalaciones o causas similares fuera del control de las partes, que hagan impredecible, ilegal o imposible mantener las condiciones de su reserva, sobre todo además por su seguridad, para lo cual aplicará en cada caso y de forma diferente conforme a lo pactado con cada hotel, tour operador o transporte, ya sea reprogramando la visita al hotel, tour u otro convenido, en las fechas a disponer, todo en el entendido de la directriz (Ministerios) o realidad que se viva en el momento, o reintegrando el dinero; eso dependerá de cada caso, convenio y lo pactado.
- En caso de cancelación justificada, donde aplique la reprogramación en el disfrute de los servicios pactados, habrá un periodo hasta de 12 meses, esto según se haya convenido con el proveedor (Hotel, Agencia alquiler vehículo, Tour operador o Transporte), con el fin de que el mutualista pueda obtener las mismas condiciones. En caso de que el mutualista desee reprogramarlo para un periodo donde por la temporada, las condiciones cambien, y el monto sea mayor a lo ya prepagado; el mutualista tendría que pagar la diferencia.

### **RESPECTO A LAS PÓLIZAS (DE ACCIDENTES DE VIAJE Y SALDO A DEUDOR):**

- Leer el contrato de póliza de accidentes y sus coberturas y en qué casos no se cubre los mismos. Puede ubicar el detalle de esta póliza en [www.fondomutualccss.com/xxxxxxx](http://www.fondomutualccss.com/xxxxxxx) ([acá se sube el documento de la póliza](#))
- La póliza es diaria, por persona y cubre las 24 horas de los días que así se hayan solicitado a través del FMCCSS.
- Las fechas y condiciones de lo que le cubre la póliza podrá ser reprogramable siempre y cuando se haga con una anticipación de 2 días hábiles.
- Si el mutualista no desea adquirir la póliza, debe firmar un documento que declare que no la desea.
- Con respecto a la Póliza de saldo a deudor, tiene el beneficio de que le cubre la cancelación del crédito en caso de muerte e incapacidad permanente y además no tendría que aportar fiador. No le cubre en caso de desempleo.

#### **Biografía**

García, J. J., & Delgado, M. A. (s.f.). Dialtet plus.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562552>

Instituto Internacional de Estudios en Seguridad Global. (s.f.). Seguridad al día.

Obtenido de <https://www.iniseg.es/blog/seguridad/seguridad-turistica-su-importancia-y-proyeccion/>

Guía De Buenas Prácticas De Seguridad En Las Operaciones Turísticas. Consetur