



Condiciones generales del
Programa de Asistencias
Pyme Plus

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencias Pyme Plus.

Para efectos de límites territoriales se aclara que el servicio de asistencia se brindará en todo el territorio nacional de la República de Honduras con el respaldo de **ASÍ Asistencia Internacional**.

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Programa de Asistencias, se establecen las definiciones siguientes:

- 1. ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Dependiente, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual hace referencia este documento.
- 2. AFILIADO:** Persona física que es cliente de EL BANCO y que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
- 3. DEPENDIENTE(S):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de veinticinco (25) años que dependan económicamente del Afiliado.
- 4. EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado o su(s) Dependiente(s), así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
- 5. ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado o su(s) Dependiente(s), que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.
- 6. ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
- 7. ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Cualquier Enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado o Dependiente(s) con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.
- 8. GRUPO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).
- 9. PERÍODO DE CARENCIA:** Período en el que no procede recibir el servicio de asistencia a partir de la vigencia en que se contrata la cobertura.
- 10. PRESTADORA DE SERVICIOS:** ASÍ Asistencia Internacional S.A., es la empresa que actúa como la

operadora y prestadora de los servicios de asistencia de manera directa o a través de su red de proveedores.

- 11. PROGRAMA DE ASISTENCIAS:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

CLÁUSULA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

El Afiliado, su(s) Dependiente(s) y empleado(s), cuando corresponda, podrán contar con los siguientes servicios de asistencia:

1. TELEDOCTOR

1.1. TELEDOCTOR: El miembro del Grupo Familiar se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica (App) llamada Teledocor Paciente, para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación médica, utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que le estén aquejando, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico bajo estrictas medidas de confidencialidad en la protección de los datos.

Este servicio no sustituye la visita presencial, por lo cual el médico no diagnosticará o recetará vía telefónica.

Este servicio será brindado sin costo adicional y sin límite de eventos al año.

2. ASISTENCIA AL COMERCIO O EL HOGAR

2.1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL COMERCIO U HOGAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al comercio o domicilio del Afiliado para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

a. PLOMERÍA: Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro del comercio o la residencia del Afiliado, siempre que estas sean de tubería PVC, y se presente alguna rotura o fuga que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.

b. ELECTRICIDAD: Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del comercio o la

residencia del Afiliado, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un electricista con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.

c. CERRAJERÍA: Por pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso al comercio o la residencia, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al comercio o domicilio del Afiliado. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un Cerrajero con el fin de restablecer el acceso al inmueble y/o solucionar la avería.

d. VIDRIERÍA: Por rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del comercio o la residencia del Afiliado, lo cual ponga en riesgo la seguridad del comercio o domicilio y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios.

El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un máximo de tres (3) eventos al año por Grupo Familiar, sujeto a un límite de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$.75.00) por evento.

El servicio incluye el envío del técnico especializado, según corresponda, y los materiales de mano de obra como su traslado.

2.2. ASESORÍA PRESENCIAL CON DECORADOR DE INTERIORES: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios coordinará la visita de un decorador de interiores, perteneciente a la red de proveedores, con la finalidad de brindar consejos para decoración del nuevo comercio u hogar, en horario hábil de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Se considerará nuevo comercio u hogar cuando el inmueble no tiene más de 6 meses de haberse construido o adquirido.

Esta asistencia no cubre gastos por diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o ante proyecto, los cuales correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado por un límite máximo de tres (3) asesorías al año por Grupo Familiar, sujeto a un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$.100.00) por evento.

2.3. ASISTENCIA DE LIMPIEZA DEL COMERCIO U HOGAR POR EVENTO CUBIERTO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca una inundación total o

parcial de alguna de las áreas internas del comercio o domicilio del Afiliado y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por la Prestadora de Servicios, esta misma, gestionará y coordinará el envío de personal de limpieza, pertenecientes a la red de proveedores, para asistir limpiando el comercio o domicilio.

Este servicio se limita a la limpieza exclusiva del comercio u hogar en forma superficial considerándose como tal la desobstrucción del área inundada hasta el punto de que se pueda circular y no mayor detalle a ese, por lo que se encuentra excluido la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no al comercio u hogar, cortinas, ropa, cielo raso, etc., así como la limpieza del cualquier tipo de bien mueble.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.4. TRASLADO DE MUEBLES EN CASO DE SINIESTRO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de cualquiera de los siguientes siniestros: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres en el comercio o domicilio del Afiliado, quedando en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes contenidos en él, la Prestadora de Servicios gestionará y coordinará con un proveedor perteneciente a la red de proveedores, el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el solicitante, mientras sea dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones en el comercio o domicilio.

Quedan excluidos de esta asistencia los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados, dichos gastos correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.5. GUARDA DE MUEBLES EN CASO DE SINIESTRO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de cualquiera de los siguientes siniestros: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres en el comercio o domicilio del Afiliado que exponga el mismo a hurto o robo de los bienes en el contenidos o pongan en riesgo la seguridad del Grupo Familiar o terceros, la Prestadora de Servicios enviará a un agente de seguridad, perteneciente a la red de proveedores, a cubrir la emergencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y siempre y cuando se trate de emergencias distintas, con un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas por evento.

2.6. SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL COMERCIO U HOGAR:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial de profesionales en reparación, mantenimiento, limpieza, ampliación o remodelación del comercio u hogar, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, coordinación y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.7. SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA LA REPARACIÓN DE CORTINAS METÁLICAS:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial de profesionales en reparación de cortinas metálicas, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, coordinación y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.8. SERVICIO DE REFERENCIAS DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN O SANITIZACIÓN:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial de empresas de fumigación o sanitización, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, profesional, coordinación y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

3. ASISTENCIA MÉDICA

3.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación médica en la utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que le estén aquejando al solicitante, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación médica telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

3.2. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA:

La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia en caso de que algún miembro del Grupo Familiar o empleado, mientras este se encuentre en el comercio, y a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, requiera y solicite ser trasladado al centro hospitalario más cercano, con previa evaluación y aprobación del médico general o personal de cabina de la Prestadora de Servicios. En caso de que el miembro del Grupo Familiar o empleado no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado para brindar la información que se solicite.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto posterior incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Grupo Familiar o empleado.

Este servicio será brindado por un límite máximo de cinco (5) traslados al año por Grupo Familiar y empleados del Afiliado, dentro del territorio hondureño y sujeto a un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00) por traslado. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

3.3. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS:

A solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información de profesionales en medicina o especialistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas, hospitales y clínicas dentales, se le brindará información de interés. Queda entendido que la selección del médico, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio o clínica dental, así como la coordinación de cita, honorarios médicos, odontológicos y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4. CHECK UP AL COMERCIO U HOGAR

4.1. ASISTENCIA CHECK UP: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y cuando requiera:

- Mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores.
- Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y manguera de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas).
- Lubricación de bisagras, puertas o ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de estas.
- Instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia.
- Limpieza de canoas hasta una distancia de quince (15)

metros por caso de obstrucción y únicamente en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.

La Prestadora de Servicios enviará a un profesional al comercio u hogar para realizar los trabajos requeridos en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por un límite máximo de un (1) evento al año por Grupo Familiar con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$.100.00) y sujeto a un período de carencia de tres (3) meses.

5. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DE INTERÉS A LA EMPRESA

5.1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA REGISTRO DE LA EMPRESA EN TRIBUTACIÓN DIRECTA:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de trámites para registro de la empresa en tributación directa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA LA LEGALIZACIÓN DE LIBROS CONTABLES:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en trámites para la legalización de libros contables, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPUESTOS:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de impuestos, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE PAGOS A LA ALCALDÍA:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver

inquietudes en materia de pagos a la alcaldía, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS Y PATENTES PARA UNA EMPRESA:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en la obtención de permisos y patentes para una empresa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.6. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE EL INSTITUTO DE LA PROPIEDAD:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en trámites ante el Instituto de la Propiedad, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6. ASISTENCIA CONCIERGE

6.1. REFERENCIAS DE RESTAURANTES:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial sobre restaurantes, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del restaurante, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.2. REFERENCIAS DE HOTELES:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial sobre tarifas y reservaciones de hoteles, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del hotel, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.3. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE RENTA DE MOBILIARIO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas, negocios o locales de renta de mesas y sillas para eventos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, negocio o local, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.4. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE MENSAJERÍA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas o negocios de mensajería, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa o negocio, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.5. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de talleres mecánicos, cercanos a su ubicación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del taller mecánico, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.6. SERVICIO DE REFERENCIAS PARA RENTA DE VEHÍCULOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de rentadoras de vehículos, la Prestadora de Servicios, le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar de manera servicios particular, queda entendido que la selección de la rentadora, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.7. SERVICIO DE REFERENCIAS SOBRE EMPRESAS DE COMPUTO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas, negocios o locales de venta de computación, la Prestadora de

Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de empresa, negocio o local, así como coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.8. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE COURIER: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas o negocios de Courier, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa o negocio, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.9. REFERENCIAS DE FLORISTERÍAS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de floristerías, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la floristería, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.10. REFERENCIAS SOBRE CINES, CONCIERTOS, TEATROS, MUSEOS Y EVENTOS CULTURALES: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, al requerir información referencial sobre eventos culturales, cines, conciertos, teatros, museos y eventos culturales, la Prestadora de Servicios realizará una búsqueda de los servicios solicitados y le transmitirá la información vía telefónica. Los costos de los servicios serán asumidos por cuenta y riesgo del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.11. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE LIMPIEZA DE ALFOMBRAS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas de limpieza de alfombras, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.12. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas de fumigación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7. ASISTENCIA LEGAL

7.1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia civil, penal o familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7.2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL COMERCIO U HOGAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del robo en el comercio o el hogar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO: Por solicitud de algún Dependiente, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7.5. ASESORÍA PRESENCIAL LEGAL POR ROBO DEL COMERCIO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera de asistencia de un abogado presencial, a consecuencia del robo del comercio, la Prestadora de Servicios coordinará el envío de un abogado, perteneciente a la red de proveedores, que lo auxilie en las gestiones para interponer la denuncia inicial ante las autoridades correspondientes y demás alternativas que puedan derivarse del mismo hecho.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado por un límite máximo de dos (2) asesorías al año por Grupo Familiar, siempre y cuando se trate de emergencias distintas, con límite máximo de cobertura de doscientos dólares americanos (USD \$.200.00) por evento.

8. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA

8.1. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de servicios lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del solicitante en compañía del suscriptor de la asistencia o a quien designe siempre y cuando sea mayor de edad" bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente en temas como:

- Instalación y desinstalación de software licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus Service Pack.
- Instalación y desinstalación de software licenciado o abierto.
- Diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo Windows.
- Asesoría en la instalación y solución de problemas de redes Wireless.
- Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
- Solución, instalación y configuración de sistemas periféricos como cámaras digitales, scanner, impresoras, etc.
- Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).

La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el solicitante por la asistencia tecnológica en línea u orientación telefónica. El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el solicitante con sus propios recursos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

Para la prestación del presente servicio el solicitante está obligado a: (i) Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos, y (ii) En el caso de instalación de software, el solicitante deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.

La Prestadora de Servicios solamente brindará asesoría en la instalación de los programas antes mencionados por lo que no se hace responsable de las posibles infecciones por virus y/o conexión de hackers al equipo de cómputo por lo cual se puedan generar daños y/o pérdidas de información o archivos.

8.2. PESQUISA Y REFERENCIA DE PRECIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO EN EL MERCADO NACIONAL: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios realizará la búsqueda del equipo de cómputo requerido en los distintos puntos de venta, brindando la información recolectada al solicitante, vía telefónica, los diferentes precios encontrados. Quedando entendido que este servicio es meramente informativo y que todo gasto por la adquisición de estos correrá por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9. ASISTENCIA EN PUBLICIDAD

9.1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON PUBLICISTA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un publicista, con el fin de brindarle una orientación telefónica según las necesidades requeridas.

Este servicio será brindado por un límite máximo de tres (3) llamadas al año por Grupo Familiar.

9.2. ASESORÍA PRESENCIAL CON PUBLICISTA: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le enviará un publicista, perteneciente a la red de proveedores, con la finalidad de brindar el asesoramiento en el desarrollo de un comercio o producto, en horario hábil de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Esta asistencia no cubre gastos por materiales físicos o diseños digitales publicitarios, los cuales correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado por un límite máximo de una (1) asesoría al año por Grupo Familiar.

9.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON PUBLICISTA EN TEMAS DE NUEVOS MERCADOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica con un publicista para idear estrategias en entrar a un nuevo mercado o atraerlo por campañas específicas, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON PUBLICISTA PARA PLANES PUBLICITARIOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica con publicista para el desarrollo de planes publicitarios para el target de la empresa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON PUBLICISTA PARA POTENCIALIZAR PRODUCTOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica con publicista para promover e impulsar un producto para mejorar su colocación en el mercado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una

orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10. ASISTENCIA FUNERARIA

10.1. ASISTENCIA FUNERARIA POR FALLECIMIENTO DEL AFILIADO POR CUALQUIER CAUSA: A solicitud de algún Dependiente en caso de muerte del Afiliado a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, se le brindarán los siguientes servicios:

i. Repatriación de restos mortales

Bajo esta asistencia, por medio de una red de proveedores, se ofrece:

- Recoger el cuerpo desde el sitio del fallecimiento.
- Realizar la preparación del cuerpo, embalsamamiento y tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Apoyar en la realización de los trámites legales, consulares y traslado de cuerpos hacia Honduras.
- Proveer un féretro hermético para la repatriación.
- Cubrir el costo del traslado del cuerpo a Honduras en transporte aéreo.
- Proveer una funda de protección para el revestimiento del féretro que evite posibles daños en el traslado aéreo.
- Realizar los trámites legales de aduana para la entrega del cuerpo en cualesquiera de los aeropuertos internacionales de Honduras.
- Brindar el traslado del cuerpo hacia el aeropuerto.
- Brindar el traslado del cuerpo desde el aeropuerto internacional de Honduras hacia el lugar de velación, donde se prestará la asistencia funeraria a nivel nacional.
- Para el caso de Afiliados extranjeros expatriados en Honduras: Estarán cubiertas las expatriaciones de restos de cualquier lugar del territorio de Honduras hacia el país de origen del Afiliado. Cubriéndose únicamente el traslado de restos mortales, trámites legales y entrega de los restos en el aeropuerto de la ciudad de origen de la persona fallecida.

ii. Servicio funerario

Bajo esta asistencia, por medio de una red de proveedores, se ofrece:

- Apoyar en la realización de los trámites legales ante las autoridades competentes de Honduras.
- Brindar el traslado del cuerpo a la sala o domicilio de velación a nivel nacional, al templo o la iglesia (misa o culto de cuerpo presente) y al cementerio de la zona seleccionada por los familiares.
- Proveer un féretro que cumpla con las siguientes características: de madera, corte lineal, acolchonado, tapizado interior en tela, con vidrio en la parte superior frontal y de tamaño estándar.

- Brindar el servicio de tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Proveer la utilización de salas de velación o servicio a domicilio en el lugar de velación por un lapso de veinticuatro (24) horas.
- Proveer un (1) arreglo floral para el centro del féretro y dos (2) arreglos adicionales tamaño mediano.
- Brindar servicio de café, refrescos y alimentación ligera en la sala de velación, para todos los asistentes. En el servicio a domicilio adicionalmente se incluye alquiler de sillas, altar y base donde se coloca el féretro.
- Coordinar y cubrir los costos de la celebración del servicio religioso a cargo de un sacerdote o ministro de culto indicado por la familia.
- Cubrir los gastos de cremación o de sepultura (sin incluir nicho y/o fosa funeraria), únicamente se cubrirán los gastos ya sea de inhumación o de cremación y siempre sujeto a disponibilidad de los proveedores.

Para solicitar este servicio, se deberá de proporcionar el acta de defunción del Afiliado.

Este servicio será brindado por un (1) único evento durante la vigencia del Programa de Asistencias. Para poder brindar este servicio en caso de fallecimiento del Afiliado a consecuencia de alguna enfermedad no preexistente, el fallecimiento deberá ocurrir después de transcurridos noventa (90) días a partir de la contratación del Programa de Asistencias.

CLÁUSULA 3. EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependientes hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por Afiliado o Dependiente(s) con dolo o mala fe.
4. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
7. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de

aerolitos, otros, etc.

9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

11. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.

12. Cuando el Afiliado o Dependiente no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.

13. Cuando el Afiliado o Dependiente incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.

14. En caso de que el Afiliado o Dependiente incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.

15. Eventos en los que el Afiliado o sus Dependientes hayan participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.

16. Bajo el servicio de Envío de técnicos Especializados por Emergencias en el Comercio u Hogar, quedan excluidos:

16.1. En el servicio de Plomería:

a. La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del comercio o domicilio.

b. La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.

c. El arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.

d. El destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.

e. Averías que se deriven de humedades o filtraciones.

f. Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.

g. En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Grupo Familiar.

h. Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.

i. Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.

16.2. En el servicio de Electricidad:

a. Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Grupo Familiar.

b. Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.

c. No se realizarán cambios completos de líneas de energía.

d. La verificación del contador y cables de energía que formen

parte del alumbrado público.

e. Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.

f. Se excluye la reparación o cambio de enchufes.

16.3. En el servicio de Cerrajería:

a. Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al comercio o domicilio.

b. El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.

c. Hechura de llaves nuevas.

d. Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.

e. La apertura de puertas de seguridad o blindadas.

f. Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.

g. Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal del comercio o la residencia, impidiendo a sus ocupantes acceder a la misma.

16.4. En el servicio de Vidriería:

a. Cualquier clase de espejos.

b. Puertas de vidrio y ventanales corredizos.

c. Vidrios de seguridad.

d. Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).

e. Vidrios que excedan los cuatro (4) milímetros de grosor.

f. Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del comercio o domicilio o que no den hacia la calle.

g. Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.

h. Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

17. Bajo el servicio de Traslado Terrestre en Ambulancia queda excluido:

17.1. Traslados interhospitalarios.

17.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado, Dependiente o del empleado.

17.3. Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

18. Bajo el servicio de Asistencia Funeraria por Fallecimiento del Afiliado por Cualquier Causa queda excluido cuando el fallecimiento sea producto o se den en situación de:

18.1. Suicidio.

18.2. Embriaguez, consumo de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas y alucinantes.

CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y DEPENDIENTES

Con el fin de que el Afiliado o su(s) Dependiente(s) pueda(n) hacer uso de los servicios contemplados, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.

2. Identificarse como Afiliado o Dependientes ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

3. Ser Afiliado activo y permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencias.

CLÁUSULA 5. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o su(s) Dependiente(s) deberá(n) comunicarse al Call Center de servicio al cliente (+504) 2283-6272 en donde también podrán solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios.

CLÁUSULA 6. GENERALIDADES

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Grupo Familiar.

2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o Dependiente con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.

3. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar.

4. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios de este anexo o debido a solicitudes extras, deberá ser pagado por parte del solicitante con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

5. Queda entendido que el único objetivo de los servicios referenciales es brindar información al solicitante por lo tanto todo gasto de contratación de servicio su honorarios profesionales en que incurra el Afiliado o Dependientes serán asumidos exclusivamente por cuenta de este.

CLÁUSULA 7. POLÍTICA DE USO RAZONABLE

La Política de Uso Razonable se ha diseñado para impedir casos de uso desmedido, o excesivo, o abusivo, o incluso fraudulento de los servicios de asistencia por parte del Afiliado o Grupo Familiar, en este último cuando aplique. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando el Afiliado o su Grupo Familiar hagan uso de un aproximado igual o superior del 150% más del costo o número de servicios mensuales en comparación con el costo o número de servicios mensuales promedio de la cartera, por un período de 2 meses.

Si se determina que el Afiliado o Grupo Familiar sobrepasa el porcentaje establecido, ASÍ ASISTENCIA deberá enviar un informe y de manera conjunta con EL BANCO se determinará

si se procede con la terminación inmediata del Programa de Asistencia que el o los Afiliados hayan contratado, debiendo informar al o los Afiliados de tal decisión. En tal caso, ASÍ ASISTENCIA y EL BANCO deberán reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 8. COSTO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

Los servicios del Programa de Asistencias PYMES Plus tendrán un costo mensual de ciento quince lempiras (L.115.00). El Afiliado podrá visualizar el cargo mensual en su Estado de Cuenta, Libreta de Ahorro o a través de la página web de Banco Atlántida.

CLÁUSULA 9. CARGO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

El cargo del Programa de Asistencias PYME Plus se efectuará de forma mensual; sin embargo, el Afiliado gozará del servicio siempre y cuando el cargo haya sido exitoso; para ello el Afiliado deberá de contar con fondos disponibles en la cuenta o Tarjeta de Crédito, de no ejecutarse el cargo en un plazo de sesenta (60) días por responsabilidad del Afiliado automáticamente quedará cancelado y sin ninguna responsabilidad para EL BANCO.

CLÁUSULA 10. CANCELACIÓN DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

El Programa de Asistencias PYME Plus podrá ser cancelado por parte del Afiliado en cualquier momento que lo desee, sin embargo, no será reembolsable ningún monto de los meses cobrados con anterioridad por parte del banco, haya o no utilizado el servicio.

CLÁUSULA 11. COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

EL BANCO pondrá a disposición de sus clientes material publicitario a través de los siguientes medios de comunicación:

- Página Web.
- Agencias a Nivel Nacional.
- SMS y correos electrónicos.
- Estados de Cuenta.
- Cualquier otro medio que el Banco designe.