



CONDICIONES GENERALES DEL
PROGRAMA DE ASISTENCIA
ESENCIAL ATLÁNTIDA

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA ESENCIAL ATLÁNTIDA

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia Esencial Atlántida.

CLÁUSULA 1. TERRITORIALIDAD

El Programa de Asistencia se prestará en el territorio nacional de Honduras donde ocurra la emergencia con las limitaciones territoriales establecidas en este documento, siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad necesaria. Si las condiciones del lugar no permiten llevar a cabo la prestación del servicio, la Prestadora de Servicios estará obligada a informar al Afiliado o núcleo familiar de tales circunstancias.

En los casos en que el Afiliado o núcleo familiar presente una emergencia estando en los países de Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica, se atenderá al Afiliado o núcleo familiar donde ocurra la emergencia, únicamente como un servicio local en el país que se presenta el evento, siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad necesaria en dicho país. Si las condiciones del lugar no permiten llevar a cabo la prestación del servicio, la Prestadora de Servicios estará obligada a informar al Afiliado o núcleo familiar de tales circunstancias.

No aplica servicios entre países, es decir, traslados médicos hospitalarios, servicios de remolque o cualquier otro servicio que involucre un desplazamiento físico entre cada país.

CLÁUSULA 2. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales del Programa de Asistencia son las siguientes:

I. DEFINICIONES

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

1. ACCIDENTE: Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales al Afiliado o núcleo familiar, 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 Asistencia.

3. AUXILIO VIAL: Servicio que tiene como fin el apoyo de emergencia del Afiliado o núcleo familiar cuando el vehículo ha sufrido algún accidente, avería o percance y que ha dejado el vehículo varado o sin poder funcionar.

4. COSTO RAZONABLE Y ACOSTUMBRADO: Costo razonable y acostumbrado vigente en el territorio nacional, donde se requiera el servicio de asistencia descrito en este Programa de Asistencia.

5. DEPENDIENTE(S): Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de veinticinco (25) años reportados, máximo tres (3), que dependan económicamente del Afiliado y que residan en el mismo domicilio.

6. DOMICILIO: Lugar de residencia habitual del Afiliado o núcleo familiar. El Afiliado o núcleo familiar podrá notificar únicamente un (1) cambio de domicilio al año.

7. EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado o núcleo familiar, 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.

8. ENFERMEDAD: Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado o núcleo familiar, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.

9. ENFERMEDAD CRÓNICA: Enfermedad de larga duración, progresión lenta y/o incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.

10. ENFERMEDAD Y/O CONDICIÓN PREEXISTENTE: Enfermedad, condición física o mental del Afiliado o núcleo familiar, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por el Afiliado, núcleo familiar o por terceros. Como ejemplo, pero no limitado a: Cáncer, diabetes, hipertensión, asma, cirrosis hepática, VIH, SIDA, lupus, etc.

11. HORARIO HÁBIL: Horario disponible para la prestación de algunos servicios el cual se establece de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y no incluye feriados o asuetos.

12. LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA: Monto máximo de efectivo que la Prestadora de Servicios pagará al proveedor por un servicio de asistencia cubierto, siempre y cuando este dentro de los eventos y montos máximos de cobertura del plan de asistencia.

13. MANIOBRA: Se considera maniobra a toda manipulación fuera de lo habitual que realice el técnico sobre el vehículo para completar su carga o descarga de la grúa que realizará el servicio de asistencia, también es considerado como maniobra los servicios de rescate cuya manipulación sea necesaria con el fin de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, cunetas, barrancos, lodo, volcados total o parcialmente, etc.

14. NÚCLEO FAMILIAR: Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).

15. 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.

16. PROGRAMA DE ASISTENCIA: 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.

17. SERVICIO: Es la asistencia cubierta por este Programa de Asistencia que se le brinda al Núcleo Familiar de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.

18. TIEMPO DE ESPERA: Es el plazo que el Afiliado debe esperar entre un servicio y el momento en que puede utilizar el servicio nuevamente.

19. VEHÍCULO: Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el Afiliado o núcleo familiar al momento de la emergencia.

20. ZONAS DE RIESGOS: Sectores o perímetros donde el índice de actos delictivos que se cometen como atracos, robos, raponazos, e incluso, homicidios sean catalogados de mayor incidencia.

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

a. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA AUXILIOS VIALES: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial, para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

a. AUXILIO VIAL DE GRÚA: Avería o accidente que no permita la circulación autónoma total del vehículo. En tal caso la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa. El Afiliado o núcleo familiar deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su domicilio o taller, elegido por este, en la ciudad más cercana a la emergencia. Se exceptúan los casos en que el Afiliado o núcleo familiar deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo. El Afiliado o núcleo familiar deberá supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.

b. AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA: En caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto, siempre y cuando la llanta de repuesto se encuentre en buen estado. En caso de pinchadura de la llanta de motocicleta se le estará coordinando una grúa, en horario hábil, que lo transporte a llantera más cercana a la emergencia. El Afiliado o núcleo familiar deberá supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.

c. AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE: En caso de descarga de la batería del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del vehículo. El Afiliado o núcleo familiar deberá supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.

d. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE: En el caso de que el vehículo se quede sin combustible, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados dos (2) galones en caso de automóvil y un (1) galón en caso de motocicleta del combustible según la necesidad, el costo de este correrá por cuenta del Núcleo Familiar. El Afiliado o núcleo familiar deberá supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.

e. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA VEHICULAR: A consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del vehículo o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del vehículo o cajuela de la motocicleta. El Afiliado o núcleo familiar deberá supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.

Estos servicios serán brindados por dos (2) eventos al año por Núcleo Familiar, ya sea que se utilice en un solo servicio o en combinación de servicios y sin límite máximo de cobertura por evento, a excepción del servicio de grúa el cual será de doscientos cincuenta (250) kilómetros. Entre cada evento se tendrá un tiempo de espera de seis (6) meses.

Estos servicios serán brindados a nivel nacional a excepción del departamento de Gracias a Dios.

Exclusiones específicas de los servicios:

- En el servicio de grúa:
- Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro (4) ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja, atorado en lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en la grúa.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Vehículos blindados.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.
- Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- Descarga de vehículos en lugares donde las dimensiones de la edificación no lo permitan, no cuente con el espacio suficiente o exista un riesgo de daño a la propiedad ajena o al mismo vehículo remolcado.

- Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Servicios por ponchadura de una (1) sola llanta.
- Gastos derivados del pago de peajes.
- Servicios donde el vehículo requiera ser remolcado por grúas de gancho.
- En el servicio de cambio de llanta:
- Cuando el vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
- Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático, rotura o sustitución del perno, etc.).
- Servicios solicitados para el inflado de llantas.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.
- En el servicio de paso de corriente:
- Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.
- En el servicio de envío de combustible:
- Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.
- En el servicio de cerrajería vehicular:
- Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Servicios donde la llave este atorada el switch o manija del vehículo.
- Servicios cuando la manija del vehículo este dañada, aun cuando el Afiliado o núcleo familiar posea, o no, la llave del vehículo.
- Reparación o cambio de switch.
- Hechura de llaves nuevas.
- Servicios por cambio de batería de llave o control del vehículo.
- Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
- Programación de controles remotos del vehículo.
- Encendido del vehículo.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.

2. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL NÚCLEO FAMILIAR: Por solicitud del miembro del Núcleo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará, vía telefónica, información general sobre talleres mecánicos cercanos a la ubicación del Núcleo Familiar.

Cualquier gasto derivado de la atención de los técnicos en mecánica serán cubiertos por cuenta y responsabilidad del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

3. REFERENCIAS DE CLÍNICAS MÉDICAS CERCANAS A LA UBICACIÓN DEL NÚCLEO FAMILIAR: Por solicitud del miembro del Núcleo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará, vía telefónica, información general sobre centros médicos cercanos a la ubicación del Núcleo Familiar.

Cualquier gasto derivado de la atención médica serán cubiertos por cuenta y responsabilidad del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

4. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia en caso de que el Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente de tránsito, 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 Afiliado o núcleo familiar 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 Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

Este servicio será brindado en los siguientes territorios: del departamento de Atlántida, los municipios de: La Ceiba y Tela; del departamento de Colón, los municipios de: Trujillo, Sabá y Tocoa; del departamento de Comayagua, los municipios de: Comayagua, Siguatepeque y Taulabé; del departamento de Copán, los municipios de: Santa Rosa de Copán, La Entrada y Copán Ruinas; del departamento de Cortés, los municipios de: San Pedro Sula, Puerto Cortés, Villanueva, Omoa, Pimienta, Potrerillos, San Manuel y La Lima; del departamento del Choluteca, los municipios de: Choluteca, Apacilagua y Pespire; del departamento de El Paraíso, los municipios de: Yuscarán, Danlí, El Paraíso y Teupasenti; del departamento de Francisco Morazán, los municipios de: Distrito Central y Talanga; del departamento de Intibú, los municipios de: La Esperanza, Camasca, Colomoncagua y Jesús de Otoro; del departamento La Paz, los municipios de: La Paz y Marcala, del departamento de Olancho, los municipios de: Juticalpa, Catacamas y San Francisco de La Paz, del departamento de Santa Bárbara, los municipios de: Santa Bárbara, Las Vegas, San José de Colinas, Quimistán, Trinidad y San Luis; del departamento de Valle, los

municipios de: Nacaome, Amapala y San Lorenzo; y del departamento de Yoro, los municipios de: Yoro, El Progreso y Olanchito.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado o núcleo familiar.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Situaciones en que el Afiliado o núcleo familiar se encuentre violento, armado o agresivo.

5. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios transmitirá, vía telefónica, los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. En caso de imposibilidad de comunicación del Afiliado o núcleo familiar por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

b. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO 25: La Prestadora de Servicios proporcionará a requerimiento y/o solicitud del Afiliado o núcleo familiar, las coberturas de asistencias descritas a continuación, la cuales se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte la continuidad del viaje del Núcleo Familiar suceda luego de transcurridos veinticinco (25) kilómetros contados a partir del domicilio. Para coordinar los siguientes servicios el Afiliado o núcleo familiar deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

1. TRASLADO INTERHOSPITALARIO TERRESTRE EN AMBULANCIA: La Prestadora de Servicios brindará el traslado interhospitalario terrestre en ambulancia cuando el Afiliado o núcleo familiar, internado en un hospital, requiera ser trasladado a otro centro hospitalario, bajo orden médica, con previa aprobación del médico general de la Prestadora de Servicios.

El Núcleo Familiar deberá enviar al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios el documento médico que avale el traslado.

Finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto posterior incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

Este servicio será brindado en los siguientes territorios: del departamento de Atlántida, los municipios de: La Ceiba y Tela; del departamento de Colón, los municipios de: Trujillo, Sabá y Tocoa; del departamento de Comayagua, los municipios de: Comayagua, Siguatepeque y Taulabé; del departamento de Copán, los municipios de: Santa Rosa de Copán, La Entrada y Copán Ruinas; del departamento de Cortés, los municipios de: San Pedro Sula, Puerto Cortés, Villanueva, Omoa, Pimienta, Potrerillos, San Manuel y La Lima; del departamento del Choluteca, los municipios de: Choluteca, Apacilagua y Pespire; del departamento de El Paraíso, los municipios de: Yuscarán, Danlí, El Paraíso y Teupasenti; del departamento de Francisco Morazán, los municipios de: Distrito Central y Talanga; del departamento de Intibú, los municipios de: La Esperanza, Camasca, Colomoncagua y Jesús de Otoro; del departamento La Paz, los municipios de: La Paz y Marcala, del departamento de Olancho, los municipios de: Juticalpa, Catacamas y San Francisco de La Paz, del departamento de Santa Bárbara, los municipios de: Santa Bárbara, Las Vegas, San José de Colinas, Quimistán, Trinidad y San Luis; del departamento de Valle, los municipios de: Nacaome, Amapala y San Lorenzo; y del departamento de Yoro, los municipios de: Yoro, El Progreso y Olanchito. Este servicio no será brindado en el departamento de Gracias a Dios.

Exclusiones específicas del servicio:

- Segundos traslados a otros hospitales.
- Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado o núcleo familiar.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Situaciones en que el Afiliado o núcleo familiar se encuentre violento, armado o agresivo.

2. COORDINACIÓN DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de una avería que no permita la circulación autónoma de su vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un taxi, cercano a la emergencia, que lo traslade a su lugar de destino o de regreso a su domicilio.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año mientras sean emergencias diferentes y con un límite máximo de cobertura de trescientos dólares americanos (USD \$300.00) por evento.

Este servicio será brindado a nivel nacional a excepción del departamento de Gracias a Dios.

Exclusiones específicas del servicio:

- Los gastos adicionales que puedan derivarse del mismo traslado como el costo de alimentación, peajes, etc.
- El traslado de personas que no formen parte del Núcleo Familiar.

3. PAGO DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano al lugar de la emergencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año mientras sean emergencias diferentes y con un límite máximo de cobertura de Trescientos Dólares de los Estados Unidos de América (USD \$300.00) por evento.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación sencilla, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

Este servicio será brindado a nivel nacional a excepción del departamento de Gracias a Dios.

4. RENTA DE AUTO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la renta, por un (1) único día, de un automóvil básico para que pueda utilizarlo como medio de transporte para realizar los trámites o gestiones por el robo de su vehículo.

La Prestadora de Servicios quedará excluida de cualquier responsabilidad por daños o avería al vehículo rentado quedando el Afiliado o núcleo familiar como el único responsable.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año mientras sean emergencias diferentes y con un límite máximo de cobertura de Trescientos Dólares de los Estados Unidos de América (USD \$300.00) por evento.

Este servicio será brindado a nivel nacional a excepción del departamento de Gracias a Dios.

5. REFERENCIAS PREVIA A UN VIAJE: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, al requerir información referencial previa a un viaje, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección de los servicios o establecimientos solicitados y le transmitirá la información vía telefónica. Los costos de los servicios serán asumidos por cuenta y riesgo del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

6. DEPÓSITO Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de avería que no permita la circulación autónoma del vehículo, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará, con un garaje o parqueo cercano a la emergencia, el depósito de su vehículo por un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año mientras sean emergencias diferentes y con un límite máximo de cobertura de Cincuenta Dólares de los Estados Unidos de América (USD \$50.00) por evento.

Este servicio será brindado a nivel nacional a excepción del departamento de Gracias a Dios.

c. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

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

a) PLOMERÍA: Avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro de 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. El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.

b) ELECTRICIDAD: Avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior de 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. El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.

c) CERRAJERÍA: Pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso a 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 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. El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.

d) VIDRIERÍA: Rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores de la residencia del Afiliado, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios. El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.

El técnico realizará la inspección y evaluación de las emergencias y de ser necesario la compra de materiales, la Prestadora de Servicios estará programando la atención del servicio. El tiempo de cuarenta y ocho (48) horas de espera no aplicará en casos de garantía.

Estos servicios serán brindados por dos (2) eventos al año por Núcleo Familiar, ya sea que se utilice en un solo servicio o en combinación de servicios y sujeto a un límite máximo de cobertura de Sesenta y Cinco Dólares de los Estados Unidos de América (USD \$65.00) por evento. Entre cada evento se tendrá un tiempo de espera de seis (6) meses.

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

Estos servicios serán brindados a nivel nacional a excepción del departamento de Gracias a Dios.

Exclusiones específicas del servicio:

- En el servicio de plomería:
- 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 domicilio.
- Destapes o trabajos que requieran bomba o sonda eléctrica y compresores.
- La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
- El arreglo de canales, bajantes de agua y tuberías galvanizadas.
- El destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
- 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 Núcleo Familiar.
- Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- Servicios en lugares distintos al domicilio.
- Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de plomería sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.
- En el servicio de electricidad:
- 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 Núcleo Familiar.
- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.

- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
- Servicios en lugares distintos al domicilio.
- Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de electricidad sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.
- En el servicio de cerrajería:
- Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Hechura de llaves nuevas.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
- Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
- Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal de la residencia, impidiendo a sus ocupantes acceder a la misma.
- Servicios en lugares distintos al domicilio.
- Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de cerrajería sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.
- En el servicio de vidriería:
- Cualquier clase de espejos.
- Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- Vidrios de seguridad.
- Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- Vidrios que excedan los cuatro (4) milímetros de grosor.
- 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 domicilio o que no den hacia la calle.
- Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.
- Servicios en lugares distintos al domicilio.
- Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de vidriería sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.

2. REFERENCIAS DE TÉCNICOS AL HOGAR: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre techadores, reparación de portones, limpieza del hogar, limpieza de garaje, instalaciones eléctricas, plomería, albañilería, carpintería, cerrajería, pintores, vidrieros, etc. Queda entendido que la selección de la empresa o profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

d. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación telefónica en:

- a) Utilización de medicamentos.
- b) Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c) Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d) 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 y sin límite máximo de cobertura por evento.

2. PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA CONSULTA EXTERNA: Por solicitud del miembro del Núcleo Familiar, la Prestadora de Servicios le coordinará la cita a la consulta externa del centro médico indicado por el Núcleo Familiar.

El Núcleo Familiar será el responsable de indicar la fecha y hora de la cita médica, por lo que la Prestadora de Servicios quedará excluida de cualquier responsabilidad en caso el Núcleo Familiar no se presente a dicha cita. Todo gasto incurrido por la prestación de este servicio de programación de citas para consulta externa correrá por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

El servicio de programación de citas para consulta externa será brindado en los siguientes territorios: del departamento de Atlántida, el municipio de: La Ceiba; del departamento de Cortés, el municipio de: San Pedro Sula; y del departamento de Francisco Morazán, el municipio de: Tegucigalpa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

e. SERVICIOS DE ASISTENCIA CONCIERGE

1. SERVICIO DE REFERENCIAS CONCIERGE: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, al requerir información referencial sobre floristerías, centro de compra de regalos, chocolates, vinos, cines, restaurantes, bares, tours turísticos, eventos deportivos y otras actividades similares, 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 Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

2. COORDINACIÓN DE TAXI DEL DOMICILIO AL AEROPUERTO Y VICEVERSA: Derivado de un viaje del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios coordinará el envío de un taxi que traslade al Núcleo Familiar de su residencia al aeropuerto y viceversa cuando regrese de su viaje.

Todo gasto incurrido por la prestación de este servicio de coordinación de taxi del domicilio al aeropuerto y viceversa correrá por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

f. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar cuando requiera alguna orientación legal telefónica en caso de un accidente de tránsito en su vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal, vía 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 Núcleo Familiar ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

La orientación legal telefónica por accidente de tránsito no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHICULO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar cuando requiera alguna orientación legal telefónica en caso del robo de su vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal, vía 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 Núcleo Familiar 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 y sin límite máximo de cobertura por evento.

g. SERVICIO DE ASISTENCIA TELEDOCTOR:

1. TELEDOCTOR: El Afiliado o núcleo familiar se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación

tecnológica llamada "Teledoctor", para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:

- a. Utilización de medicamentos.
- b. Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c. Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d. Interpretación de exámenes de laboratorio.

Queda entendido que la orientación médica no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

h. SERVICIO DE ASISTENCIA NUTRICIONAL

1. SERVICIO DE REFERENCIA NUTRICIONAL: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información de profesionales en nutrición, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del nutricionista, así como la coordinación de cita, honorarios profesionales y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

i. SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLÓGICA

1. SERVICIO DE REFERENCIA PSICOLÓGICA: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información de profesionales en psicología, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del psicólogo, así como la coordinación de cita, honorarios profesionales y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

j. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN ESTILO DE VIDA

1. DESCUENTOS ESPECIALES EN GIMNASIOS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios lo referirá con gimnasios, que pertenezcan a la red de proveedores, donde podrá optar con descuentos especiales.

El proveedor, porcentaje y tipo de descuento estará sujeto a disponibilidad de la red.

El servicio de descuentos especiales será brindado en gimnasios de los siguientes territorios: del departamento de

Atlántida, el municipio de: La Ceiba; del departamento de Cortés, el municipio de: San Pedro Sula; y del departamento de Francisco Morazán, el municipio de: Tegucigalpa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2. DESCUENTOS ESPECIALES EN SPAS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios lo referirá con spas, que pertenezcan a la red de proveedores, donde podrá optar con descuentos especiales.

El proveedor, porcentaje y tipo de descuento estará sujeto a disponibilidad de la red.

El servicio de descuentos especiales será brindado en spas de los siguientes territorios: del departamento de Atlántida, el municipio de: La Ceiba; del departamento de Cortés, el municipio de: San Pedro Sula; y del departamento de Francisco Morazán, el municipio de: Tegucigalpa

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

3. DESCUENTOS EN SERVICIOS MÉDICOS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en laboratorios, exámenes especiales y servicios ambulatorios, con proveedores que pertenezcan a la red.

El porcentaje de descuento especial dependerá del tipo de servicio médico requerido, como también dependerá del proveedor en el que el Afiliado o miembro del núcleo familiar requiera tratarse.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4. DESCUENTOS ESPECIALES PARA EL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de neumáticos y repuestos para el vehículo del Núcleo Familiar, con proveedores que pertenezcan a la red.

El proveedor, porcentaje y tipo de descuento estará sujeto a disponibilidad de la red.

El servicio de descuentos especiales para el vehículo será brindado en los siguientes territorios: departamentos de Atlántida, Choluteca, Colón, Comayagua, Copán, Cortés, El Paraíso, Francisco Morazán, Intibucá, La Paz, Lempira, Olancho, Santa Bárbara, Valle y Yoro.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5. DESCUENTOS ESPECIALES EN ELECTRODOMÉSTICOS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de electrodomésticos, con proveedores que pertenezcan a la red.

El proveedor, porcentaje y tipo de descuento estará sujeto a disponibilidad de la red.

El servicio de descuentos especiales en electrodomésticos será brindado en los siguientes territorios: departamentos de Atlántida, Choluteca, Colón, Comayagua, Copán, Cortés, Francisco Morazán, Islas de la Bahía, Olancho y Yoro.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

III. CONDICIONANTES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE CARÁCTER GENERAL

a. Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios, sujeto a disponibilidad en la localidad del domicilio del Afiliado o núcleo familiar.

b. Los auxilios viales serán brindados únicamente en las calles y carreteras, donde sea posible el acceso para que el proveedor pueda brindar servicios y se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada. Están excluidos de las coberturas los vehículos que se encuentren resguardados en el domicilio.

c. Los servicios de asistencia serán brindados únicamente en la dirección del domicilio registrado en la base de datos de Banco Atlántida. Estas excluidos de la cobertura de asistencia todo tipo de locales comerciales o comercios que se encuentren o formen parte del inmueble registrado como domicilio.

d. Para el servicio de orientación legal telefónica:

- Será brindado en horario hábil.

- El tiempo de duración del servicio no podrá exceder de treinta (30) minutos.

e. En caso de cancelar un servicio asistencial, el miembro del Núcleo Familiar deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.

f. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o debido a solicitudes extras del miembro del Núcleo Familiar, deberán ser pagados por este con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Prestadora de Servicios.

g. El Núcleo Familiar deberá remitir al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.

h. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el Afiliado pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.

i. La Prestadora de Servicios estará exenta de cualquier responsabilidad en caso de que el Afiliado manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por la Prestadora de Servicios; así como de cualquier acción que el Afiliado lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

IV. 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 núcleo familiar hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.

3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o núcleo familiar con dolo o mala fe.

4. Están excluidos de la cobertura de asistencia los vehículos con peso mayor a 3.5 toneladas, vehículos menores de 3.5 toneladas que sean destinados a uso comercial, vehículos todo terreno (all-terrain vehicle ATV), vehículo para tareas útiles (Utility Terrain Vehicles UTV), mototaxis, vehículos con carga, de transporte público o colectivo, los contratados por medio de una aplicación o página web, rentados o de alquiler, o servicio de transporte personalizado VIP, destinados a uso comercial, vehículos con multas o impuestos pendientes, con placas o permisos de circulación temporales o que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

5. No se brindarán servicios solicitados o que hayan sido resultado de acciones bajo efectos del consumo de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.

6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de enfermedades crónicas.

7. Servicios derivados de enfermedades o trastornos psicológicos o psiquiátricos.

8. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.

9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.

10. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

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

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

13. Cuando el miembro del Núcleo Familiar no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.

14. Cuando el Afiliado o núcleo familiar incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.

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

16. En caso de que el Afiliado o núcleo familiar incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de identificada la emergencia.

17. Eventos en los que el Afiliado o núcleo familiar haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.

18. Se excluyen los servicios solicitados en zonas de riesgos conforme al listado definido por la Prestadora de Servicios en función de información oficial.

V. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y NÚCLEO FAMILIAR

Con el fin de que el Afiliado o núcleo familiar puedan 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 núcleo familiar ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última coordina para la atención del servicio.
3. Ser Afiliado activo al Programa de Asistencia.
4. En todos los casos que el Afiliado o núcleo familiar requiera de un servicio de asistencia, corresponde a estos comprobar a la Prestadora de Servicios la necesidad del servicio. La Prestadora de Servicios quedará exenta de responsabilidad por cualquier servicio brindado al Afiliado o núcleo familiar.

VI. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o núcleo familiar deberán comunicarse al centro de contacto de servicio al cliente (+504) 2283-6272 en donde también podrán solicitar el listado de proveedores más cercanos a su ubicación para la atención asistencial.

VII. SOLICITUD DE REEMBOLSO

En los casos de absoluta y comprobada urgencia en los cuales el Afiliado o núcleo familiar cubiertos por el Programa de Asistencia hayan acudido directamente ante terceros proveedores y soliciten un reembolso por los gastos erogados, deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. El servicio deberá ser previamente autorizado por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios antes de la realización de cualquier servicio.
2. Deberá proporcionar el documento fiscal (factura), así como todos los documentos requeridos por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios, dentro del plazo de ocho (8) días siguientes contados a partir del momento en que se la haya prestado el servicio, caso contrario el reembolso no será aplicable.
3. Datos de la cuenta bancaria de Banco Atlántida del Afiliado. El reembolso, de proceder, únicamente se realizará a la cuenta bancaria del Afiliado.

Por su parte, la Prestadora de Servicios y en caso proceda, realizará el reembolso de los gastos erogados por el Afiliado o núcleo familiar cubiertos por el Programa de Asistencia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud de reembolso.

El reembolso será hasta el límite máximo de cobertura descrito

en las condiciones del servicio de asistencia, de no contar con un monto máximo de cobertura se realizará el reembolso bajo Costo Razonable y Acostumbrado.

VIII. GENERALIDADES

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Núcleo Familiar.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o núcleo familiar 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 núcleo familiar 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 Afiliado o núcleo familiar 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 Afiliado o núcleo familiar por lo tanto todo gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que incurra el Afiliado o núcleo familiar serán asumidos exclusivamente por cuenta de este.

IX. COSTO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

Los servicios del Programa de Asistencia Esencial Atlántida tendrán un costo mensual de Noventa Lempiras (L.90.00). 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.

IX. CARGO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

El cargo del Programa de Asistencia Esencial Atlántida 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 Banco Atlántida.

En caso de fallecimiento del Afiliado, se procederá a la devolución de las cuotas pagadas a partir de la fecha de su fallecimiento, ya sea que estas hayan sido cobradas. La devolución se efectuará en un plazo de quince (15) días hábiles a los familiares en primer grado de consanguinidad del Afiliado que hayan hecho el reclamo, o, en su defecto, a sus herederos legales. La devolución se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Afiliado. Además, la notificación a EL BANCO sobre el fallecimiento del Afiliado deberá enviarse dentro de un plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de fallecimiento, y el monto máximo a reintegrar será de hasta seis (6) cuotas.

X. CANCELACIÓN DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

El Programa de Asistencia Esencial Atlántida 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 de EL BANCO, haya o no utilizado el servicio.

XI. 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 Banco Atlántida designe.

CLÁUSULA 3. 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 núcleo familiar, en este último cuando aplique. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando el Afiliado o núcleo 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 núcleo 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 al 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 4. CONSECUENCIAS DE LAS ACTUACIONES DEL AFILIADO Y NÚCLEO FAMILIAR

Las siguientes acciones realizadas por el Afiliado y/o núcleo familiar podrán dar como consecuencia la suspensión de la provisión de servicios de asistencia, la cancelación inmediata del Programa de Asistencia, y/o la imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia, sin responsabilidad alguna para ASÍ ASISTENCIA y El Banco, según se indica a continuación:

1. Cancelación Inmediata del Programa de Asistencia e imposibilidad de contratar un nuevo programa:

Las siguientes acciones del Afiliado y/o núcleo familiar implicarán la cancelación inmediata del Programa de Asistencia y la imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia:

- a. Servicios solicitados por el Afiliado y/o núcleo familiar de cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o intente engañar en forma deliberada o imprudente a ASÍ ASISTENCIA y/o EL BANCO con el fin de obtener un beneficio asistencial o de otra índole.
- b. Cuando el Afiliado y/o núcleo familiar sobrepase el porcentaje establecido en la Política de Uso Razonable.

2. Suspensión de la provisión de servicios de asistencia e imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia:

- a. Cuando el Afiliado incurra en la falta de pago del Programa de Asistencia contratado por más de dos (2) meses seguidos, se procederá con la suspensión del Programa de Asistencia y por ende no se prestará ninguno de los servicios contemplados en el Programa de Asistencia.

Asimismo, mientras el Afiliado se encuentre en mora de un Programa de Asistencia adquirido anteriormente no podrá ser adherido a ningún tipo de Programa de Asistencia nuevamente por ASÍ ASISTENCIA y/o El Banco.

En cualquier caso, ASÍ ASISTENCIA y El Banco deberán informar al Afiliado de tal decisión, y reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 5. CAMBIOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA

ASÍ ASISTENCIA y EL BANCO informarán al Afiliado, con al menos treinta (30) días de anticipación en caso de realizarse algún cambio o modificación sustancial a las condiciones generales del presente Programa de Asistencia (precio, servicios, período de carencia, límites a coberturas de asistencia, exclusiones, entre otros). Si el Afiliado no estuviese de acuerdo con los cambios podrá cancelar su Programa de Asistencia sin responsabilidad alguna. Si pasados los treinta (30) días el Afiliado no informa su desacuerdo o cancelación del Programa de Asistencia, se entenderá como aceptado los cambios. No se considerará una modificación sustancial cualquier cambio la red de proveedores.

CLÁUSULA 6. FECHA DE INICIO DE LOS SERVICIOS

Fecha a partir de la cual los servicios del "Programa de Asistencia Esencial Atlántida" estén a disposición del Afiliados y núcleo familiar, esto es, veinticuatro (24) horas después de la contratación de los servicios por parte del cliente de EL BANCO y desde que haya sido comunicado o reportado a ASÍ ASISTENCIA por parte de EL BANCO. Lo anterior salvo en situación de emergencias o accidentes, en cuyo caso podrán solicitar los servicios en forma inmediata siempre y cuando sea autorizado por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios.