CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS **AUXILIO PLUS**

Banco Atlántida

Banco Atlántida

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS AUXILIO PLUS

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

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. DEFINICIONES

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

2. 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 Asistencias.

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 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 su 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 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 pm. 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. PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del presente Programa de Asistencia, en dicho período el Núcleo Familiar no puede hacer uso del servicio de asistencia.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

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.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

El Afiliado y su núcleo familiar podrán contar con los siguientes servicios de asistencia:

1. ASISTENCIA VIAL

1.1. 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 (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): 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 de 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 ENVÍO DE COMBUSTIBLE (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): 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 de 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 CERRAJERÍA VEHICULAR (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): 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 de 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 CAMBIO DE LLANTA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): 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 de 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 PASO DE CORRIENTE (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): 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 de supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por seis (6) eventos al año por Núcleo Familiar y sin límite máximo de cobertura por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

a. En el servicio de auxilio vial de grúa:

1. 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.
2. Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
3. Vehículos blindados.
4. Segundos servicios por un (1) mismo evento.
5. Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
6. 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.
7. Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados.
8. Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
9. Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
10. Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
11. Servicios por ponchadura de una (1) sola llanta.
12. Gastos derivados del pago de peajes.
13. Servicios donde el vehículo requiera ser remolcado por grúas de gancho.

b. En el servicio de auxilio vial de envío de combustible:

1. Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.
2. Segundos servicios por un (1) mismo evento.

c. En el servicio de auxilio vial de cerrajería vehicular:

1. Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
3. Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
4. Servicios donde la llave este atorada el switch o manija del vehículo.
5. Servicios cuando la manija del vehículo este dañada, aun cuando el Afiliado o núcleo familiar posea, o no, la llave del vehículo.
6. Reparación o cambio de switch.
7. Hechura de llaves nuevas.
8. Servicios por cambio de batería de llave o control del vehículo.
9. Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
10. Programación de controles remotos del vehículo.
11. Encendido del vehículo.
12. Segundos servicios por un (1) mismo evento.

d. En el servicio de auxilio vial de cambio de llanta:

1. Cuando el vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
2. Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático, rotura o sustitución del perno, etc.).
3. Servicios solicitados para el inflado de llantas.
4. Segundos servicios por un (1) mismo evento.

e. En el servicio de auxilio vial de paso de corriente:

1. Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
2. Segundos servicios por un (1) mismo evento.

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

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y siempre y cuando se trate de emergencias distintas. En caso de no contar con la disponibilidad inmediata de los proveedores de la red, se coordinará el traslado con ambulancia pública o de la Cruz Roja.

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.

1.3. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS Y MÉCANICAS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar cuando requiera información de profesionales en medicina o especialistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas, hospitales, clínicas dentales, mecánicos y talleres automotrices, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del médico, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, clínica dental, mecánico o taller, así como la coordinación de cita, honorarios profesionales, odontológicos y demás costos en que incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CARRETERA: Por solicitud del Afiliado núcleo familiar cuando requiera alguna orientación legal telefónica en caso de un accidente en carretera, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un 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 orientación legal telefónica no podrá exceder de treinta (30) minutos.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.5. 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.

2. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

La Prestadora de Servicios proporcionará a requerimiento y/o solicitud del Afiliado o núcleo familiar, las coberturas de asistencias descritas a continuación, las 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 de su 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.

2.1. 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.

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 siempre y cuando se trate de emergencias distintas. En caso de no contar con la disponibilidad inmediata de los proveedores de la red, se coordinará el traslado con ambulancia pública o de la Cruz Roja.

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.

2.2. 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 vehículo (taxi u otro servicio de transporte), cercano a la emergencia, que lo traslade a su lugar de destino o de regreso a su residencia.

Banco Atlántida

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se trate de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de trescientos dólares americanos (USD $300.00) por evento.

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 sean pasajeros acompañantes del Núcleo Familiar.

2.3. 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, siempre y cuando se trate de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de trescientos dólares americanos (USD $300.00) por estancia.

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.

2.4. 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, siempre y cuando se trate de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de trescientos dólares americanos (USD $300.00) por evento.

2.5. DEPÓSITO Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de un accidente de tránsito, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el depósito y custodia del vehículo, por una (1) única noche, en un parqueo o predio cercano al lugar de la emergencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se trate de emergencias distintas, sujeto a un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD $50.00) por evento.

La Prestadora de Servicios no será responsable por objetos olvidados, robados o perdidos dentro del vehículo mientras se encuentre en el parqueo o en el predio, así como por daños al vehículo.

2.6. 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 trasmitirá 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.

2.7. 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.

3. ASISTENCIA EN EL HOGAR

3.1. 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 (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por una 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 (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por una 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 (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): En caso de 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 (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): En caso de 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 la emergencia, 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.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un máximo de seis (6) eventos al año por Núcleo Familiar y sin límite máximo de cobertura por evento. El servicio incluye el envío del técnico especializado, según corresponda, y los materiales de mano de obra como su traslado.

Exclusiones específicas del servicio:

a. En el servicio de Plomería:

1. 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.
2. Destapes o trabajos que requieran bomba o sonda eléctrica y compresores.
3. La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
4. El arreglo de canales, bajantes de agua y tuberías galvanizadas.
5. El destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
6. Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
7. Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
8. 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.
9. Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
10. Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
11. Servicios en lugares distintos al domicilio.
12. Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de plomería sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.

b. En el servicio de Electricidad:

1. 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.
2. Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
3. No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
4. La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
5. Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
6. Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
7. Servicios en lugares distintos al domicilio.
8. Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de electricidad sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.

c. En el servicio de Cerrajería:

1. Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la

puerta principal de acceso al domicilio.
2. El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento
3. Hechura de llaves nuevas.
4. Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
5. La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
6. Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
7. 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.
8. Servicios en lugares distintos al domicilio.
9. Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de cerrajería sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.

d. En el servicio de Vidriería:
1. Cualquier clase de espejos.
2. Puertas de vidrío y ventanales corredizos.
3. Vidrios de seguridad.
4. Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
5. Vidrios que excedan los cuatro (4) milímetros de grosor.
6. 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.
7. Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
8. Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.
9. Servicios en lugares distintos al domicilio.
10. Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de vidriería sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.

3.2. SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL HOGAR: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información referencial de profesionales en reparación, mantenimiento, limpieza, fumigación, ampliación o remodelación, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de los servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4. ASISTENCIA MÉDICA Y A LA SALUD:

4.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud del Afiliado o núcleo 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 miembro del Núcleo Familiar, 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.

4.2. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA: La Prestadora de Servicios brindará el servicio de traslado médico terrestre en ambulancia a requerimiento y/o solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, para 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 traslados al año, dentro del territorio hondureño. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

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.

4.3. VISITA MÉDICA DOMICILIAR (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un médico general, perteneciente a la red médica, para realizarle una evaluación clínica.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica.

Este servicio será brindado sin límite de visitas al año, y se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

El servicio cubre únicamente el costo de la visita domiciliar y quedan excluidos de la misma cualquier medicamento o procedimiento médico diferente a la evaluación clínica.

4.4. SERVICIO DE COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS: A solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios coordinará la fecha y hora de sus citas médicas en las clínicas o centros médicos proporcionados por el Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

5. ASISTENCIA TELEDOCTOR:

5.1. TELEDOCTOR: El Afiliado o núcleo familiar se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica (App) llamada Teledoctor 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 esta app.

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

6. ASISTENCIA NUTRICIONAL Y PSICOLÓGICA

6.1. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL Y PSICOLÓGICA TELEFÓNICA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en el campo de la nutrición o psicología quien le orientará telefónicamente respecto de las necesidades requeridas.

La orientación será brindada en horario hábil 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., no incluye feriados o asuetos. La orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.2. CITA PRESENCIAL CON NUTRICIONISTA O PSICÓLOGO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios podrá dirigirlo con un profesional en el campo de la nutrición o psicología para realizar una consulta presencial según las necesidades requeridas.

La cita será brindada en horario hábil 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., no incluye feriados o asuetos. La cita no podrá exceder de una (1) hora.

Este servicio será brindado por un límite máximo de tres (3) citas por especialidad al año por Núcleo Familiar, sujeto a un tiempo de duración no mayor a una (1) hora por cita. El valor de las citas será asumido por la Prestadora de Servicios.

6.3. SERVICIO DE REFERENCIAS NUTRICIONALES Y PSICOLÓGICAS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información de profesionales en nutrición y psicología, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del profesional, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del nutricionista o 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.

7. ASISTENCIA PC

7.1. ASISTENCIA PC EN LÍNEA (UN SERVICIO CADA 48

HORAS): Por solicitud del Afiliado o núcleo 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 Afiliado o núcleo familiar 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.
• Diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo Windows.
• Asesoría en la instalación de redes Wireless.
• Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
• Solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Gmail, Yahoo!, etc.).
• Instalación de Antispyware (Adware).
• 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).
• Instalación de filtro de seguridad en el acceso de internet para los niños.

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

La orientación será brindada en horario hábil 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., no incluye feriados o asuetos. La orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

Para la prestación del presente servicio el Núcleo Familiar 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 Núcleo Familiar 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. ASISTENCIA CONCIERGE

8.1. REFERENCIAS RECREACIONALES: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, al requerir información referencial sobre restaurantes, bares, tours turísticos, eventos deportivos, eventos culturales, cine, conciertos, teatros, museos, tarifas de hoteles y/o traductores, la Prestadora de Servicios realizará una búsqueda de los servicios solicitados y le trasmitirá el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento 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.

8.2. REFERENCIAS DE FLORISTERÍAS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información referencial de floristerías, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento, 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 Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

8.3. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE REGALOS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información referencial de empresas, negocios o locales de regalos, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento, 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 Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

8.4. REFERENCIAS DE CHOCOLATERÍAS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información referencial de chocolaterías, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la chocolatería, así como la coordinación de

servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

8.5. REFERENCIAS DE VIÑATERÍAS: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, siempre que requiera información referencial de viñaterías, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la viñatería, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9. ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES

La Prestadora de Servicios proporcionará a requerimiento y/o solicitud del Afiliado o núcleo familiar, las coberturas de asistencia descritas a continuación, las cuales se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte el viaje del Núcleo Familiar suceda en un país extranjero al territorio nacional, que su estancia no exceda de los sesenta (60) días calendario y que su residencia permanente sea en el territorio hondureño. Para coordinar los siguientes servicios el Afiliado o núcleo familiar deberá de seguir las instrucciones expresas del personal de cabina de la Prestadora de Servicios, así como enviar todos los medios de prueba solicitados que acrediten el estado de su emergencia. Se excluyen de estas coberturas los viajes con fines médicos o de negocios o educativos. Si el viaje tiene fines educativos, los servicios tendrán un período de carencia de seis (6) meses. Los servicios operarán bajo la modalidad de reembolso.

9.1. VISITA MÉDICA POR EMERGENCIA: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un médico general que le realizará una evaluación clínica en el lugar solicitado.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

El servicio cubre únicamente el costo de la visita y quedan excluidos de la misma cualquier medicamento o procedimiento médico diferente a la evaluación clínica.

9.2. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA: 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 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 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 traslados al año. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública.

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.

9.3. REGRESO DE VIAJE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente de algún familiar en primer grado de consanguinidad, y el Afiliado o núcleo familiar deba postergar o adelantar su viaje de regreso a territorio hondureño, la Prestadora de Servicios asumirá el costo del boleto de vuelta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año. El boleto será en un transporte en clase económica. Cada evento deberá tratarse de emergencias distintas para su coordinación.

9.4. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA: A consecuencia de una convalecencia del Afiliado o núcleo familiar que lo imposibilite a continuar con su viaje, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la estancia, para el afectado y un familiar acompañante, en un hotel cercano a la emergencia.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año por Núcleo Familiar, sujeto a un límite máximo de diez (10) días de estancia con una cobertura de cien dólares americanos (USD $.100.00) por noche.

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.

9.5. REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES: A solicitud de algún familiar en caso de fallecimiento del Afiliado o núcleo familiar a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, se prestarán las siguientes coberturas:

- Recoger el cuerpo desde el sitio del fallecimiento.
- Realizar la preparación del cuerpo, embalsamiento y tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Apoyar en la realización de los trámites legales, consulares y traslado de cuerpos de cualquier país del mundo 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 el aeropuerto de Honduras.
- Brindar el traslado del cuerpo hacia el aeropuerto.

Para solicitar este servicio el Afiliado o núcleo familiar deberá de proporcionar a la Prestadora de Servicios el certificado de defunción o documento legal que acredite la muerte del Afiliado o núcleo familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y se encuentra sujeto a un límite máximo de cobertura de cinco mil dólares americanos (USD $.5,000.00) por evento.

Para el servicio de repatriación, el Afiliado o núcleo familiar deberá enviar todos los documentos solicitados por el personal de la Prestadora de Servicios en un máximo de cinco (5) días hábiles.

9.6. TRANSPORTE DE UN MIEMBRO DEL NÚCLEO FAMILIAR POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO: Por solicitud del núcleo familiar mientras se encuentre fuera del territorio hondureño, y derivado de una enfermedad grave que este sufriendo el Afiliado, que lo obligue a adelantar su regreso, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará su regreso en un medio de transporte, terrestre o aéreo, en clase económica.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.7. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN PÉRDIDA DE EQUIPAJE O DOCUMENTOS DE VIAJE: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de la pérdida o extravío de su equipaje o documentos de viaje, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional que le proporcionará la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades pertinentes, con el fin de brindarle alternativas para solventar su emergencia.

La Prestadora de Servicios no será responsable de la atención prestada por las autoridades o empresas a quien dirija la reclamación ni de los resultados de las gestiones realizadas por el Afiliado o núcleo familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.8. GASTOS MÉDICOS Y HOSPITALIZACIÓN: A consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad no preexistente del Afiliado o núcleo familiar, La Prestadora de Servicios le cubrirá los gastos médicos y de hospitalización derivados de una situación de urgencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y se encuentra sujeto a un límite máximo de cobertura de cinco mil dólares americanos (USD $.5,000.00) por evento.

9.9. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA PARA VIAJES AL EXTRANJERO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia de requisitos, visados, protocolos o derechos de los viajeros, 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 Afiliado o núcleo familiar ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.10. ASISTENCIA DE GASTOS DENTALES: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, a consecuencia de una afección dental inesperada tales como trauma, infección, dolor o inflamación, la Prestadora de Servicios le cubrirá los gastos odontológicos derivados de la situación de urgencia.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año por Núcleo Familiar, sujeto a un límite máximo de cobertura de trescientos dólares americanos (USD $.300.00) por evento.

9.11. 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.

10. ASISTENCIA LEGAL

10.1. ASESORÍA LEGAL PRESENCIAL: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios podrá dirigirlo con un abogado para realizar una asesoría presencial según las necesidades requeridas en temas penales, civiles, laborales o familiares.

La asesoría será brindada en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., no incluye feriados o asuetos. La asesoría no podrá exceder de cuatro (4) horas.

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

Este servicio será brindado por seis (6) asesorías al año por Núcleo Familiar, y se encuentra sujeto a un límite máximo de cobertura de doscientos dólares americanos (USD $200.00) por asesoría.

Exclusiones específicas del servicio:

- Acompañamiento presencial en cortes.
- Cualquier realización de documentos legales.

10.2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud del Afiliado o núcleo 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 orientación será brindada en horario hábil 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., no incluye feriados o asuetos. La orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia de un accidente de tránsito, 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 orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL

VEHÍCULO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del robo total del vehículo de su propiedad, 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 orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

CLÁUSULA 4. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA

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, de las ciudades principales del territorio hondureño. 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. El servicio de traslado terrestre en ambulancia deberá ser autorizado previamente por medio de una orientación médica telefónica o Teledoctor.
e. En caso de cancelar un servicio asistencial, el Afiliado o 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 Afiliado o 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 o núcleo familiar 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 o núcleo familiar 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 o núcleo familiar lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

CLÁUSULA 5. 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 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, vehículo 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. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
6. No se brindarán los servicios que se soliciten o que hayan sido resultado de acciones bajo efectos del consumo de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica ni por enfermedades mentales.
7. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
8. Servicios originados o a causa de cualquier tipo de cirugía o procedimiento de índole estético.
9. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
10. Servicios derivados de afecciones propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, pérdida o aborto y sus

complicaciones.
11. Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías, o se relacione directamente con ellas.
12. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
13. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
14. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
15. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
16. Cuando el Afiliado o núcleo familiar no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
17. Cuando el Afiliado o núcleo familiar incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.
18. En caso de que el Afiliado o núcleo familiar incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
19.Eventos en los que el Afiliado o núcleo familiar hayan participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
20. Servicios derivados de la muerte de infantes por enfermedades congénitas o perinatales.
21. Se excluyen los servicios solicitados en zonas de riesgos conforme al listado definido por la Prestadora de Servicios en función de información oficial.

CLÁUSULA 6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y NÚCLEO FAMILIAR

Con el fin de que el Afiliado o núcleo familiar 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 núcleo familiar 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.
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.

CLÁUSULA 7. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o núcleo familiar 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 8. 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.

CLÁUSULA 9. 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 su 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 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 10. CONSECUENCIAS DE LAS ACTUACIONES DEL AFILIADO Y SU 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 11. 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.

CLÁUSULA 12. FECHA DE INICIO DE LOS SERVICIOS

La fecha a partir de la cual el "Programa de Asistencias Auxilio Plus" estará activo para disposición del Afiliado y núcleo familiar, será veinticuatro (24) horas después de la contratación de los servicios por parte del cliente de Banco Atlántida y desde que haya sido comunicado o reportado a ASÍ por parte de Banco Atlántida.

CLÁUSULA 13. CAMBIOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

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 14. COSTO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

Los servicios del Programa de Asistencias Auxilio Plus tendrán un costo mensual de ciento quince lempiras (L.115.00). El Afiliado podrá visualizar el cargo mensual en su Estado de Cuenta de Cheques, Tarjeta de Crédito, Libreta de Ahorro o a través de su Banca en Línea.

CLÁUSULA 15. CARGO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

El cargo del Programa de Asistencias Auxilio 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.

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.

CLÁUSULA 16. CANCELACIÓN DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

El Programa de Asistencias Auxilio 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 17. 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.