



**CONDICIONES GENERALES DEL
PROGRAMA DE ASISTENCIA
PARA MASCOTAS**

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia Mascotas Plus.

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

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

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

- 1. ACCIDENTE:** Suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado violentamente por medios externos, que afecte el organismo de la mascota causándole la muerte o provocándole lesiones corporales traumáticas, y que se manifiesten por heridas visibles o contusiones internas que puedan ser determinadas por un médico veterinario.
- 2. AFILIADO:** Persona física que es cliente de EL BANCO y que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
- 3. DEPENDIENTES:** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de dieciocho (18) años que dependen económicamente del Afiliado.
- 4. EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física de la mascota. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
- 5. ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por la mascota, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.
- 6. ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos veterinarios especiales y específicos.
- 7. ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Cualquier enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido la mascota con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.
- 8. GRUPO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).
- 9. MASCOTA:** Se entiende por mascota, al(los) perro(s) o gato(s) propiedad del Afiliado. Únicamente se podrá inscribir

hasta un máximo de tres (2) mascotas por Programa de Asistencias.

10. PERÍODO DE CARENCIA: Período en el que no procede recibir el servicio de asistencia a partir de la vigencia en que se contrata la cobertura.

11. 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.

12. PROGRAMA DE ASISTENCIAS: El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Afiliado y su(s) Dependiente(s) tiene(n) derecho a solicitar y recibir, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

13. TERCERO: Persona física que no pertenezca al núcleo familiar del Afiliado y que no resida en el mismo domicilio.

CLÁUSULA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

El Afiliado y su(s) Dependiente(s) podrán contar con los siguientes servicios de asistencia para la mascota:

ASISTENCIA A LA MASCOTA

1. ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad de la mascota, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un médico veterinario para que le brinde orientación veterinaria telefónica ante cualquier emergencia, en la utilización de medicamentos, sobre síntomas, orientación veterinaria en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación veterinaria telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el veterinario no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado por cuatro (4) orientaciones al año, en horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a.m. a las 5:00 p.m. y sábado de 9:00 a.m. a 12:00 p.m., y sujeto a un tiempo de duración no mayor de treinta (30) minutos por orientación.

2. CITA PRESENCIAL CON VETERINARIO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente de la mascota, la Prestadora de Servicios lo podrá dirigir con un médico veterinario para realizar

una evaluación clínica veterinaria. Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario, perteneciente a la red veterinaria de la Prestadora de Servicios, con el cual se realiza previamente una orientación veterinaria telefónica.

Las citas se brindarán y coordinarán únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por cuatro (4) citas al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de quinientos lempiras (L.500.00) por cita.

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

3. TRASLADO TERRESTRE VETERINARIO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre veterinario en caso de que la mascota, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad necesite ser trasladada al centro hospitalario veterinario más cercano. Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario, perteneciente a la red, con el cual se realizará previamente una orientación veterinaria telefónica.

El personal médico veterinario 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 el proveedor.

Una vez finalizado el traslado terrestre veterinario, todo gasto posterior incurrido a consecuencia de la atención médica veterinaria será responsabilidad del Grupo Familiar.

Este servicio se brindará y coordinará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por cuatro (4) traslados al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de quinientos lempiras (L.500.00) por traslado. Se prestará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada que permita realizar el traslado.

4. VISITA VETERINARIA DOMICILIAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un médico veterinario, perteneciente a la red de proveedores, para realizarle una evaluación clínica a la mascota. Esta

asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario, perteneciente a la red veterinaria de la Prestadora de Servicios, con el cual se realiza previamente una orientación veterinaria telefónica.

La visita se brindará y coordinará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por cuatro (4) visitas al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de quinientos lempiras (L.500.00) por visita.

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

5. HOSPEDAJE DE LA MASCOTA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O VIAJE POR EMERGENCIA DEL AFILIADO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una situación donde el Afiliado sea hospitalizado o derivado de una emergencia de fuerza mayor e imprevista tenga que realizar un viaje y en consecuencia la mascota no tenga quien se haga cargo de sus cuidados mientras se recupera o regresa del viaje, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la estadía de la mascota en un hotel o guardería de mascotas pertenecientes a la red de proveedores.

Para solicitar el presente servicio el solicitante deberá proporcionar a la Prestadora de Servicios, veinticuatro (24) horas previas a realizar el viaje, los documentos en los cuales consten los motivos de la emergencia y en caso de internación hospitalaria el certificado médico que haga constar la necesidad de hospitalización.

Este servicio se brindará y coordinará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio se prestará por cuatro (4) veces al año, por un máximo de tres (3) noches de estadía sujeto a un límite máximo de cobertura de mil cuatrocientos cincuenta (L.1,450.00) por noche.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje de la mascota, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación medicamentos, pipetas, etc.

6. ATENCIÓN MÉDICA A TERCEROS POR ATAQUE DE LA

MASCOTA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, en caso de ataque de la mascota que llegase a ocasionar lesiones físicas a un tercero, la Prestadora de Servicios cubrirá los gastos derivados de la atención médica que necesite el afectado. Este servicio queda sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la red de la Prestadora de Servicios.

Se aclara que esta asistencia cubre únicamente las lesiones, y no la muerte, que pueda sufrir el tercero afectado, por lo que el Afiliado será el único responsable en caso de que llegue a fallecer el afectado a consecuencia del ataque de la mascota.

Este servicio se brindará y coordinará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por cuatro (4) eventos al año, con un límite máximo de cobertura de dos mil quinientos lempiras (L.2,500.00) por evento.

7. ASESORÍA DE BÚSQUEDA EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA

MASCOTA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, en caso de extravío de la mascota, la Prestadora de Servicios solicitará la información básica de esta, para realizar la gestión de búsqueda, vía telefónica, en lugares relacionados con animales (veterinarias, perreras, asociaciones de animales perdidos, etc.), transmitiéndole la información recaudada; así como la orientación en la realización de folletos, boletines y carteles.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

8. DESCUENTOS EN SERVICIOS PARA LA MASCOTA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de artículos, alimentos, grooming, hospedaje, servicios hospitalarios veterinarios, tratamientos especiales o aplicación de vacunas con proveedores que pertenezcan a la red.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado y el servicio requerido por el solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS VETERINARIAS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información de profesionales veterinarios, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas y hospitales veterinarios, la

Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del veterinario, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, así como la coordinación de cita, honorarios veterinarios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA VIAJE DE LA

MASCOTA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional quien, vía telefónica, le brindará la información de requisitos y documentación para viajes al exterior del país de la mascota.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

11. GASTOS FUNERARIOS DE LA MASCOTA:

Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del fallecimiento de la mascota, la Prestadora de Servicios coordinará las gestiones y gastos correspondientes a la cremación de la mascota, a través de los proveedores pertenecientes a la red.

Para solicitar este servicio el solicitante deberá de proporcionar a la Prestadora de Servicios el certificado o constancia firmado por un médico veterinario que acredite la muerte de la mascota.

Este servicio se brindará y coordinará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, con un límite máximo de cobertura de doce mil quinientos lempiras (L.12,500.00), y se encuentra sujeta a un período de carencia de doce (12) meses.

CLÁUSULA 3. 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 solicitante.

b. Para todo servicio de cita presencial y visita domiciliar:

- El horario hábil de la prestación de los servicios es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a las 5:00 p.m. y sábado de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

- Las citas médicas veterinarias tendrán un tiempo de espera de setenta y dos (72) horas entre cada cita.

c. En caso de necesidad de cancelar algún servicio de asistencia, se deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía

telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.

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

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

CLÁUSULA 4. EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependientes hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
4. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por Afiliado o Dependiente(s) con dolo o mala fe.
5. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
6. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
7. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
8. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
9. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
10. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
11. Cuando el Afiliado o Dependientes no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
12. Cuando el Afiliado o Dependientes incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.
13. En caso de que el Afiliado o Dependientes incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
14. Bajo el servicio de Traslado Terrestre Veterinario queda excluido:
 - 14.1. Los traslados interhospitalarios veterinarios.
 - 14.2. Los traslados del centro hospitalario veterinario hacia el domicilio del Afiliado o Dependiente.
 - 14.3. Traslados del centro hospitalario veterinario hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas veterinarias u otros.

15. Bajo el servicio de Hospedaje de la Mascota en Caso de Hospitalización o Viaje por Emergencia del Afiliado queda excluido:

15.1. La aplicación de pipeta o collar antipulgas (canino o felino).

15.2. La vacunación y medicamentos ante cualquier tipo de enfermedad.

15.3. Gastos distintos a la estadía de la mascota en el hotel o guardería.

16. Bajo el servicio de Atención Médica a Terceros por Ataque de la Mascota queda excluido:

16.1. Los casos en los cuales la víctima haya provocado a la mascota.

16.2. La participación de mascota en actividades de caza o peleas.

16.3. Sustracción ilegítima de la mascota.

16.4. Cualquier daño, responsabilidad civil, responsabilidad penal y los costos judiciales derivado del ataque de la mascota, lo cual será exclusivamente responsabilidad del Afiliado.

16.5. Los casos en los cuales el suceso ocurra dentro de la propiedad privada del Afiliado.

16.6. La responsabilidad derivada del contagio o la transmisión de enfermedades por la mascota.

16.7. Daños que no hayan sido causados por la mascota.

16.8. Daños morales y cualquier otro distinto a las lesiones físicas.

17. Bajo el servicio de Asesoría de Búsqueda en Caso de Extravío de la Mascota queda excluido:

17.1. Recompensas propuestas por el Afiliado o Dependientes para la recuperación de la mascota.

17.2. Búsqueda física de la mascota.

18. Bajo el servicio de Gastos Funerarios de la Mascota queda excluido:

18.1. Muerte por maltrato, descuido, exceso de ejercicio de la mascota o culpa grave del Grupo Familiar.

18.2. Actos dolosos o intencionales contra la mascota.

18.3. Gastos funerarios ajenos al propio entierro o cremación de la mascota.

CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y DEPENDIENTES

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

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

- Identificarse como Afiliado o Dependiente 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.
- Ser Afiliado activo y permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencias.

CLÁUSULA 6. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

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

CLÁUSULA 7. GENERALIDADES

- La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Grupo Familiar.
- La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o Dependiente con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
- La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar.
- Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios de este anexo o debido a solicitudes extras, deberá ser pagado por parte del solicitante con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

CLÁUSULA 8. POLÍTICA DE USO RAZONABLE

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

Si se determina que el Afiliado o Grupo Familiar sobrepasa el porcentaje establecido, ASÍ ASISTENCIA deberá enviar un informe y de manera conjunta con EL BANCO se determinará si se procede con la terminación inmediata del Programa de Asistencia que el o los Afiliados hayan contratado, debiendo informar al o los Afiliados de tal decisión. En tal caso, ASÍ

ASISTENCIA y EL BANCO deberán reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 9. COSTO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

Los servicios del Programa de Asistencias Mascotas Plus tendrán un costo mensual según el plan contratado:

Plan	Precio
Plan A (1 mascota máximo)	L.175.00
Plan B (2 mascotas máximo)	L.332.50
Plan C (3 mascotas máximo)	L.472.00

El Afiliado podrá visualizar el cargo mensual en su Estado de Cuenta, Libreta de Ahorro o a través de la página web de Banco Atlántida.

CLÁUSULA 10. CARGO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

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

CLÁUSULA 11. CANCELACIÓN DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

El Programa de Asistencias Mascotas 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 12. 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.