



CONDICIONES GENERALES
DEL PROGRAMA DE
ASISTENCIA VIP

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA VIP

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

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

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

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

- 1. ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Dependiente, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual hace referencia este documento.
- 2. AFILIADO:** Persona física que es cliente de EL BANCO y que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
- 3. DEPENDIENTE(S):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de veinticinco (25) años que dependan económicamente del Afiliado.
- 4. EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado o su(s) Dependiente(s), así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
- 5. ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado o su(s) Dependiente(s), que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.
- 6. ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
- 7. ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Cualquier Enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado o Dependiente(s) con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.
- 8. GRUPO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).

9. 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.

10. 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.

11. VEHÍCULO: Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el Afiliado o Dependiente al momento de la emergencia.

CLÁUSULA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

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

1. ASISTENCIA VIAL

1.1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS VIALES: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial como grúa, envío de combustible, cerrajería vehicular, cambio de llanta o paso de corriente al vehículo para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

a. GRÚA: Por avería o accidente que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa. Cuando la emergencia suceda dentro del perímetro de una ciudad se remolcará el vehículo al domicilio del solicitante o taller elegido por el mismo, dentro del perímetro de la ciudad. Cuando la emergencia suceda fuera del perímetro de una ciudad se remolcará el vehículo al domicilio del solicitante o al taller, elegido por este, en la ciudad más cercana a la emergencia. El solicitante deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.

b. ENVÍO DE COMBUSTIBLE: En el caso de que el vehículo se quede sin combustible, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de

combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados dos (2) galones en caso de automóvil y un (1) galón en caso de motocicleta del combustible según la necesidad, el costo de este correrá por cuenta del solicitante.

c. CERRAJERÍA VEHICULAR: A consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del vehículo o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del vehículo o cajuela de la motocicleta.

d. MECÁNICA LIGERA: En caso de pinchadura de algún neumático o descarga de la batería del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto o el paso de corriente a la batería del vehículo.

El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado sin límite de eventos al año.

1.2. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS Y MÉCANICAS: Por solicitud del miembro del Grupo 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 información referencial, 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 solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas

provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

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

Este servicio será brindado 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.

1.4. TRASLADO INTERHOSPITALARIO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: La Prestadora de Servicios brindará el traslado interhospitalario terrestre en ambulancia cuando un miembro del Grupo Familiar, internado en un hospital a consecuencia de un accidente de tránsito, y 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 Grupo 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.

1.5. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CARRETERA: Por solicitud del miembro del Grupo 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 Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.6. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por solicitud del miembro del Grupo 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 Dependiente 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 de algún miembro del Grupo Familiar, las coberturas de asistencias descritas a continuación, las cuales se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte la continuidad del viaje del Grupo Familiar suceda luego de transcurridos veinticinco (25) kilómetros contados a partir de su domicilio permanente. Para coordinar los siguientes servicios el solicitante 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 un miembro del Grupo 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 Grupo 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.

2.2. COORDINACIÓN DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE: Por solicitud del miembro del Grupo 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 domicilio permanente.

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

2.3. PAGO DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo 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 y 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 miembro del Grupo 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 solicitante como el único responsable.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año siempre y cuando se trate de emergencias distintas, cada evento se encuentra 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 miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente de tránsito, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el depósito y custodia, por una (1) única noche, del vehículo en un parqueo o predio cercano al lugar de la emergencia.

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

2.6. REFERENCIAS PREVIA A UN VIAJE: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, al requerir información referencial previa a un viaje, la Prestadora de Servicios realizará una búsqueda de los servicios solicitados y le transmitirá la información vía telefónica. Los costos de los servicios serán asumidos por cuenta y riesgo del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

3. ASISTENCIA EN EL HOGAR

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

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

b. ELECTRICIDAD: 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.

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

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

El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado sin límite de eventos al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de sesenta y cinco dólares americanos (USD \$.65.00) por evento.

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

3.2. SERVICIO DE MUDANZA POR EMERGENCIA DEL HOGAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia de cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o

anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas y/o impacto de vehículos terrestres, y el domicilio del Afiliado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, La Prestadora de Servicios realizará el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el solicitante y de regreso hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones.

Quedan excluidos de esta cobertura los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados, el cual deberá ser asumido por el solicitante con sus propios recursos.

Este servicio será brindado por un límite máximo de un (1) evento (traslado y regreso) al año por Grupo Familiar, sujeto a un límite máximo de cobertura de trescientos dólares americanos (USD \$300.00), y se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

3.3. GASTOS DE HOTEL POR INHABITACIÓN DEL HOGAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación, total o parcial, de las áreas internas del domicilio del Afiliado y desde que haya que el evento de plomería haya sido asistido previamente por la Prestadora de Servicios y derivado de la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del domicilio, 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 por un límite de una (1) estancia al año por Grupo Familiar, sujeto a un límite máximo de cobertura de doscientos dólares americanos (USD \$.200.00).

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.

3.4. SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL HOGAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de profesionales y talleres en reparación, mantenimiento, limpieza, fumigación, ampliación o remodelación, la Prestadora de Servicios, le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de los servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

4. ASISTENCIA MÉDICA Y A LA SALUD

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

Este servicio se prestará 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 de algún miembro del Grupo 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 miembro del Grupo 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 Grupo 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.

4.3. VISITA MÉDICA 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 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 miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios coordinará la fecha y hora de sus citas médicas en las clínicas o centros médicos proporcionados por el solicitante, quedando entendido que cualquier costo en que se incurra por la prestación de servicios, correrá por cuenta exclusiva de éste.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5. ASISTENCIA TELEDOCTOR:

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

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

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

6. ASISTENCIA NUTRICIONAL Y PSICOLÓGICA

6.1. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL Y PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Por solicitud del miembro del Grupo 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.

El límite de duración de la orientación no excederá de sesenta (60) minutos por llamada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.2. CITA PRESENCIAL CON NUTRICIONISTA O PSICÓLOGO:

Por solicitud del miembro del Grupo 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.

Este servicio será brindado por un límite máximo de tres (3) citas por especialidad al año por Grupo 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 miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información de profesionales en nutrición y psicología, la Prestadora de Servicios le brindará información, 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 solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA

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

- Instalación y desinstalación de software licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus Service Pack.
- 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 solicitante por la asistencia tecnológica en línea u orientación telefónica. El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el solicitante con sus propios recursos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

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

8. ASISTENCIA CONCIERGE

8.1. REFERENCIAS RECREACIONALES: Por solicitud del miembro del Grupo 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 transmitirá la información vía telefónica. Los costos de los servicios serán asumidos por cuenta y riesgo del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

8.6. SERVICIO DE TAXI AL AEROPUERTO - HOGAR - AEROPUERTO: Derivado de un viaje de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el envío de un taxi que traslade al solicitante de su residencia al aeropuerto y viceversa cuando regrese de su viaje.

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 de algún miembro del Grupo Familiar, las coberturas de asistencia descritas a continuación, las cuales se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte el viaje del Grupo 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

solicitante deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

9.1. VISITA MÉDICA POR EMERGENCIA: Por solicitud del miembro del Grupo 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 visitas 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 médico terrestre en ambulancia en caso de que algún miembro del Grupo 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 miembro del Grupo 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 Grupo 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.

9.3. REGRESO DE VIAJE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD: A consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente de algún miembro del Grupo Familiar y se viera imposibilitado de regresar a su residencia permanente en el territorio nacional hondureño en circunstancias normales, es decir que

no se pueda trasladar bajo sus propios medios, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará su regreso en un medio de transporte terrestre o aéreo y de clase económica.

Esta asistencia está sujeta a las siguientes condiciones:

- Que un profesional médico recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del paciente.
- Informe médico, brindado por el médico tratante en el extranjero, con el diagnóstico de imposibilidad del paciente de viajar como pasajero regular.
- Autorización médica para efectuar el traslado al país de residencia del paciente.
- Las recomendaciones médicas sobre las atenciones que requiera el paciente durante el regreso al territorio nacional hondureño.

Para todas estas condiciones será necesaria la validación del personal médico de la Prestadora de Servicios.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.4. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA: A consecuencia de una convalecencia de algún miembro del Grupo 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 Grupo Familiar, y se encuentra 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 consecuencia de la muerte de algún miembro del Grupo 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, embalsamamiento 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 solicitante deberá de proporcionar a la Prestadora de Servicios el certificado de defunción o documento legal que acredite la muerte del miembro del Grupo 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.

9.6. TRANSPORTE DE UN DEPENDIENTE POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO: Por solicitud de un Dependiente, a consecuencia de enfermedad del Afiliado en territorio hondureño, que se vea obligado a adelantar su regreso, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará su regreso en un medio de transporte terrestre o aéreo y de 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 miembro del Grupo Familiar, en caso de 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 solicitante.

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 de algún miembro del Grupo 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 miembro del Grupo 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 solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

9.10. ASISTENCIA DE GASTOS DENTALES: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una afección inesperada tales como trauma, infección, dolor o inflamación, la Prestadora de Servicios le cubrirá los gastos odontológicos derivador de una situación de urgencia.

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

10. ASISTENCIA LEGAL

10.1. ASESORÍA LEGAL PRESENCIAL: Por solicitud del miembro del Grupo 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, en horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. Este servicio se brindará por un lapso no mayor de cuatro (4) horas.

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

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

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

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Por solicitud del miembro del Grupo 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 Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

10.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo 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 Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

11. ASISTENCIA ESTILO DE VIDA VIP

11.1. DESCUENTOS ESPECIALES EN GIMNASIOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo referirá con gimnasios, que pertenezcan a la red de proveedores, donde podrá optar con descuentos especiales.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

11.2. DESCUENTOS ESPECIALES EN SPAS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo referirá con spas, que pertenezcan a la red de proveedores, donde podrá optar con descuentos especiales.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

11.3. DESCUENTOS EN SERVICIOS MÉDICOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en laboratorios, exámenes especiales y servicios ambulatorios, con proveedores que pertenezcan a la red.

El porcentaje de descuento especial dependerá del tipo de servicio médico requerido, como también dependerá del proveedor en el que el solicitante requiera tratarse.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

11.4. DESCUENTOS ESPECIALES PARA EL VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de neumáticos y repuestos para el vehículo del Grupo Familiar, con proveedores que pertenezcan a la red.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

11.5. DESCUENTOS ESPECIALES EN ELECTRODOMÉSTICOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de electrodomésticos, con proveedores que pertenezcan a la red.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

CLÁUSULA 3. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA CON CITA PRESENCIAL

Para las coberturas de servicios de asistencia que comprenden la cita presencial, se deben cumplir con las siguientes limitaciones:

- a. 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.
- b. Los servicios serán brindados por los proveedores de la red médica de la Prestadora de 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 servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o Dependiente(s) con dolo o mala fe.
4. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
7. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
11. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
12. Cuando el Afiliado o Dependiente no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
13. Cuando el Afiliado o Dependiente incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el

presente anexo.

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

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

16. Servicios derivados de la muerte de infantes por enfermedades congénitas o perinatales.

17. Bajo el servicio de Envío de Técnicos Especializados por Emergencias Viales queda excluido:

17.1. Exclusiones generales para todos los servicios viales:

a. Vehículos utilizados para giro comercial.

b. Vehículos de más de 3.5 toneladas de peso.

c. Microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el transporte de más de doce (12) personas.

d. Vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.

17.2. En el servicio de Grúa:

a. Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro 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.

b. Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.

c. Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados o cargados.

d. Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.

e. Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).

f. Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.

g. Vehículos rentados o de alquiler.

h. Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

17.3. En el servicio de Envío de Combustible:

a. Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.

17.4. En el servicio de Cerrajería Vehicular:

a. Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.

b. Reparación o cambio de switch.

c. Hechura de llaves nuevas.

d. Reparación de la llave o control remoto del vehículo.

e. Programación de controles remotos del vehículo.

f. Ignición del vehículo.

17.5. En el servicio de Mecánica Ligera:

a. El vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.

b. Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta

(reparación del neumático y/o rotura o sustitución de perno).

c. Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.

18. Bajo el servicio de Traslado Interhospitalario Terrestre en Ambulancia por Accidente de Tránsito y Traslado Interhospitalario Terrestre en Ambulancia, queda excluido:

18.1. Segundos traslados a otros hospitales.

18.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado o Dependiente.

19. Bajo el servicio de Coordinación de Transporte para el Regreso o Continuación del Viaje queda excluido:

19.1. Los gastos adicionales que puedan derivarse del mismo traslado como el costo de alimentación, peajes, etc.

19.2. El traslado de personas que no sean pasajeros acompañantes del Grupo Familiar.

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

20.1. En el servicio de Plomería:

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

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

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

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

e. Averías que se deriven de humedades o filtraciones.

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

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

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

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

j. Se excluye locales comerciales o establecimientos de tipo comercial.

20.2. En el servicio de Electricidad:

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

b. Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería

para identificar las pérdidas de energía eléctrica.

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

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

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

f. Se excluye la reparación o cambio de enchufes.

20.3. En el servicio de Cerrajería:

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

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

c. Hechura de llaves nuevas.

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

e. La apertura de puertas de seguridad o blindadas.

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

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

20.4. En el servicio de Vidriería:

a. Cualquier clase de espejos.

b. Puertas de vidrio y ventanales corredizos.

c. Vidrios de seguridad.

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

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

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

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

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

21. Bajo el servicio de Traslado Terrestre en Ambulancia por Accidente de Tránsito y Traslado Terrestre en Ambulancia queda excluido:

21.1. Traslados interhospitalarios.

21.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado o Dependiente.

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

22. Bajo el servicio de Taxi al Aeropuerto-Hogar-Aeropuerto queda excluido:

22.1. Los gastos adicionales que puedan derivarse del mismo traslado como el costo de parqueos, peajes, etc.

22.2. El traslado de personas del Grupo Familiar que no vayan a realizar el viaje.

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.

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

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

4. En caso de que el Afiliado o Dependiente se vea en la necesidad de cancelar una cita presencial, deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación a la cita programada, caso contrario se tomará como evento consumido para su plan.

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 8. POLITICA DE USO RAZONABLE

La política de uso razonable se ha diseñado para impedir casos de uso desmedido, excesivo, abusivo o incluso fraudulento de los servicios de asistencia por parte del Afiliado o Grupo Familiar, si en caso aplica. Considerando como tal, el uso por parte del afiliado o grupo familiar de un 150% más de 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, quedará a entera discreción de "ASÍ Asistencia" y/o "El Banco" dar por terminado de forma inmediata el Programa de Asistencias que el Afiliado haya contratado, debiendo informar al Afiliado 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 VIP tendrán un costo mensual de ciento cuarenta lempiras (L.140.00). 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 VIP se efectuará de forma mensual; sin embargo, el Afiliado gozará del servicio siempre y cuando el cargo haya sido exitoso; para ellos 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 VIP 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.