



CONDICIONES GENERALES DEL
PROGRAMA DE ASISTENCIA
Auxilio Plus

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA AUXILIO PLUS

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

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

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

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

1. ACCIDENTE: Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Dependiente. 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 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 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 de algún 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: 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 hasta el lugar que elija el solicitante, este 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 por seis (6) eventos al año por Grupo Familiar.

1.2. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉCANICAS: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar cuando requiera información de profesionales mecánicos o 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 mecánico o taller, así como la coordinación de cita, honorarios y demás costos en que incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

1.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CARRETERA: Por solicitud de algún 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 de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

1.4. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por solicitud de algún 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.

2. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

Las coberturas de asistencias descritas a continuación 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 residencia. 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 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 a otro centro hospitalario, diferente en el cual se encuentra internado, para poder realizarse exámenes médicos y/o cirugías, 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 al solicitante vía telefónica sobre el protocolo a seguir, hasta el momento en que lo reciba la ambulancia.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto 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 de algún 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 residencia.

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 de algún 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 de algún 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 de algún 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 de algún 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.

3. ASISTENCIA EN EL HOGAR

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

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

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 por un máximo de seis (6) eventos al año por Grupo Familiar.

4. ASISTENCIA MÉDICA Y A LA SALUD:

4.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud de algún 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.

4.2. 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 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 de algún 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.

Cualquier procedimiento médico diferente a la evaluación clínica y medicamentos estarán excluidos de la visita médica domiciliar.

4.4. SERVICIO DE COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS: A solicitud de algún 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.

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 límite de eventos al año.

6. ASISTENCIA NUTRICIONAL Y PSICOLÓGICA

6.1. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL Y PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: Por solicitud de algún 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.

6.2. CITA PRESENCIAL CON NUTRICIONISTA O PSICÓLOGO: Por solicitud de algún 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.

6.3. SERVICIO DE REFERENCIAS NUTRICIONALES Y PSICOLÓGICAS: Por solicitud de algún 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

7. ASISTENCIA PC

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 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 de algún

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.

8.2. REFERENCIAS DE FLORISTERÍAS: Por solicitud de algún 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.

8.3. REFERENCIAS DE EMPRESAS DE REGALOS: Por solicitud de algún 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.

8.4. REFERENCIAS DE CHOCOLATERÍAS: Por solicitud de algún 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.

8.5. REFERENCIAS DE VINATERÍAS: Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de vinaterías, 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.

9. ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES

Las coberturas de asistencias descritas a continuación 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 60 días 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 de algún 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.

Cualquier procedimiento médico diferente a la evaluación clínica y medicamentos estarán excluidos de la visita médica.

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 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, 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 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 de algún 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.

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 de algún 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 de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

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 de algún 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 los servicios 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 de algún 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 de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

10.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Por solicitud de algún 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 de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

10.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHÍCULO: Por solicitud de algún 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 de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

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 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 Coordinación de Transporte para el Regreso o Continuación del Viaje queda excluido:

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

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

19. Bajo el servicio de Traslado Interhospitalario Terrestre en

Ambulancia queda excluido:

19.1. Segundos traslados a otros hospitales.

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

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 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.

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. Los servicios telefónicos se brindarán sin límite de llamadas durante la vigencia del Programa de Asistencias.

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

5. 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.

6. El servicio de **Asistencia Auxilio Plus** tendrá un costo de **L115.00** mensuales, el cual se reflejará de forma mensual en su Estado de Cuenta o Libreta de Ahorro.

7. El cargo por el servicio de **Asistencia Auxilio Plus** se efectuará de forma mensual; sin embargo, el afiliado gozará del servicio siempre y cuando el cobro haya sido exitoso; para ello el cliente deberá de contar con fondos disponibles en su Estado de Cuenta o Libreta de Ahorro, de no ejecutarse el cargo en un plazo de 60 días por responsabilidad del afiliado automáticamente quedara cancelado y sin ninguna responsabilidad para **Banco Atlántida**.

8. El servicio de **Asistencia Auxilio Plus** podrá ser cancelado llamando al número de atención **2283-6272** opción **2** en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm en el momento que el afiliado así lo desee, sin embargo, no será reembolsable ningún monto de los meses cobrados con anterioridad por parte de **Banco Atlántida** haya o no utilizado el servicio.