



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

## CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS MASCOTAS PLUS

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas el Programa de Asistencias Mascotas Plus.

### CLÁUSULA 1. TERRITORIALIDAD

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

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

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

### CLÁUSULA 2. DEFINICIONES

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

**1. ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños corporales a la mascota, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual hace referencia este documento.

**2. AFILIADO:** Persona física que es cliente de EL BANCO y que ha contratado el presente Programa de Asistencia.

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

**4. DOMICILIO:** Lugar de residencia habitual del Afiliado. El Afiliado podrá notificar únicamente un (1) cambio de domicilio al año.

**5. EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física de la mascota, 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.

**6. ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por la mascota, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.

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

**8. ENFERMEDAD Y/O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Enfermedad, condición física o mental de la mascota, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico veterinario o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por el Afiliado o por terceros. Como ejemplo, pero no limitado a: Cáncer, diabetes, gastritis, etc.

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

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

**11. MASCOTA:** Se entiende por mascota, aquella reportada, máximo una (1), propiedad del Afiliado y que es objeto de los servicios de asistencia. La mascota debe tener una edad mayor de tres (3) meses de edad y un máximo de diez (10) años, al momento de su inclusión y solicitud de servicios. Únicamente aplican para perros y/o gatos, no se prestarán estos servicios para ningún otro tipo de mascotas.

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

**13. 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.

**14. PROGRAMA DE ASISTENCIA:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

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

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

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

### **CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS**

El Afiliado podrá contar con los siguientes servicios de asistencia para la mascota:

**1. ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo podrá en contacto con un veterinario para que, ante cualquier emergencia, le brinde orientación telefónica en:

- a. Consulta primaria.
- b. Salud preventiva.
- c. Salud reproductiva.
- d. Nutrición.
- e. Educación y conducta.
- f. Emergencias.
- g. Medicina alternativa.
- h. Vacunación.
- i. Interpretación de resultados de exámenes de laboratorio.

La orientación será brindada en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., no incluye feriados o asuetos. La orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos por llamada.

Queda entendido que la orientación veterinaria telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el veterinario no diagnosticará o prescribirá vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado por cuatro (4) eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

**2. CITA EN CONSULTORIO CON VETERINARIO:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad de la mascota, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en consultorio con un veterinario para que le realice una evaluación clínica a la mascota.

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

La cita será brindada en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., no incluye feriados o asuetos.

Las citas se brindarán y coordinarán únicamente dentro del

territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula, La Ceiba, Comayagua y Choluteca.

Este servicio será brindado por cuatro (4) eventos al año, con un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00) por evento.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Cualquier tipo de tratamiento veterinario o medicamento.
- Procedimiento médico veterinario diferente a la evaluación clínica.
- Citas de seguimiento por un mismo evento.

**3. TRASLADO TERRESTRE VETERINARIO:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre veterinario a solicitud del Afiliado, siempre que la emergencia sea a consecuencia de un accidente o enfermedad que afecte a la mascota. La Prestadora de Servicios, bajo autorización del veterinario o personal de la cabina de emergencias, brindará y coordinará el traslado al centro médico veterinario más cercano a la emergencia.

El personal veterinario de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio de acuerdo con el protocolo médico veterinario según la condición de la mascota, mientras se produce el contacto con el proveedor.

Una vez finalizado el traslado de la mascota, todo gasto posterior incurrido a consecuencia de la atención médica veterinaria será responsabilidad del Afiliado.

Los traslados se brindarán y coordinarán únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula, La Ceiba, Comayagua y Choluteca.

Este servicio será brindado por cuatro (4) eventos al año, con un límite máximo de cobertura de veinte dólares americanos (USD \$20.00) por evento.

Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada dentro de la red de la Prestadora de Servicios.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios entre veterinarias.
- Traslados del hospital veterinario hacia el domicilio del Afiliado.
- Traslado del hospital veterinario hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Situaciones en que la mascota/afiliado se encuentre violento o agresivo.

**4. VISITA VETERINARIA DOMICILIAR:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o

enfermedad de la mascota, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío a su domicilio de un veterinario para que le realice una evaluación clínica a la mascota.

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

La visita será brindada en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., no incluye feriados o asuetos.

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

Este servicio será brindado por cuatro (4) eventos al año, con un límite máximo de cobertura de treinta dólares americanos (USD \$30.00) por evento.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Cualquier tipo de tratamiento veterinario o medicamento.
- Procedimiento médico veterinario diferente a la evaluación clínica.
- Citas de seguimiento por un mismo evento.

**5. HOSPEDAJE DE LA MASCOTA POR HOSPITALIZACIÓN O VIAJE DE EMERGENCIA DEL AFILIADO:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una situación donde sea hospitalizado o derivado de una emergencia de fuerza mayor e imprevista tenga que realizar un viaje y la mascota no tenga quien se haga cargo de sus cuidados, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la estadía en un hotel o guardería de mascotas.

Para la prestación del servicio, el Afiliado deberá proporcionar al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios el certificado, documentos médicos o algún respaldo que hagan constar la necesidad de su hospitalización o, con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación, los documentos en los cuales haga constar la emergencia de su viaje.

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

Este servicio será brindado por cuatro (4) eventos al año, y cada evento será por un máximo de tres (3) noches de estadía sujeto a un límite máximo de cobertura de sesenta dólares americanos (USD \$60.00) por noche.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje de la mascota, por lo que no será responsable de

cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, desparasitación, vacunas, etc., para ingresar a la mascota.

Exclusiones específicas de este servicio:

- La aplicación de pipeta o collar antipulgas (canino o felino).
- La vacunación y medicamentos ante cualquier tipo de enfermedad.
- Gastos distintos a la estadía de la mascota en el hotel o guardería.
- Viajes que no sean derivado de una emergencia.

**6. ATENCIÓN MÉDICA A TERCEROS O NÚCLEO FAMILIAR POR ATAQUE DE LA MASCOTA:** Por solicitud del Afiliado, en caso de ataque de la mascota a un tercero o familiar en primer grado de consanguinidad del Afiliado y que le llegase a ocasionar lesiones físicas, la Prestadora de Servicios cubrirá los gastos derivados de la atención médica que necesite el afectado. Este servicio queda sujeto a ser brindado por los proveedores de la red médica que pertenezcan a la red de proveedores de la Prestadora de Servicios.

Se aclara que la asistencia consiste en brindar únicamente atención médica para las lesiones generadas a un tercero por la mascota. En ningún caso se cubrirá algún tipo de responsabilidad civil o penal producto del ataque de la mascota.

El servicio de atención médica se brindará y coordinarán únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula, La Ceiba, Comayagua y Choluteca.

Este servicio será brindado por un (1) único evento durante la vigencia del Programa de Asistencia, con un límite máximo de cobertura de doscientos dólares americanos (USD \$200.00).

Exclusiones específicas de este servicio:

- Los casos en los cuales la víctima haya provocado a la mascota.
- La participación de mascota en actividades de caza o peleas.
- Sustracción ilegítima de la mascota.
- Cualquier daño, responsabilidad civil o penal y los costos judiciales derivado del ataque de la mascota, lo cual será exclusivamente responsabilidad del Afiliado.
- Los casos en los cuales el suceso ocurra dentro de la propiedad privada del Afiliado.
- La responsabilidad derivada del contagio o la transmisión de enfermedades por la mascota.
- Daños que no hayan sido causados por la mascota.
- Daños morales y cualquier otro distinto a las lesiones físicas.
- Cualquier gasto por hospitalización del afectado.

**7. CREMACIÓN DE LA MASCOTA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del fallecimiento de la mascota, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará las gestiones y gastos correspondientes a la cremación de la mascota.

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

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

Este servicio será brindado por un (1) único evento durante la vigencia del Programa de Asistencia, con un límite máximo de cobertura de quinientos dólares americanos (USD \$500.00). Esta asistencia está sujeta a un período de carencia de doce (12) meses.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Muerte por maltrato, descuido, exceso de ejercicio de la mascota o culpa grave del Afiliado.
- Actos dolosos o intencionales contra la mascota.
- Gastos ajenos a la cremación de la mascota.

**8. ESTABILIZACIÓN DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente de la mascota, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en consultorio con un veterinario para que le realice los procedimientos necesarios para estabilizar los signos vitales de la mascota.

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

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, con un límite máximo de cobertura de doscientos cincuenta dólares americanos (USD \$250.00). Esta asistencia está sujeta a un período de carencia de tres (3) meses.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Cualquier tipo de tratamiento veterinario o medicamento posterior a la estabilización de la mascota.
- Procedimientos quirúrgicos veterinarios.

**9. SERVICIO DE GROOMING PARA LA MASCOTA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en un establecimiento veterinario para que se le realice únicamente a la mascota un baño con productos adecuados, secado, desanudado y cepillado, corte de uñas y de pelo, y limpieza de orejas y glándulas anales.

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

Este servicio será brindado por un (1) evento al año y sin límite

máximo de cobertura. Esta asistencia esta sujeta a un período de carencia de tres (3) meses.

**10. DESCUENTOS EN SERVICIOS DE GROOMING PARA LA MASCOTA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales del cinco por ciento (5%) hasta el veinte por ciento (20%) en servicio de grooming para la mascota con proveedores que pertenezcan a la red.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**11. DESCUENTOS EN VACUNAS Y DESPARASITANTES PARA LA MASCOTA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales del cinco por ciento (5%) hasta el veinte por ciento (20%) en vacunas, desparasitantes, pastillas o pipetas antipulgas y garrapatas para la mascota con proveedores que pertenezcan a la red.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**12. DESCUENTOS ESPECIALES EN ACCESORIOS PARA LA MASCOTA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales del cinco por ciento (5%) hasta el veinte por ciento (20%) en accesorios, alimentos, consultas veterinarias, hospedaje, guarderías, etc., para la mascota con proveedores que pertenezcan a la red.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**13. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS PARA LA MASCOTA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios realizará la búsqueda del precio del medicamento indicado por el solicitante, y le transmitirá la información vía telefónica, quedando entendido que este servicio es meramente informativo y en ningún momento se diagnosticará o recetará.

Los costos de adquisición del medicamento correrán por cuenta y responsabilidad del Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**14. EUTANASIA DE LA MASCOTA POR ENFERMEDAD TERMINAL:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una

enfermedad terminal que padezca la mascota, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en un consultorio veterinario para que le realice el procedimiento de eutanasia a la mascota.

Para solicitar este servicio el Afiliado deberá de proporcionar a la Prestadora de Servicios el documento, certificado o constancia firmado por un médico veterinario que acredite la enfermedad terminal de la mascota

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

Este servicio será brindado por un (1) único evento durante la vigencia del Programa de Asistencia y con un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00). Esta asistencia está sujeta a un período de carencia de doce (12) meses.

Exclusiones específicas del servicio:

- Servicios de tanatopraxia para la mascota.
- Servicios distintos al procedimiento de eutanasia.

#### **CLÁUSULA 4. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA DE CARÁCTER GENERAL**

- Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios, sujeto a disponibilidad en la localidad del domicilio del Afiliado.
- Los servicios de asistencia serán brindados únicamente en la dirección del domicilio registrado en la base de datos de Banco Atlántida. Estas excluidos de la cobertura de asistencia todo tipo de locales comerciales o comercios que se encuentren o formen parte del inmueble registrado como domicilio.
- En caso de cancelar un servicio asistencial, el Afiliado deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.
- Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o debido a solicitudes extras del Afiliado, deberán ser pagados por este con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Prestadora de Servicios.
- El Afiliado deberá remitir al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.
- La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el Afiliado pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.

#### **CLÁUSULA 5. EXCLUSIONES GENERALES**

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

- Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
- Los servicios que el Afiliado haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
- Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado con dolo o mala fe.
- No se brindarán servicios solicitados o que hayan sido resultado de acciones bajo efectos del consumo de alcohol, drogas, sustancias tóxicas o narcóticos del Afiliado o la mascota.
- Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de enfermedades crónicas.
- Los servicios derivados de la práctica de cualquier deporte profesional o extremos.
- Servicios derivados de embarazo de la mascota.
- Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías, o se relacione directamente con ellas.
- Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
- Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
- Cuando el Afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
- Cuando el Afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente Anexo.
- En caso de que el Afiliado incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de identificada la emergencia.
- Eventos en los que el Afiliado o la mascota hayan participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
- Se excluyen los servicios solicitados en zonas de riesgos conforme al listado definido por la Prestadora de Servicios en función de información oficial.

#### **CLÁUSULA 6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

Con el fin de que el Afiliado pueda hacer uso de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

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

2. Identificarse como Afiliado 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 Asistencia.

4. En todos los casos que el Afiliado requiera de un servicio de asistencia, corresponde a este comprobar a la Prestadora de Servicios la necesidad del servicio. La Prestadora de Servicios quedará exenta de responsabilidad por cualquier servicio brindado al Afiliado.

### **CLÁUSULA 7. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

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

### **CLÁUSULA 8. SOLICITUD DE REEMBOLSO**

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

1. El servicio deberá ser previamente autorizado por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios antes de la realización de cualquier servicio.

2. Deberá proporcionar el documento fiscal (factura), así como todos los documentos requeridos por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios, dentro del plazo de ocho (8) días siguientes contados a partir del momento en que se la haya prestado el servicio, caso contrario el reembolso no será aplicable.

3. Datos de la cuenta bancaria de Banco Atlántida del Afiliado. El reembolso, de proceder, únicamente se realizará a la cuenta bancaria del Afiliado.

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

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

### **CLÁUSULA 9. POLÍTICA DE USO RAZONABLE**

La Política de Uso Razonable se ha diseñado para impedir casos

de uso desmedido, o excesivo, o abusivo, o incluso fraudulento de los servicios de asistencia por parte del Afiliado. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando el Afiliado haga uso de un aproximado igual o superior del 150% más del costo o número de servicios mensuales en comparación con el costo o número de servicios mensuales promedio de la cartera, por un período de 2 meses.

Si se determina que el Afiliado sobrepasa el porcentaje establecido, ASÍ ASISTENCIA deberá enviar un informe y de manera conjunta con EL BANCO se determinará si se procede con la terminación inmediata del Programa de Asistencia que el o los Afiliados hayan contratado, debiendo informar al o los Afiliados de tal decisión. En tal caso, ASÍ ASISTENCIA y EL BANCO deberán reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

### **CLÁUSULA 10. CONSECUENCIAS DE LAS ACTUACIONES DEL AFILIADO**

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

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

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

a. Servicios solicitados por el Afiliado de cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o intente engañar en forma deliberada o imprudente a ASÍ ASISTENCIA y/o EL BANCO con el fin de obtener un beneficio asistencial o de otra índole.

b. Cuando el Afiliado sobrepase el porcentaje establecido en la Política de Uso Razonable.

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

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

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

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

### **CLÁUSULA 11. GENERALIDADES**

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio de la mascota del Afiliado.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado 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 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.

### **CLÁUSULA 12. FECHA DE INICIO DE LOS SERVICIOS**

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

### **CLÁUSULA 13. CAMBIOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIAS**

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

### **CLÁUSULA 14. COSTO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS**

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

<b>Plan</b>	<b>Precio</b>
Plan A (1 Mascota máximo)	L.175.00
Plan B (2 Mascotas máximo)	L.332.50
Plan C (3 Mascotas máximo)	L.472.00

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

### **CLÁUSULA 15. CARGO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS**

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

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

### **CLÁUSULA 16. CANCELACIÓN DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS**

El Programa de Asistencias Mascotas Plus podrá ser cancelado por parte del Afiliado en cualquier momento que lo desee, sin embargo, no será reembolsable ningún monto de los meses cobrados con anterioridad por parte del banco, haya o no utilizado el servicio.

### **CLÁUSULA 17. COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD**

EL BANCO pondrá a disposición de sus clientes material publicitario a través de los siguientes medios de comunicación:

- Página Web.
- Agencias a Nivel Nacional.
- SMS y correos electrónicos.
- Estados de Cuenta.
- Cualquier otro medio que el Banco designe.