



**CONDICIONES GENERALES DEL  
PROGRAMA DE ASISTENCIAS  
MUJER LÍDER**

## CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS MUJER LÍDER

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del **Programa de Asistencias Mujer Líder**.

### 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 a la Afiliada de tales circunstancias.

En los casos en que la Afiliada presente una emergencia estando en los países de Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica, se atenderá a la Afiliada 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 a la Afiliada de tales circunstancias.

No aplica servicios entre países, es decir, traslados médicos hospitalarios 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 materiales y/o corporales a la Afiliada, 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. **AFILIADA:** Persona física que es cliente de EL BANCO y que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
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 de la Afiliada. La Afiliada 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 Afiliada, 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 Afiliada, 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 O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Enfermedad, condición física o mental de la Afiliada, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por la Afiliada, o por terceros. Como ejemplo, pero no limitado a: Cáncer, diabetes, hipertensión, asma, cirrosis hepática, VIH, SIDA, lupus, 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. PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del presente Programa de Asistencia, en dicho período la Afiliada no puede hacer uso del servicio de asistencia.
- 12. 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.
- 13. PROGRAMA DE ASISTENCIAS:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que la Afiliada tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- 14. SERVICIO:** Es la asistencia cubierta por este Programa de Asistencia que se le brinda a la Afiliada de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.
- 15. 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**

La Afiliada podrá contar con los siguientes servicios de asistencia:

#### **1. SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD INTEGRAL**

- 1.1. TELEDOCTOR:** La Afiliada se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica llamada “Teledocor”, para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:
- Utilización de medicamentos.
  - Síntomas o molestias que esté padeciendo.

- Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- Interpretación de exámenes de laboratorio.

Queda entendido que la orientación médica no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía esta app. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

#### **1.2. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA:**

A solicitud de la Afiliada, en caso de emergencia, como consecuencia de un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios coordinará el traslado terrestre en ambulancia desde el lugar donde se encuentre hacia el centro hospitalario más cercano. La Prestadora de Servicios, bajo autorización del médico general o personal de la cabina de emergencias, brindará y coordinará el traslado terrestre en ambulancia.

En caso de que la Afiliada no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con la afectada.

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

Se cubre únicamente el traslado en ambulancia, cualquier otro gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado por tres (3) traslados al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada dentro de la red de la Prestadora de Servicios y en caso de no tenerla, se realizará el enlace telefónico con servicios de ambulancia públicos, sujeto a su disponibilidad.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio de la Afiliada.

- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que la Afiliada se encuentre violenta, agresiva o armada.

**1.3.CITA EN CONSULTORIO CON GINECÓLOGO (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Por solicitud de la Afiliada, a consecuencia de un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en consultorio con ginecólogo. Durante esta consulta, el ginecólogo llevará a cabo una evaluación clínica ginecológica que puede incluir un examen físico y una revisión de síntomas para determinar el tratamiento adecuado.

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, y deberá ser previamente autorizado por un médico a través de Teledoctor. La cita se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por tres (3) citas al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Cualquier tipo de medicamento.
- Procedimientos médicos distintos a la evaluación clínica.
- Citas de seguimiento por un mismo evento.

**1.4.CITA EN CONSULTORIO CON NUTRICIONISTA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en consultorio con un nutricionista para realizarle una evaluación clínica nutricional.

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, y el tiempo de duración no podrá exceder de una (1) hora. La cita se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por tres (3) citas al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Cualquier tipo de tratamiento o medicamento.
- Procedimientos nutricionales distintos a la evaluación clínica.
- Citas de seguimiento por un mismo evento.

**1.5.CITA EN CONSULTORIO CON PSICÓLOGO (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en consultorio con un psicólogo para realizarle una evaluación clínica psicológica, y en caso amerite compartirá ejercicios con el fin de ayudar a mejorar la situación que atraviesa.

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, y el tiempo de duración no podrá exceder de una (1) hora. La cita se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por tres (3) citas al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Cualquier tipo de tratamiento o medicamento.
- Procedimientos psicológicos distintos a la evaluación clínica.
- Terapias psicológicas o psiquiátricas.
- Citas de seguimiento por un mismo evento.

**1.6.ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA O VIRTUAL:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios la pondrá en contacto con un profesional en nutrición, ya sea de forma telefónica o mediante videollamada, con el objeto de proporcionarle información sobre las calorías contenidas en los alimentos o en una tabla de calorías. La orientación podrá incluir recomendaciones sobre cómo interpretar las etiquetas nutricionales.

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, y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Se entiende que la orientación nutricional telefónica no sustituye una consulta presencial. Por lo tanto, el nutricionista no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica, así como emitir constancias, dictámenes, informes o cualquier documento derivado de la orientación. Este servicio se utilizará únicamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Orientaciones grupales.
- Orientaciones relacionadas con tratamientos nutricionales.
- Programas de dietas personalizados.

**1.7. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA O VIRTUAL:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios la pondrá en contacto con un profesional en psicología, ya sea de forma telefónica o mediante videollamada, quien le brindará recomendaciones generales y cuando amerite se le compartirá ejercicios con el fin de orientarle en la situación que atraviesa.

La orientación psicológica telefónica una vez solicitada, será agendada para coordinarse y brindarse en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

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, y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Se entiende que la orientación psicológica telefónica no sustituye una consulta presencial. Por lo tanto, el psicólogo no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica, así como emitir constancias, dictámenes, informes o cualquier documento derivado de la orientación. Este servicio se utilizará únicamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Llamadas de tratamiento psicológicos o psiquiátricos.
- Orientaciones grupales.

**1.8. EXÁMENES DE LABORATORIO PREVENTIVO:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita con un laboratorio para la realización de uno de los siguientes exámenes:

- a. Hematología completa.
- b. Triglicéridos.
- c. Glucosa.
- d. Heces.
- e. Orina.

La cita se brindará dentro del horario hábil del laboratorio.

Este servicio será brindado por una (1) cita al año, en la cual se realizará únicamente uno (1) de los exámenes mencionados anteriormente, sin límite máximo de cobertura, y sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

**1.9. EXÁMENES DE LABORATORIO DE DIAGNÓSTICO PREVENTIVO:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita con un laboratorio para la realización de uno de los siguientes exámenes:

- a. Ultrasonido pélvico.
- b. Papanicolau.
- c. Mamografía.

La cita se brindará dentro del horario hábil del laboratorio.

Este servicio será brindado por una (1) cita al año, en la cual se realizará únicamente uno (1) de los exámenes mencionados anteriormente, con un límite máximo de cobertura de sesenta dólares americanos (USD \$60.00), y sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

**1.10. VISITA MÉDICA DOMICILIAR (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Por solicitud de la Afiliada, a consecuencia de una emergencia

causada por un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un médico general a su domicilio para realizarle una evaluación clínica.

El servicio deberá ser previamente autorizado por un médico a través de Teledocor. y se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año, con un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00) por evento.

Exclusiones específicas de este servicio:

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

**1.11.SERVICIO DE LIMPIEZA DENTAL:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará una cita en el consultorio de un odontólogo para realizarle únicamente la remoción de sarro (calculo dental) y pulido de las superficies de la corona del diente.

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.

Este servicio será brindado por una (1) cita al año, con un límite máximo de cobertura de treinta y cinco dólares americanos (USD \$35.00), y sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

Exclusión específica de este servicio:

- Cualquier tratamiento diferente de limpieza más específico o complejo como, por ejemplo, pero no limitado a, raspados, alisados de superficies radiculares, etc.

**1.12.ORIENTACIÓN TELEFÓNICA POR DIAGNÓSTICO DE CÁNCER:** Por solicitud de la Afiliada, y únicamente en caso de contar con diagnóstico médico positivo de cáncer, la Prestadora de Servicios la pondrá en contacto,

mediante llamada telefónica, con un profesional en psicología, quien le brindará recomendaciones generales y, cuando sea pertinente, compartirá ejercicios con el fin de orientarla emocionalmente en la situación que atraviesa.

La orientación psicológica telefónica una vez solicitada, será agendada para coordinarse y brindarse en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

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, y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Se entiende que la orientación psicológica telefónica no sustituye una consulta presencial. Por lo tanto, el psicólogo no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica, así como emitir constancias, dictámenes, informes o cualquier documento derivado de la orientación. Este servicio se utilizará únicamente como una orientación.

Este servicio será brindado por tres (3) llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Llamadas de tratamiento psicológicos o psiquiátricos.
- Orientaciones grupales.
- Atención en casos no relacionados con diagnóstico confirmado de cáncer.
- Emisión de certificados, informes psicológicos o avales de salud mental.

**1.13.CITA EN CONSULTORIO CON OPTOMETRISTA:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita en consultorio con un optometrista para realizar un examen de vista básico, cuyo objetivo es evaluar la salud visual del paciente.

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.

Este servicio será brindado por una (1) cita al año,

con un límite máximo de cobertura de treinta y cinco dólares americanos (USD \$35.00), y sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Cualquier tipo de medicamento.
- Procedimientos médicos distintos al examen de vista básico.
- Citas de seguimiento por un mismo evento.

## **2.SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR**

**2.1.ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al domicilio de la Afiliada para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a. PLOMERÍA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro del domicilio de la Afiliada, 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. La Afiliada deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.
- b. ELECTRICIDAD (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del domicilio de la Afiliada, 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. La Afiliada deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.
- c. CERRAJERÍA (UN SERVICIO CADA 48**

**HORAS):** En caso de pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso al domicilio, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio de la Afiliada. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al domicilio. La Afiliada deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.

- d. VIDRIERÍA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** En caso de rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio de la Afiliada, 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. La Afiliada deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.

El técnico realizará la inspección y evaluación de la emergencia, de ser necesario la compra de materiales, la Prestadora de Servicios estará programando la atención del servicio. El tiempo de cuarenta y ocho (48) horas de espera no aplicará en casos de garantía.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año, ya sea que se utilice en un solo servicio o combinación de servicios al hogar, con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00) por evento. El servicio incluye el envío del técnico especializado, según corresponda, y los materiales de mano de obra como su traslado.

Exclusiones específicas del servicio:

• **En el servicio de Plomería:**

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

#### • En el servicio de Electricidad:

- 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 de la Afiliada.
- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas

de energía o incremento en la facturación.

- Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
- Servicios en lugares distintos al domicilio.
- Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de electricidad sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.

#### • En el servicio de Cerrajería:

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

#### • En el servicio de Vidriería:

- Cualquier clase de espejos.
- Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- Vidrios de seguridad.
- Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- Vidrios que excedan los cuatro (4) milímetros de grosor.
- 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.
- Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- Cualquier rotura de vidrios de fachada que se

- encuentren resguardados por balcones o rejas.
- Servicios en lugares distintos al domicilio.
- Averías ocasionadas, directas o indirectas, por un trabajo de vidriería sin terminar realizado por un proveedor ajeno a la Prestadora de Servicios.

## **2.2.DISCUENTOS EN COMPRA DE ELECTRODOMÉSTICOS Y LÍNEA BLANCA:**

Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de electrodomésticos y línea blanca con proveedores que pertenezcan a la red.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

## **2.3.SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL HOGAR:**

Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de profesionales y talleres en reparación, mantenimiento, limpieza, fumigación, ampliación o remodelación, la Prestadora de Servicios le brindará el número de teléfono, nombre y dirección del establecimiento, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de los servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva de la Afiliada.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

## **2.4.REPARACIÓN E INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS:**

Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un técnico calificado a su domicilio para realizar la instalación o reparación básica de electrodomésticos de uso común en el hogar, tales como refrigeradoras, cocinas, lavadoras, microondas, licuadoras, ventiladores, entre otros.

El servicio estará destinado únicamente a labores

técnicas básicas relacionadas con la instalación o reparación de electrodomésticos que presenten fallas comunes y no requieran el traslado del equipo fuera del domicilio. El técnico podrá realizar revisión, diagnóstico y, cuando sea posible, la reparación inmediata en el sitio.

La Afiliada deberá de supervisar la ejecución del servicio, caso contrario no se brindará el servicio.

Este servicio deberá ser solicitado con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación, será brindado 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 y se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00) por evento, y sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

Exclusiones específicas del servicio:

- Reparaciones que requieran el traslado del electrodoméstico a un taller.
- Instalaciones complejas que requieran obras civiles, modificaciones eléctricas o de gas.
- Suministro de repuestos, piezas, materiales o herramientas especializadas.
- Reparación de equipos industriales, comerciales o no domiciliarios.
- Electrodomésticos sin manual, sin número de serie visible o fuera de garantía por mal uso.
- Daños derivados de sobrecargas eléctricas, humedad extrema o mala manipulación.
- Equipos que estén aún cubiertos por garantía del fabricante.
- Asistencia para productos no contemplados como electrodomésticos (computadoras, televisores, consolas de videojuegos, etc.).

## **2.5.ARMADO DE MUEBLES PREFABRICADOS EN EL DOMICILIO:**

Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un técnico calificado a su domicilio para realizar el armado de muebles prefabricados que hayan sido adquiridos por la Afiliada y que

requieran ensamblaje manual, conforme a las instrucciones del fabricante.

Este servicio aplica únicamente para muebles nuevos y completos, de uso doméstico, tales como escritorios, mesas, sillas, camas, estanterías, cómodas, repisas, roperos, entre otros.

El armado se realizará conforme al manual o guía de ensamblaje entregado por el fabricante. La Afiliada deberá contar con todas las piezas, tornillos y elementos necesarios para el correcto armado del mueble.

Este servicio deberá ser solicitado con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación, será brindado 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 y se prestará únicamente dentro del territorio de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, con un límite máximo de cobertura de cincuenta dólares americanos (USD \$50.00) por evento, y sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

Exclusiones específicas del servicio:

- Armado de muebles sin manual o instrucciones de ensamblaje.
- Instalación de muebles empotrados, modulares o que requieran fijación a paredes, techos o pisos.
- Muebles incompletos o con piezas dañadas.
- Suministro de herramientas, piezas faltantes o materiales adicionales.
- Desinstalación, modificación o reparación de muebles existentes.
- Armado de muebles industriales, comerciales o de oficina.
- Servicios durante remodelaciones, mudanzas o en inmuebles en condiciones inadecuadas para trabajar.
- Daños derivados de mal uso posterior al armado.

### **3.SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

**3.1.ASESORÍA LEGAL PRESENCIAL:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios podrá dirigirla con un abogado para realizar una asesoría presencial, según las necesidades derivadas de un accidente o robo sufrido por la Afiliada.

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

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

Este servicio será brindado por tres (3) asesorías al año, con un límite máximo de cobertura de doscientos dólares americanos (USD \$200.00) por asesoría.

Exclusiones específicas del servicio:

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

**3.2.ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Por solicitud de la Afiliada, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia civil, penal o familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 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.

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

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

**3.3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHÍCULO:** Por solicitud de la Afiliada, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del robo total del vehículo de su propiedad, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

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

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

**3.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** Por solicitud de la Afiliada, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia de un accidente de tránsito, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

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

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

#### **4. SERVICIOS DE ASISTENCIA CONCIERGE**

**4.1. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de restaurantes, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.2. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE HOTELES:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de tarifas de hoteles, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.3. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ALQUILER DE SILLAS Y MESAS PARA EVENTOS:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial sobre tarifas de alquiler de sillas y mesas para eventos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar dichos servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.4. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de servicios de mensajería, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar

servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.5.REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE MECÁNICOS:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial sobre tarifas o disponibilidad de servicios mecánicos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar dichos servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.6.REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS DE RENTA DE CARROS:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de empresas de renta de carros, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.7.REFERENCIA DE LUGARES DE VENTA Y MEJORES PRECIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de empresas de venta y mejores precios de equipos de cómputo, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.8.REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍAS:** Por solicitud de la Afiliada, 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.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.9.REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CINES, CONCIERTOS, TEATROS, MUSEOS Y EVENTOS CULTURALES:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de cines, conciertos, teatros, museos y/o eventos culturales, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

**4.10.REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE DECORADORES DE EVENTOS:** Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial sobre tarifas o disponibilidad de servicios de decoración para eventos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar dichos servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

#### **4.11.REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS PARA LA LIMPIEZA DE ALFOMBRAS:**

Por solicitud de la Afiliada, siempre que requiera información referencial de empresas para la limpieza de alfombras, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si la Afiliada lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad de la Afiliada.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

### **5. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE BENEFICIOS PREFERENCIALES**

#### **5.1.DESCUENTOS ESPECIALES EN GIMNASIOS:**

Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios la 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.

El servicio de descuentos especiales será brindado en gimnasios de los siguientes territorios: del departamento de Atlántida, el municipio de: La Ceiba; del departamento de Cortés, el municipio de:

San Pedro Sula; y del departamento de Francisco Morazán, el municipio de: Tegucigalpa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**5.2.DESCUENTOS ESPECIALES EN SPAS:** Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios la 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.

El servicio de descuentos especiales será brindado

en spas de los siguientes territorios: del departamento de Atlántida, el municipio de: La Ceiba; del departamento de Cortés, el municipio de:

San Pedro Sula; y del departamento de Francisco Morazán, el municipio de: Tegucigalpa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

#### **5.3.DESCUENTOS EN EXÁMENES DE LABORATORIO:**

Por solicitud de la Afiliada, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas en laboratorios pertenecientes a la red de proveedores.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

- a. Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios más cercanos al domicilio o ubicación de la Afiliada, sujeto a disponibilidad en la localidad.
- b. Los servicios de asistencia serán brindados únicamente en la dirección del domicilio registrado en la base de datos de Banco Atlántida. Están excluidos de la cobertura de asistencia todo tipo de locales comerciales o comercios que se encuentren o formen parte del inmueble registrado como domicilio.
- c. En caso de cancelar un servicio asistencial, la Afiliada deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.
- d. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o debido a solicitudes extras de la Afiliada, deberán ser pagados por esta con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que

- le brinde la Prestadora de Servicios.
- e. La Afiliada 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.
  - f. La Afiliada deberá seguir las instrucciones brindadas por el personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios para la coordinación de los servicios.
  - g. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que la Afiliada pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.
  - h. La Prestadora de Servicios estará exenta de cualquier responsabilidad en caso de que la Afiliada manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por la Prestadora de Servicios; así como de cualquier acción que la Afiliada lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.
8. Los servicios derivados de lesiones por la realización de prácticas deportivas profesionales, deportes extremos o deportes riesgosos que constituyen una agravación del riesgo y/o se requiera de medidas de protección y/o seguridad para realizarlas.
  9. Servicios originados o a causa de cualquier tipo de cirugía o procedimiento de índole estético.
  10. Servicios derivados de afecciones propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, pérdida o aborto y sus complicaciones.
  11. Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías, o se relacione directamente con ellas.
  12. Riñas o peleas.
  13. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
  14. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
  15. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
  16. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
  17. Cuando la Afiliada no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
  18. Cuando la Afiliada incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.
  19. En caso de que la Afiliada incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de los plazos establecidos en este documento una vez identificada la emergencia.
  20. Eventos en los que la Afiliada haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
  21. Se excluyen los servicios solicitados en zonas de riesgos conforme al listado definido por la Prestadora de Servicios en función de información oficial.

## **CLÁUSULA 5. EXCLUSIONES GENERALES**

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

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que la Afiliada haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por la Afiliada con dolo o mala fe.
4. Los servicios que la Afiliada solicite mientras se encuentre bajo efectos del consumo de alcohol, drogas o sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica o que hayan resultado de esto.
5. Las solicitudes de servicios derivados de enfermedades mentales, condiciones preexistentes y enfermedades crónicas.
6. Actos de automutilación, lesiones autoinfligidas y cualquier forma de autolesión.
7. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.

## **CLÁUSULA 6. OBLIGACIONES DE LA AFILIADA**

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

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliada 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 Afiliada activa y permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencias.
4. En todos los casos que la Afiliada requiera de un servicio de asistencia, corresponde a esta comprobar a la Prestadora de Servicios la necesidad del servicio. La Prestadora de Servicios quedará exenta de responsabilidad por cualquier servicio brindado a la Afiliada.

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

En caso de requerir asistencia, la Afiliada 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 la Afiliada cubierta por el Programa de Asistencia haya acudido directamente ante terceros proveedores y solicite 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 de la Afiliada. El reembolso, de proceder,

únicamente se realizará a la cuenta bancaria de la Afiliada.

Por su parte, la Prestadora de Servicios y en caso proceda, realizará el reembolso de los gastos erogados por la Afiliada cubierta 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 de la Afiliada. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando la Afiliada haga uso de un aproximado igual o superior del ciento cincuenta por ciento (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 dos (2) meses.

Si se determina que la Afiliada 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 la o las Afiliadas hayan contratado, debiendo informar al o las Afiliadas de tal decisión. En tal caso, ASÍ ASISTENCIA y EL BANCO deberán reembolsar a la Afiliada cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

#### **CLÁUSULA 10. CONSECUENCIAS DE LAS ACTUACIONES DE LA AFILIADA**

Las siguientes acciones realizadas por la Afiliada podrá 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 de la Afiliada implicarán la cancelación inmediata del Programa de Asistencia y la imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia:

- a. Servicios solicitados por la Afiliada 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 la Afiliada 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 la Afiliada 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 la Afiliada 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 a la Afiliada de tal decisión, y reembolsar a la Afiliada 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 Afiliada.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por la Afiliada 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 la Afiliada 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 de la Afiliada con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.
5. Queda entendido que el único objetivo de los servicios referenciales es brindar información a la Afiliada por lo tanto todo gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que incurra la Afiliada serán asumidos exclusivamente por cuenta de esta.

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

La fecha a partir de la cual el "Programa de Asistencias Mujer Líder" estará activo para disposición de la Afiliada, será veinticuatro (24) horas después de la contratación de los servicios por parte de la 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 a la Afiliada, 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 e la Afiliada no estuviese de acuerdo con los cambios podrá cancelar su Programa de Asistencia sin responsabilidad alguna. Si pasados los treinta (30)

días la Afiliada 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 Mujer Líder tendrán un costo mensual de ciento treinta lempiras (L130.00). La Afiliada 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 Asistencias Mujer Líder se efectuará de forma mensual; sin embargo, la Afiliada gozará del servicio siempre y cuando el cargo haya sido exitoso; para ello la Afiliada 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 de la Afiliada automáticamente quedará cancelado y sin ninguna responsabilidad para EL BANCO.

En caso de fallecimiento de la Afiliada, 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 de la Afiliada que hayan hecho el reclamo, o, en su defecto, a sus herederos legales. La devolución se realizará únicamente a la cuenta bancaria de la Afiliada. Además, la notificación a EL BANCO sobre el fallecimiento de la Afiliada 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 Mujer Líder podrá ser cancelado por parte de la Afiliada 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.