

A group of women in a meeting, overlaid with a red filter. The text is centered over the image.

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

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS MUJER LÍDER DE NEGOCIOS

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

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 o núcleo familiar 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 o núcleo familiar 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, núcleo familiar o colaborador, 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. AUXILIO VIAL:** Servicio que tiene como fin el apoyo de emergencia de la Afiliada o núcleo familiar cuando el vehículo ha sufrido algún accidente, avería o percance y que ha dejado el vehículo varado o sin poder funcionar.
- 4. COLABORADOR:** Persona física contratada por la Afiliada que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un salario.
- 5. 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.
- 6. DEPENDIENTE(S):** Son dependientes de la Afiliada, su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de veinticinco (25) años reportados, máximo tres (3), que dependan económicamente de la Afiliada y que residan en el mismo domicilio.
- 7. DOMICILIO:** Lugar de residencia habitual de la Afiliada o núcleo familiar. La Afiliada o núcleo familiar podrá notificar únicamente un (1) cambio de domicilio al año.
- 8. EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física de la Afiliada o núcleo familiar, 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.
- 9. ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por la Afiliada, núcleo familiar o colaborador, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.
- 10. ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad de larga duración, progresión lenta y/o incurable que puede ser controlada bajo cuidados

- médicos especiales y específicos.
- 11. ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Enfermedad, condición física o mental de la Afiliada, núcleo familiar o colaborador, 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, núcleo familiar o por terceros. Como ejemplo, pero no limitado a: Cáncer, diabetes, hipertensión, asma, cirrosis hepática, VIH, SIDA, lupus, etc.
 - 12. 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.
 - 13. 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.
 - 14. MANIOBRA:** Se considera maniobra a toda manipulación fuera de lo habitual que realice el técnico sobre el vehículo para completar su carga o descarga de la grúa que realizará el servicio de asistencia, también es considerado como maniobra los servicios de rescate cuya manipulación sea necesaria con el fin de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, cunetas, barrancos, lodo, volcados total o parcialmente, etc.
 - 15. NÚCLEO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por la Afiliada y su(s) Dependiente(s).
 - 16. 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.
 - 17. 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.
 - 18. PROGRAMA DE ASISTENCIAS:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que la Afiliada y sus Dependientes tienen derecho a solicitar y recibir, según el plan

contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

- 19. SERVICIO:** Es la asistencia cubierta por este Programa de Asistencia que se le brinda a la Afiliada y núcleo familiar de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.
- 20. VEHÍCULO:** Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta la Afiliada o núcleo familiar al momento de la emergencia.
- 21. 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 y su núcleo familiar podrán contar con los siguientes servicios de asistencia:

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD INTEGRAL

1.1. TELEDOCTOR: La Afiliada o núcleo familiar 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:

- a. Utilización de medicamentos.
- b. Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c. Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d. 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. VISITA MÉDICA DOMICILIAR (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, 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 por Núcleo Familiar, y sin límite máximo de cobertura 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.

1.3.EXÁMENES DE LABORATORIO DE DIAGNÓSTICO PREVENTIVO: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, 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 por Núcleo Familiar, en la cual se realizará únicamente uno (1) de los exámenes mencionados anteriormente, y sin límite máximo de cobertura, y sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

1.4.TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA:

A solicitud de la Afiliada, núcleo familiar o colaborador, en caso de emergencia, como consecuencia de un accidente o enfermedad en el lugar de trabajo propiedad de la Afiliada, 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 el miembro del núcleo familiar o colaborador no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado.

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 del Núcleo Familiar o colaborador.

Este servicio será brindado por dos (2) traslados al año por Núcleo Familiar y colaboradores, y con un límite máximo de cobertura de ciento veinticinco dólares americanos (USD \$125.00) por traslado.

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 del Núcleo Familiar o colaborador.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el miembro del Núcleo Familiar o colaborador se encuentre violento, agresivo o armado.

1.5.CITA EN CONSULTORIO CON MÉDICO GENERAL (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):

Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios le brindará u coordinará la cita en consultorio con médico general. Durante esta consulta, el médico realizará una evaluación clínica que podrá incluir un examen físico y la revisión de síntomas, con el fin de 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 por Núcleo Familiar, y con un límite máximo de cobertura de treinta dólares americanos (USD \$30.00) por cita.

Exclusiones específicas de este servicio:

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

1.6.CITA EN CONSULTORIO CON GINECÓLOGO (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, 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 por Núcleo Familiar, y con un límite máximo de cobertura de treinta dólares americanos (USD \$30.00) por cita.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Cualquier tipo de medicamento.
- Procedimientos médicos distintos a la

evaluación clínica.

- Citas de seguimiento por un mismo evento.

1.7.SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar cuando requiera información de profesionales de la salud, especialistas, clínicas médicas u hospitales, 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 de la salud, clínica u hospital, así como la coordinación de citas, honorarios profesionales y demás costos en que incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

2.1.ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, 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 por Núcleo Familiar, 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 del Núcleo Familiar.
 - 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 del Núcleo Familiar.
 - 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.SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL HOGAR:

Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, 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 del Núcleo Familiar.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

3.SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

3.1.ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA AUXILIOS VIALES:

Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial, para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a. **AUXILIO VIAL DE GRÚA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** Avería o accidente que no permita la circulación autónoma total del vehículo. En tal caso la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa. La Afiliada o núcleo familiar deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su domicilio o taller, elegido por este, en la ciudad más cercana a la emergencia. Se exceptúan los casos en que la Afiliada o núcleo familiar deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo. La Afiliada o núcleo familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el

servicio.

- b. **AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** 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 Núcleo Familiar. La Afiliada o núcleo familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.
- c. **AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA VEHICULAR (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** 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. La Afiliada o núcleo familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.
- d. **AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** En caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto, siempre y cuando la llanta de repuesto se encuentre en buen estado. En caso de pinchadura de la llanta de motocicleta se le estará coordinando una grúa, en horario hábil, que lo transporte a llantera más cercana a la emergencia. La Afiliada o núcleo familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.
- e. **AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):** En caso de

descarga de la batería del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del vehículo. La Afiliada o núcleo familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio y el vehículo deberá permanecer en el lugar reportado, caso contrario no se brindará el servicio.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año por Núcleo Familiar, ya sea que se utilice en un solo servicio vial o combinación de servicios viales, con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

• En el servicio de auxilio vial de grúa:

- Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro (4) 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, atorado en lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en la grúa.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Vehículos blindados.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.
- Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- Descarga de vehículos en lugares donde las dimensiones de la edificación no lo permitan, no cuente con el espacio suficiente o exista un riesgo de daño a la propiedad ajena o al mismo vehículo remolcado.
- Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Servicios por ponchadura de una (1) sola llanta.
- Gastos derivados del pago de peajes.

- Servicios donde el vehículo requiera ser remolcado por grúas de gancho.

•En el servicio de auxilio vial de envío de combustible:

- Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.

•En el servicio de auxilio vial de cerrajería vehicular:

- Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Servicios donde la llave este atorada el switch o manija del vehículo.
- Servicios cuando la manija del vehículo este dañada, aun cuando la Afiliada o núcleo familiar posea, o no, la llave del vehículo.
- Reparación o cambio de switch.
- Hechura de llaves nuevas.
- Servicios por cambio de batería de llave o control del vehículo.
- Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
- Programación de controles remotos del vehículo.
- Encendido del vehículo.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.

• En el servicio de auxilio vial de cambio de llanta:

- Cuando el vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
- Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático, rotura o sustitución del perno, etc.).
- Servicios solicitados para el inflado de llantas.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.

•En el servicio de auxilio vial de paso de corriente:

- Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.

3.2.SERVICIO DE REFERENCIAS MÉCICAS:
Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar cuando

requiera información de mecánicos y talleres automotrices, 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 mecánico o taller, así como la coordinación de cita, honorarios profesionales y demás costos en que incurran, correrán por cuenta exclusiva del Núcleo Familiar.

• Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4.SERVICIOS DE ASISTENCIA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

4.1.ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA REGISTRO DE LA EMPRESA EN TRIBUTACIÓN DIRECTA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de trámites para registro de la empresa en tributación directa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle orientación sobre las diferentes alternativas fiscales y opciones disponibles para su situación específica.

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 o núcleo familiar decide, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría fiscal o servicios de contabilidad con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

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

4.2.ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA LA LEGALIZACIÓN DE LIBROS CONTABLES (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, cuando requiera orientación telefónica

sobre los trámites necesarios para la legalización de libros contables, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle información sobre los pasos y requisitos para realizar la legalización de manera adecuada.

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 o núcleo familiar decide, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría fiscal o servicios de contabilidad con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

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

4.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPUESTOS (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, cuando requiera orientación telefónica en materia de impuestos, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle información sobre los pasos, requisitos y opciones fiscales disponibles para su situación tributaria.

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 o núcleo familiar decide, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría fiscal o servicios de contabilidad con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

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

4.4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA

OBTENCIÓN DE PERMISOS Y PATENTES PARA LA EMPRESA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, cuando requiera orientación telefónica sobre los trámites necesarios para la obtención de permisos y patentes para su empresa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle información sobre los pasos, requisitos y opciones disponibles para obtener los permisos y patentes necesarios para operar su empresa de manera legal.

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 o núcleo familiar decide, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría fiscal o servicios de contabilidad con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

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

4.5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE EL INSTITUTO DE LA PROPIEDAD: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, cuando requiera orientación telefónica sobre los trámites necesarios ante el Instituto de la Propiedad, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle información sobre los pasos, requisitos y opciones disponibles para la correcta gestión de trámites relacionados con registros, inscripciones o cualquier otro procedimiento ante dicha institución.

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 exenta de toda responsabilidad si la Afiliada o núcleo familiar

decide, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría o servicios con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

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

4.6. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA REGISTRO DE LA EMPRESA EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS) (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, cuando requiera orientación telefónica sobre el proceso de registro de su empresa en el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado en la materia. El objetivo es brindarle información sobre los requisitos y pasos necesarios para registrar su empresa correctamente en el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

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 o núcleo familiar decide, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría fiscal o servicios de contabilidad con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

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

5. SERVICIOS DE ASISTENCIA ESTUDIANTIL PARA HIJOS

5.1. TUTORÍA Y ORIENTACIÓN PEDAGÓGICA TELEFÓNICA O VIRTUAL: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional académico, quien, a través de una llamada telefónica, videollamada o chat, brindará acompañamiento educativo según la necesidad específica del solicitante, bajo las siguientes modalidades:

- a. Tutoría para resolución inmediata de consultas puntuales, a través de chat o videollamada.
- b. Orientación y apoyo escolar en la solución de tareas e investigaciones, en materias como lengua española, literatura, matemáticas, geografía, historia, ciencias naturales e idioma inglés.

La orientación, ya sea telefónica o virtual, no podrá exceder de treinta (30) minutos.

Este servicio será brindado por doce (12) eventos al año por Núcleo Familiar, y sin límite máximo de cobertura por evento.

5.2. CITA EN CONSULTORIO CON NUTRICIONISTA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS):

Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará citas en consultorio con un nutricionista exclusivamente para los hijos menores de doce (12) años de la Afiliada, con el fin de realizar 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 dos (2) citas al año por Núcleo Familiar, y sin límite máximo de cobertura por cita.

Exclusiones específicas del servicio:

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

5.3. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA:

Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios pondrá en contacto, vía telefónica, a los hijos menores de doce (12) años de la Afiliada con un profesional en nutrición 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 por dos (2) llamadas al año por Núcleo Familiar, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

Exclusiones específicas del servicio:

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

5.4. EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO EN CASO DE INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE EN EL DOMICILIO: Por solicitud del Afiliado o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de una empleada doméstica calificada al domicilio para colaborar en tareas domésticas básicas, cuando la Afiliada requiera apoyo temporal para el mantenimiento de su domicilio debido a incapacidad por enfermedad o accidente en el domicilio que le impida realizar dichas labores.

Para brindar este servicio, la Afiliada deberá enviar al personal de la Prestadora de Servicios las pruebas médicas que acrediten su incapacidad temporal por enfermedad o accidente.

El servicio está destinado exclusivamente al cumplimiento de labores generales del hogar, tales como limpieza básica, preparación sencilla de alimentos, lavado y planchado de ropa, y

mantenimiento general del orden del domicilio.

El servicio tendrá una duración máxima de cuatro (4) horas.

Este servicio deberá ser solicitado con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación y 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. El núcleo familiar deberá supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año por Núcleo Familiar, y con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00). El servicio está sujeto a un período de carencia de tres (3) meses.

Exclusiones específicas del servicio:

- Servicios de limpieza profunda, desinfección especializada o fumigación.
- Labores que requieran esfuerzo físico excesivo, uso de productos químicos peligrosos o maquinaria especializada.
- Cuidado de personas, incluyendo menores, adultos mayores o personas con discapacidad.
- Costos de productos de limpieza, utensilios o materiales no proporcionados por el Núcleo Familiar.
- Daños ocasionados por mal uso de electrodomésticos o pertenencias del Núcleo Familiar.
- Prestación del servicio durante remodelaciones, mudanzas o en inmuebles en condiciones inadecuadas para trabajar.
- Servicios que impliquen la permanencia prolongada del personal.

5.5. NIÑERA A DOMICILIO: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de una niñera calificada al domicilio para cuidar temporalmente a los hijos menores de la Afiliada, cuando esta requiera apoyo debido a incapacidad por enfermedad o accidente en el domicilio que le impida atenderlos directamente.

Para brindar este servicio, la Afiliada deberá enviar

al personal de la Prestadora de Servicios las pruebas médicas que acrediten su incapacidad temporal por enfermedad o accidente.

El servicio estará destinado exclusivamente al cuidado básico de los menores, incluyendo supervisión, alimentación sencilla y atención general en el hogar.

El servicio tendrá una duración máxima de cuatro (4) horas.

Este servicio deberá ser solicitado con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación y 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. El núcleo familiar deberá supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año por Núcleo Familiar, y con un límite máximo de cobertura de setenta y cinco dólares americanos (USD \$75.00). El servicio está sujeto a un período de carencia de tres (3) meses.

Exclusiones específicas del servicio:

- Atención médica o cuidado especializado.
- Labores domésticas distintas al cuidado de los menores.
- Cuidado de personas con necesidades especiales que requieran atención profesional.
- Costos adicionales por materiales, alimentos o suministros que no sean provistos por el Núcleo Familiar.
- Daños ocasionados por mal uso de pertenencias del Núcleo Familiar.
- Prestación del servicio durante remodelaciones, mudanzas o en inmuebles en condiciones inadecuadas para trabajar.
- Servicios que impliquen la permanencia prolongada del personal.

5.6.COORDINACIÓN DE TRANSPORTE ESTUDIANTIL: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le coordinará un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) el traslado de la Afiliada con su niño(a) Dependiente

del centro escolar a su domicilio.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.7.COORDINACIÓN DE SERVICIO DE MENSAJERÍA ESTUDIANTIL: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, a consecuencia de que el niño(a) Dependiente haya olvidado su mochila, lonchera, tarea u otro artículo escolar en su residencia, la Prestadora de Servicios le coordinará un mensajero que trasladará el objeto olvidado en el domicilio al centro educativo.

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

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

6.SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA, PUBLICIDAD Y LEGAL

6.1.ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN SEGURIDAD INFORMÁTICA: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un profesional en seguridad informática, quien le brindará orientación básica sobre prácticas seguras en el uso de dispositivos electrónicos y navegación en internet.

La asistencia podrá incluir recomendaciones sobre protección de datos personales, prevención de fraudes digitales, configuración segura de redes domésticas, uso de contraseñas robustas, identificación de correos electrónicos sospechosos (phishing), y otras medidas de seguridad informática de carácter preventivo.

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 o núcleo familiar decide, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría de seguridad informática con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

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

Exclusiones específicas del servicio:

- Intervenciones técnicas remotas o presenciales.
- Reparación, configuración o reinstalación de software o hardware.
- Recuperación de datos o eliminación de malware.
- Auditorías o diagnósticos de sistemas informáticos.
- Servicios para empresas o entornos corporativos.
- Capacitación formal o certificaciones en ciberseguridad.
- Emisión de informes, dictámenes o constancias derivadas de la orientación.

6.2.ASESORÍA PRESENCIAL EN SEGURIDAD

INFORMÁTICA: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la cita con un profesional en seguridad informática, con el fin de brindar asesoría personalizada sobre buenas prácticas en protección de datos, uso seguro de redes domésticas, dispositivos electrónicos, y navegación por internet.

El profesional le brindará orientación sobre:

- Configuración segura de redes Wi-Fi domésticas.
- Uso adecuado de antivirus y cortafuegos.
- Revisión básica de configuraciones de privacidad en dispositivos personales.
- Prevención de accesos no autorizados y recomendaciones de contraseñas seguras.
- Reconocimiento de amenazas comunes como phishing, malware y suplantación de identidad.

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 dos (2) citas al año por Núcleo Familiar, y sin límite máximo de cobertura por cita.

Exclusiones específicas del servicio:

- Reparación, instalación o configuración física de dispositivos.
- Venta, compra o instalación de software o hardware.
- Intervenciones técnicas sobre sistemas complejos o corporativos.
- Desarrollo o implementación de soluciones de ciberseguridad.
- Emisión de informes técnicos, dictámenes o certificaciones.
- Asesoría para redes empresariales, servidores o entornos laborales.
- Recuperación de datos o eliminación de amenazas activas.

6.3.ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MARKETING

DIGITAL: Por solicitud de la Afiliada o núcleo familiar, cuando requiera orientación en temas relacionados con estrategias de marketing digital, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un profesional especializado quien responderá a sus consultas y ofreciendo asesoría sobre las mejores prácticas y alternativas disponibles para mejorar su presencia digital, optimizar campañas y lograr sus objetivos comerciales.

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 una (1) hora.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si la Afiliada o núcleo familiar decide, por su cuenta, contratar servicios

adicionales de marketing digital con el profesional; dichos servicios serán a cuenta del núcleo familiar.

Este servicio será brindado por una (1) llamada por Núcleo Familiar, y sin límite máximo de cobertura.

Exclusiones específicas del servicio:

- Desarrollo, diseño o programación de sitios web, tiendas en línea o aplicaciones.
- Creación, gestión o publicación de contenido en redes sociales, blogs o plataformas digitales.
- Ejecución o administración de campañas publicitarias pagadas (como Google Ads, Facebook Ads, etc.).
- Análisis detallado de métricas, auditorías de cuentas o informes técnicos.
- Redacción de planes de marketing, estrategias completas o documentos empresariales.
- Asesoría para entidades jurídicas, empresas o negocios formales registrados.
- Capacitación formal o cursos sobre marketing digital.
- Emisión de certificados, constancias, informes o avales derivados de la orientación.

6.4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA (UN SERVICIO CADA 48 HORAS): Por solicitud de la Afiliada o núcleo 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 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 o núcleo familiar ha decidido, por su cuenta, contratar servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del núcleo familiar.

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

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 o núcleo familiar, 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. Los auxilios viales serán brindados únicamente en las calles y carreteras, donde sea posible el acceso para que el proveedor pueda brindar servicios y se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada. Están excluidos de las coberturas los vehículos que se encuentren resguardados en el domicilio.
- d. La Prestadora de Servicios brindará servicios de asistencia a Dependientes menores de edad únicamente cuando estén acompañados por la Afiliada o por una persona mayor de edad previamente designada por la Afiliada y notificada a la Prestadora de Servicios.
- e. En caso de cancelar un servicio asistencial, la Afiliada o núcleo familiar deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.
- f. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o debido a solicitudes extras de la Afiliada o núcleo familiar, 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.
- g. La Afiliada o núcleo familiar 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.
- h. La Afiliada o núcleo familiar deberá seguir las instrucciones brindadas por el personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios para la coordinación de los servicios.
 - i. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que la Afiliada o núcleo familiar pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.
 - j. La Prestadora de Servicios estará exenta de cualquier responsabilidad en caso de que la Afiliada o núcleo familiar 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 o núcleo familiar lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.
- 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. Están excluidos de las coberturas de asistencia los vehículos con un peso mayor a 3.5 toneladas, los vehículos menores de 3.5 toneladas destinados a uso comercial, los vehículos todo terreno (ATV), los vehículos utilitarios (UTV), los mototaxis, los vehículos con carga, los de transporte público o colectivo, aquellos contratados a través de una aplicación o página web, alquilados o de renta y/o destinado a uso comercial. También quedan excluidos los vehículos con multas o impuestos pendientes, con placas o permisos de circulación temporales, o aquellos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

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 o núcleo familiar haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
- 3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por la Afiliada o núcleo familiar con dolo o mala fe.
- 4. Los servicios que la Afiliada o núcleo familiar soliciten 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.
- 8. Los servicios derivados de lesiones por la realización de prácticas deportivas profesionales, deportes extremos o deportes
- 13. Riñas o peleas.
- 14. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
- 15. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- 16. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- 17. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
- 18. Cuando la Afiliada o núcleo familiar no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
- 19. Cuando la Afiliada o núcleo familiar incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.
- 20. En caso de que la Afiliada o núcleo familiar incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro del plazo establecidos en este documento una vez identificada la emergencia.

21. Eventos en los que la Afiliada o núcleo familiar hayan participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
22. 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 DE LA AFILIADA Y NÚCLEO FAMILIAR

Con el fin de que la Afiliada y núcleo familiar puedan 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 Afiliada o núcleo familiar 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 o núcleo familiar requieran 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 o núcleo familiar.

CLÁUSULA 7. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, la Afiliada o núcleo familiar deberán 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 y/o núcleo familiar cubiertos por el Programa de Asistencia hayan 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 y/o núcleo familiar cubiertos 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 o núcleo familiar. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando la Afiliada o núcleo familiar hagan 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 o núcleo familiar sobrepasa el porcentaje establecido, ASÍ

ASISTENCIA deberá enviar un informe y de manera conjunta con EL BANCO se determinará si se procede con la terminación inmediata del Programa de Asistencia que 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 Y NÚCLEO FAMILIAR

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

- a. Servicios solicitados por la Afiliada y/o núcleo familiar 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 y/o núcleo familiar.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por la Afiliada o núcleo familiar 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 o núcleo familiar 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 o núcleo familiar 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 o núcleo familiar por lo tanto todo gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que incurra la Afiliada o núcleo familiar 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 de Negocios" estará activo para disposición de la Afiliada y núcleo familiar, será veinticuatro (24) horas después de la contratación del Programa de Asistencias 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 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 de Negocios tendrán un costo mensual de doscientos cinco lempiras (L205.00). 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 de Negocios 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 de Negocios 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.