

# Condiciones SOS Total BAC



## Bienvenida

SOS BAC te ofrece la tranquilidad de recibir asistencia cualquier día del año, a cualquier hora, ante una emergencia o accidente. Es exclusivo para los clientes de BAC.

Para asistencia en emergencias, se debe llamar al 2276-1000

Disponible para el titular de la tarjeta, cónyuge e hijos menores de 18 años.

## Modalidad de contratación

Este servicio podrá ser aceptado al momento de suscribir el contrato o por otros medios que el Banco dispone.

## Detalle del cobro

### Tarjeta de crédito

El costo de la asistencia es de \$ 4.95 el cual será cargado a su tarjeta de crédito, podrá verse reflejado en dólares o su equivalente en lempiras de acuerdo con su tarjeta de crédito.

El cargo se realiza posterior a la suscripción de la cobertura. El cobro de la prima se hace de la siguiente manera:

- Mensualmente el 16 de cada mes.

El primer cargo de la cobertura se aplicará de manera proporcional, es decir si el beneficio es aceptado el 1 de agosto se le aplicará el cargo proporcional hasta el 16 de agosto.

### Tarjeta de débito

El costo mensual de la asistencia es de \$ 4.95 el cual será cargado a la cuenta asociada a su tarjeta de débito, podrá verse reflejado en dólares o su equivalente en lempiras al factor del día de acuerdo con el tipo de cuenta, se aplicará el 01 de cada mes.

El cargo se realiza posterior a la suscripción de la cobertura y el primer cobro se aplicará de manera proporcional, es decir si el beneficio es aceptado el 15 de agosto, se le aplicará el cargo proporcional al 31 de agosto.

El cobro dependerá de la disponibilidad de efectivo en la cuenta, el sistema realizará intentos de cobro al no contar con el monto total.

## SOS Dependiente

Este programa permite pagarle el SOS BAC Credomatic a un familiar o ser querido quien recibirá todos beneficios que brinda el programa, por tan solo un pago extra de \$4.95 mensual, misma modalidad del detalle de cobro que el SOS Total tomado en tarjeta de crédito o débito

## Contenido

- Asistencia Vial
- Asistencia en Viajes Nacionales
- Asistencia Médica
- Asistencia en el Hogar
- Asistencia Legal
- Asistencia en el Extranjero
- Servicios de Referencia y Coordinación
- Condiciones Generales
- Obligaciones del Cliente
- Exclusiones

# Asistencia vial



- El cliente debe realizar la llamada de coordinación de los servicios.
- El cliente deberá supervisar en todo momento la prestación de los servicios.

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>1. Envío y pago de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano</b> - Servicio en caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del vehículo.  - El cliente deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller más cercano, a excepción de los casos en que los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica.	Sin límite	\$150 por evento
<b>2. Auxilio vial</b> - Cambio de llanta por el repuesto en caso de ponchadura, envío de combustible y paso de corriente en caso de requerirlo. (El combustible será pagado por el cliente).	Sin límite	\$50 por evento
<b>3. Coordinación de cerrajería</b> Cuando el cliente extravíe las llaves del vehículo, la asistencia coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada o se coordinará el envío de un taxi para localizar el duplicado correspondiente, en todo caso, el costo del taxi será cubierto por el cliente con sus propios recursos.	Sin límite	\$100 por evento
<b>4. Traslado médico terrestre</b> En caso que el cliente sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización de la Asistencia, se coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, la asistencia coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.	Sin límite	Sin límite

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>5. Referencias médicas</b> Cuando el cliente necesite asistencia médica, se proporcionará información vía telefónica de médicos y especialistas. Si el cliente desea que se emita un diagnóstico el cliente deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir la asistencia médica.	Sin límite	Sin límite
<b>6. Referencias mecánicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información sobre talleres de servicio automotriz cercanos al lugar del accidente o avería. Los gastos en que se incurra por la reparación del vehículo irán por cuenta del cliente.</li>   <li>-Se brinda en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba, en las demás ciudades se hará lo posible por ayudar al cliente a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.</li> </ul>	Sin límite	Sin límite
<b>7. Depósito o custodia de vehículo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En caso que el vehículo afiliado quedara detenido, ya sea por las autoridades como consecuencia de un accidente de tránsito o por reparación debido a una avería y éste deba permanecer bajo custodia de la autoridad competente o de algún taller para su reparación, en el país de residencia del cliente, la Asistencia, previa solicitud, organizará y cubrirá el costo del depósito y custodia que esta detención llegare a generar.</li> </ul>	2	\$50
<b>8. Coordinación de servicio de conductor designado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En caso de impedimento absoluto del cliente para conducir el vehículo designado a causa del estado de ebriedad, la Asistencia coordinará el envío de un conductor a efecto de retornar con el vehículo designado al domicilio declarado del cliente por el trayecto más directo. El trayecto referido se llevará a cabo dentro de la ciudad correspondiente al domicilio declarado por el cliente.</li>   <li>-Para la aplicación de este servicio, será necesario e indispensable que el cliente informe a la Asistencia con cinco (5) horas de anticipación a la prestación del servicio.</li>   <li>-Para este servicio queda excluido todos los gastos que puedan derivarse del mismo, como peaje, mantenimiento y reparación del vehículo, combustible, gastos personales del cliente, familiares y acompañantes (hotel, comidas, etc.) durante el trayecto de regreso, los cuales correrán por cuenta del beneficiario.</li> </ul>	1	Sin límite
<b>9. Transmisión de mensajes urgentes</b> La Asistencia se encargara de transmitir a petición del cliente los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia.	Sin límite	Sin límite

## **Limitaciones Asistencia Vial:**

- Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:
  - a. Vehículos con un peso superior a 3,500 kilogramos de capacidad en adelante
  - b. Vehículos destinados a transporte público de carga o de personas (transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecido como tal).
  - c. Vehículos con antigüedad mayor o igual a 20 años.
  - d. Cuando el automóvil haya sido ingresado ilegalmente al país
- Aplica a 2 vehículos por plan; se puede realizar la modificación de uno de los vehículos suscritos una vez al año. El cliente puede llamar a la línea de la Asistencia y un asesor de servicio le indicará los pasos para sustituir un vehículo por otro
  - El cliente deberá estar presente al momento de la asistencia.
  - El servicio de remolque no se prestará a vehículos con carga y/o heridos.
  - Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
  - Cuando el cliente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el beneficiario no se identifique como cliente de BAC.
- No se realizan traslados solicitados después de las 24 (veinticuatro) horas de ocurrida la colisión o avería si el vehículo ya se encuentran en un lugar seguro, entiéndase casa, taller o corral.
- El servicio de grúa puede no aplicar en caso que el vehículo se encuentre en parqueos en los cuales se deba maniobrar.
- No cubre económicamente los servicios de maniobras de extracción y salvamento del vehículo. Sin embargo, la Asistencia puede gestionar el servicio y el costo del mismo el cliente deberá pagar en el lugar al proveedor del servicio. Si se requiere un remolque posterior a la extracción, el remolque si será cubierto económicamente.
- No cubre los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del vehículo.
- Es responsabilidad del cliente tener llanta de repuesto en buenas condiciones para poder realizar el cambio de llanta, en su defecto se puede enviar la grúa con costo ya que el servicio de grúa es por falla mecánica o colisión.
- No cubre los gastos en que incurra para reparar la llanta.
- No incluye el pago del combustible. El valor del mismo el cliente deberá pagarlo en efectivo al momento de recibir el combustible.
- No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, la fabricación de duplicados, sistemas de alarma o chapas de autos, ni es procedente el servicio por deterioro de sistema de alarma del vehículo.
- No se considera dentro del servicio de cerrajería, la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque. Este servicio se prestará únicamente en las ciudades principales y capitales provincia.

-Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.

-No estará contemplados los traslados de vehículos, cuando por negligencia de la estación de gasolina o del cliente, se suministre o coloque un combustible incorrecto.

-No estarán contemplados traslados de vehículos de taller a taller.

-No cubre en zonas de alto riesgo.

-No se prestará el servicio vial en ninguno de los casos detallados en el condicionado si el cliente se encuentra en estado de ebriedad o bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicótropicos.

-Para el Servicio Coordinación de servicio de conductor designado:

a. Cuando el vehículo no esté afiliado por responsabilidad frente a terceros o el conductor no esté debidamente habilitado para conducir, o no cuente con la licencia o el documento expedido por la Autoridad correspondiente para el manejo del Vehículo afiliado o se hubiera excedido el límite de ocupantes previsto para el vehículo.

b. Cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicótropicos.  
(Únicamente aplica en estado de ebriedad este servicio)

c. Cuando el cliente no otorgue autorización por escrito a efecto de que el conductor designado realice el traslado.

-Todos los servicios serán brindados de acuerdo a la cantidad de eventos y límites establecidos en estas condiciones.

-En asistencia de referencias médicas y mecánicas, la asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

# Asistencia en viajes nacionales



- El cliente debe realizar la llamada de coordinación de los servicios.
- El cliente deberá supervisar en todo momento la prestación de los servicios.
- En caso de robo de su vehículo, si el cliente se encuentra a 30km o más de su residencia, puede seleccionar uno de los siguientes servicios de la asistencia:

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>1. Ayuda para el regreso o continuación de viaje</b> Se gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte.	Sin límite	\$100 por evento
<b>2. Hospedaje en hotel por robo del automóvil</b> Después de levantar el acta por robo ante las autoridades competentes la Asistencia organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel de la preferencia del cliente de acuerdo al límite establecido para este servicio el excedente será cubierto por el cliente con sus propios recursos.	Sin límite	\$100 por un único día
<b>3. Renta de auto por robo del automóvil</b> Después de levantar el acta por robo ante las autoridades competentes se organizará y cubrirá el costo por la renta de un automóvil de elección del cliente de acuerdo al límite establecido para este servicio el excedente será cubierto por el cliente con sus propios recursos.	Sin límite	\$100 por un único día
<b>4. Traslado médico terrestre</b> En caso que el cliente sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización de la Asistencia, se coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, la Asistencia coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.	Sin límite	Sin límite
<b>5. Información previa a un viaje</b> La Asistencia proporcionará la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>-Requerimiento de vacunas, países que requieran visa, direcciones y números telefónicos de las oficinas o embajadas del país en que el cliente tenga su residencia permanente.</li><li>-La Asistencia informará al cliente con base a los datos que proporcionan las mismas y procurará mantenerse informado de los cambios que sufra dicha información para proporcionar la información actualizada. Cualquier gasto que resulte de acudir a alguno de estas instituciones, será cubierto en su totalidad por el cliente.</li></ul>	Sin límite	Sin límite

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>6. Transmisión de mensajes urgentes</b> La Asistencia se encargará de transmitir a petición del cliente los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia.	Sin límite	Sin límite

#### Limitaciones Asistencia en Viajes Nacionales

-No cubre gastos de alimentación ni llamadas telefónicas ni de bebidas u otros gastos diferentes a los de hospedaje en caso de robo o avería del vehículo a más de 30km de la residencia del cliente.

- El cliente deberá estar presente al momento de la asistencia.

-Todos los servicios serán brindados de acuerdo a la cantidad de eventos y límites establecidos en estas condiciones.

# Asistencia Médica



- Servicios médicos por profesionales certificados.
- Restricciones aplica de acuerdo a la ciudad en la que solicites la asistencia.
- Si el cliente es soltero, sus padres podrán hacer uso únicamente de la asistencia médica.
- El cliente debe realizar la llamada de coordinación de los servicios.
- El cliente deberá supervisar en todo momento la prestación de los servicios.

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>1. Asistencia Odontológica</b> -Diagnóstico odontológico y limpieza. A solicitud del cliente se coordinará una cita en horas hábiles con un odontólogo para que realice una limpieza y diagnóstico sin costo para el cliente. -En caso de que el diagnóstico implique un tratamiento dicha cotización será presentada al cliente quién decidirá si lo realiza pagado con sus propios recursos.	Sin límite	Sin límite
<b>2. Exámenes de Vista</b> -A solicitud del cliente se coordinará una cita en horas hábiles con un optometrista para que realice un examen de la vista sin costo para el cliente.  -En caso que requiera lentes se presentará una cotización para que el cliente decida su compra pagado con sus propios recursos.	1	Sin límite
<b>3. Orientación médica telefónica</b> -Asesoramiento por médico certificado para tus preguntas de salud.	Sin límite	Sin límite
<b>4. Consulta externa</b> En caso que el cliente requiera de una evaluación médica, podrá recibir asistencia médica en las clínicas de la Red de la Asistencia. En dichas clínicas tendrá los siguientes beneficios:  - Consulta Externa de médico general, aplicación de inyecciones y líquidos con medicamentos proporcionados por el cliente, monitoreo de signos vitales, toma de presión arterial, electrocardiogramas, nebulizaciones, retiro de puntos, suturas, oxigenación, curaciones y asistencia de lectura y traducción de diagnósticos médicos.  - Se atenderá previa cita realizada a la línea telefónica correspondiente y deberá ser programada en un máximo de tiempo de 3 horas posterior a la llamada.	Sin límite	Sin límite

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<p><b>5. Traslado Médico</b> En caso que el cliente sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización de la Asistencia, se coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, la Asistencia coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>6. Envío de médico a domicilio</b> En caso de que el cliente sufra un accidente o una enfermedad grave mientras se encuentra en la vivienda afiliada, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera de la asistencia de un médico por emergencia y de acuerdo al previo visto bueno del equipo médico de la asistencia de dicha situación, la Asistencia, previa solicitud vía telefónica del cliente, gestionará y cubrirá el costo del envío de un médico general a la vivienda afiliada, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>7. Descuentos en red de servicios médicos (Exclusivo TGU y SPS)</b> La Asistencia previa solicitud telefónica del cliente, proporcionará información sobre las farmacias, laboratorios y hospitales, con los que cuente la Asistencia dentro de su red de establecimientos con descuento, cuando el cliente haga uso de alguno de los servicios en los establecimientos mencionados.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>8. Coordinación de envío de medicamentos a domicilio</b> Previa solicitud telefónica del cliente, se coordinará el envío de medicamentos al domicilio del cliente, en horarios entre 8:00 am a 5:00 pm.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>9. Toma de muestras de laboratorio en clínicas o a domicilio (Exclusivo TGU y SPS)</b> Cuando el cliente requiera de los servicios de muestras de laboratorio la Asistencia le coordinará el envío de un laboratorio móvil a su domicilio u oficina, donde se le realizarán los exámenes correspondientes, el costo de los mismos serán pagados con los propios recursos del cliente y los resultados serán enviados vía correo o como los solicite el cliente.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>10. Servicio de Rayos X (Exclusivo TGU y SPS)</b> Servicio que se brindará al cliente o alguno de sus beneficiarios si sufriere algún tipo de trauma que requiera el servicio de Rayos X, la Asistencia coordinará el servicio y el cliente recibirá el servicio de forma gratuita.</p>	1	Sin límite
<p><b>11. Examen físico por grupo familiar</b> Por grupo familiar incluyendo un reporte escrito del médico examinador.</p>	1	Sin límite

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<p><b>12. Referencias de proveedores médicos</b></p> <p>-Información de: centros de diagnóstico, laboratorios (clínicos, rayos x, etc), clínicas dentales, farmacias, hospitales y clínicas para los ojos (exámenes, cirugías, compra de lentes, consultas etc.), ópticas, clínicas de terapia física, distribuidoras de equipos médicas y descuentos especiales en los servicios de ambulancia área internacional.</p> <p>-El costo será cubierto por el cliente con sus propios recursos.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>13. Referencias y coordinación de citas médicas</b></p> <p>Se coordinará una cita sin costo adicional ilimitado en la clínica de la red, las cuales incluyen toma de presión arterial, nebulizaciones, aplicación de sueros, inyecciones, suturas, cirugía menor, retiro de puntos y monitoreo de signos vitales.</p>	Sin límite	Sin límite

### Ciudades de coberturas

La asistencia médica presencial se brinda en las siguientes ciudades verifica en las limitantes los horarios de atención.

Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca, Juticalpa, Danlí, La Ceiba, Comayagua, Siguatepeque, Ocotepeque, Santa Rosa, Tocoa, Progreso, Choloma, Villanueva, Puerto Cortés, Roatán y Tela.

### Limitaciones Asistencia Médica:

- Para asistencia odontológica, los 2 eventos deben ser con 6 meses de diferencia entre sí.
- a. Proceso para obtener la asistencia: Las asistencias odontológicas se programan vía teléfono, el asesor indicará que el cliente debe llamar nuevamente en 15 días para confirmar la fecha de la cita y el proveedor que le atenderá
- Para asistencia orientación médica telefónica, la Asistencia no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el cliente correrán por su propia cuenta. Este servicio se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica.
- En asistencia de envío de médico a domicilio el servicio no se brindará en caso de que el accidente o la enfermedad grave sean a consecuencia de enfermedades preeexistentes o crónicas o para la atención directa de estas últimas. Los exámenes que deba realizarse el cliente, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el cliente con sus propios recursos.
- En la asistencia descuentos en red de servicios médicos, el costo de los servicios y medicamentos de los establecimientos sugeridos serán pagados por el cliente con sus propios recursos. Adicional la Asistencia no se hace responsable por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido. Este servicio no se prestará en caso de enfermedades preeistentes ni crónicas.
- Todos los servicios serán brindados de acuerdo a la cantidad de eventos y límites establecidos en estas condiciones.

-Asistencia médica 24 horas: Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca, La Ceiba, Comayagua y Tocoa

-Asistencia médica horario de 8:00 am a 5:00 pm: Juticalpa , Danlí, Siguatepeque, Ocotepeque, Santa Rosa, Progreso, Choloma, Puerto Cortes, Roatán y Tela.

-Servicio de medico a domicilio y ambulancia: Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

# Asistencia en el hogar



- La asistencia en el Hogar se te brinda en situaciones accidentes y fortuitas que deteriore la vivienda como fuga de agua, que no permita su utilización cotidiana como un corto circuito, que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes como una cerradura exterior inservible, cristal roto e inhabitabilidad de la vivienda afiliada de acuerdo a lo descrito abajo.
- La asistencia hogar se brinda en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.
- El cliente debe realizar la llamada de coordinación de los servicios.
- El cliente deberá supervisar en todo momento la prestación de los servicios.

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>1. Envío y pago de cerrajero</b> Servicio en caso de pérdida o extravío de las llaves, cerraduras dañadas, accidente en las puertas exteriores de acceso a la residencia afiliada.	2	\$50 por evento
<b>2. Envío y pago de fontanero</b> Servicio de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble.	2	\$50 por evento

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>3. Envío y pago de electricista</b> Servicio para el restablecimiento de la energía eléctrica parcial o por causa de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble. Reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores tipo cuchilla, interruptores (breakers) o fusibles dañados por corto circuito o sobre carga, solo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble.	2	\$50 por evento
<b>4. Envío y pago de vidriero</b> Servicio de cambio de cristales en caso de ruptura de cristales externos que estén expuestos a la calle en la residencia afiliada poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.	2	\$50 por evento
<b>5. Referencia y coordinación de técnicos en el hogar</b> -La Asistencia le podrá dar referencias de técnicos especializados que atiendan el servicio solicitado, el costo de estos servicios serán pagados por el cliente con sus propios recursos. -Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, fontanería, ebanistería y lavado de tanques.	Sin límite	Sin límite
<b>6. Hotel por inhabitabilidad del hogar</b> Si como a consecuencia de un accidente o emergencia en la vivienda afiliada, que no permita la estadía temporal de sus habitantes, la cual será evaluada previamente por el equipo técnico de la Asistencia, quien emitirá un diagnóstico de los daños para determinar el estado de la vivienda afiliada; en caso de ser así recomendado por el equipo técnico, la Asistencia coordinará y cubrirá el costo de la estancia en un hotel cercano a la residencia permanente del cliente.	2	\$100 por día máximo dos días
<b>7. Asistencia PC</b> Se brindarán consejos prácticos para resolver problemas que pueda tener la computadora del cliente, un técnico estará disponible las 24 horas para resolver el problema vía teléfono.	Sin límite	Sin límite

## **Limitaciones Asistencia en el Hogar:**

-Los servicios de emergencia para asistencia en el hogar se prestarán únicamente en el lugar de residencia del cliente que aparece en el contrato como su domicilio permanente, por lo que expresamente se excluyen locales comerciales, oficinas, etc., así como otras viviendas que sean propiedad del cliente o usuario.

-Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del preexistente, lo que ya exista y sea demostrable fehacientemente antes de la fecha en que se solicite el servicio de asistencia hogar.

-Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el usuario o cliente con terceros.

- Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del usuario o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios eléctricos (por corto circuito o sobrecarga), hidráulicos y sanitarios (por fugas de agua).

- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece de alta del cliente o usuario, los servicios no se brindarán para reparaciones que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

- Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, etc.

- No se darán como emergencia los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.

- Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción, incendio y cualquier fenómeno natural.

-Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., esté presente en el domicilio del cliente.

- La Asistencia no cubre económicoicamente el envío de un cerrajero para abrir puertas en el interior de la vivienda, pues no se trata de un servicio de emergencia. Sin embargo, puede gestionar el envío de un cerrajero para que asista y el cliente deberá pagarle directamente al cerrajero con sus propios recursos.

- No cubre en zonas de alto riesgo.

- El cliente deberá estar presente al momento de la asistencia.

- Queda excluida la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas internas, que impidan el acceso a partes internas del inmueble, así como también la apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas, la compra de cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

- Queda excluidas la reparación y/o reposición de averías propias de:

a. Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros.

b. Electrodomésticos tales como estufa, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

c. Cualquier tipo de reparación de energía eléctrica a la vivienda registrada.

-No se dará asistencia cuando sea reparación y/o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus 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 los conductos de agua propios de la vivienda, arreglo de canales y bajantes.

- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.

- Cualquier trabajo de albañilería, derivado o no de la prestación del servicio de Plomería.

-Queda excluido cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

- Queda excluido cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía que proporcione el servicio de energía eléctrica de la vivienda afiliada.

-La Asistencia Incluye material de reparación y mano de obra de acuerdo a los eventos y límites establecidos por cada asistencia.

-Quedan excluidos cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

-Para asistencia de referencia y coordinación de técnicos en el hogar, la Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del técnico especializado contactado.

-Para asistencia de hotel por inhabitabilidad del hogar, la Asistencia se reserva el derecho de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento y con ellos, la extensión de su estadía requerida, de acuerdo a la recomendación del equipo técnico. Solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, bebidas, servicios de bar, y demás en que incurra el cliente mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el cliente con sus propios recursos.

-El excedente por evento, será cubierto por el cliente con sus propios recursos.

-No aplica asistencia en el hogar por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.

# Asistencia Legal



- El cliente debe realizar la llamada de coordinación de los servicios.
- El cliente deberá supervisar en todo momento la prestación de los servicios.

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>1. Asistencia legal telefónica por robo del auto</b> Servicio de referencia y consultoría legal por robo del Vehículo, los casos en que incurra el cliente por la prestación de los servicios profesionales del abogado que contrate derivado de la prestación de este servicio, serán pagados con sus propios recursos. La Asistencia no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el cliente.	Sin límite	Sin límite
<b>2. Asistencia legal en caso de fallecimiento del titular o beneficiarios</b> En caso de fallecimiento por accidente durante el viaje del cliente, se asistirá a los familiares en primer grado y/o beneficiarios del cliente a través de un abogado, en la realización de todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y cubrirá los costos de:  -Repatriación o traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el país de residencia. -Solo a petición de los familiares en primer grado y/o beneficiarios del cliente la inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso. La Asistencia gestionará y cubrirá los gastos por este concepto, solo hasta el límite de la equivalencia del costo de traslado del cuerpo prevista en el apartado anterior.	Sin límite	Sin límite
<b>3. Consultoría legal vía telefónica (civil, familiar y penal)</b> Servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar. Si requieres servicios del abogado, éstos tendrán que ser pagados con los propios recursos del cliente.	Sin límite	Sin límite

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<p><b>4. Asistencia legal en caso de accidente</b>            Servicios profesionales de abogados y pago de sus honorarios por el primer día de defensa (a partir del segundo día tendrán que ser pagados con los propios recursos del cliente, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando a consecuencia del tránsito de vehículos se occasionen daños simples, lesiones personales u homicidio culposo y nunca doloso, en el lugar del accidente, comprendiendo todas las diligencias inmediatas que se realicen en la primera intervención ante las autoridades correspondientes, procurando en todo momento obtener la libertad del cliente o la del beneficiario y la liberación del vehículo. Todas las fianzas deberán ser pagadas por el cliente.</p>	Sin límite	Sin límite

#### Limitaciones Asistencia Legal

-No se brindará Asistencia Legal en caso que el cliente, su cónyuge o hijos menores de 18 años involucrado en el accidente automovilístico se encuentre, en el momento en que ocurra el mismo, en estado de ebriedad o bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicotrópicos.

-Para asistencia legal en caso de fallecimiento del titular o beneficiarios, no se brindará en caso de enfermedades preexistentes o crónicas que padeciera el cliente fallecido.

-La asistencia no será responsable de los resultados de las acciones emprendidas o dejadas de emprender por el cliente, por las personas que él autorice o por los profesionales en derecho que intervenga con ocasión de defensa realizada.

-Todos los servicios serán brindados de acuerdo a la cantidad de eventos y límites establecidos en estas condiciones.

# Asistencia el extranjero



- El cliente debe realizar la llamada de coordinación de los servicios.
- El cliente deberá supervisar en todo momento la prestación de los servicios.
- Para solicitar una emergencia en el extranjero, llamar al 2276-1000 para coordinar la asistencia.

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>1. Información previa a un viaje</b> La Asistencia proporcionará la siguiente información: -Requerimiento de vacunas, países que requieran visa, direcciones y números telefónicos de las oficinas o embajadas del país en que el cliente tenga su residencia permanente. -La Asistencia informará al cliente con base a los datos que proporcionan las mismas y procurará mantenerse informado de los cambios que sufra dicha información para proporcionar la información actualizada. -Cualquier gasto que resulte de acudir a alguno de estas instituciones, será cubierto en su totalidad por el cliente.	Sin límite	Sin límite
<b>2. Gastos médicos y de hospitalización</b> -Servicios médicos necesarios en caso de que el cliente, cónyuge e hijos menores de 18 años sufra un accidente o enfermedad repentina (no preexistente) durante un viaje. Se cubrirá hospitalización, honorarios médicos y medicamentos hasta un monto de \$5,000. Si el servicio excede el límite de la cobertura, el excedente será pagado por el cliente.  - No es reembolsable	2	\$5,000 por evento
<b>3. Gastos dentales</b> Servicios odontológicos a consecuencia de afecciones inesperadas tales como trauma, infección, dolor o inflamación; la Asistencia previa solicitud telefónica cubrirá los gastos requeridos por una situación de urgencia.	2	\$300 por evento

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<p><b>4. Transmisión de mensajes urgentes</b>  La Asistencia se encargará de transmitir a petición del cliente mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>5. Repatriación por accidente o enfermedad grave</b>  Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente o crónica, o accidente previamente comunicada al servicio de Asistencia, el cliente se viera imposibilitado de regresar a su residencia permanente en circunstancias normales, la Asistencia proveerá el traslado del cliente hasta su país de residencia permanente, en medios de transporte ordinarios y de clase económica.</p> <p>-Tomando en consideración que debe ser autorizado por el equipo médico de la Asistencia lo siguiente: el tratamiento médico, que el profesional médico indique el traslado en transporte no público y/o acondicionado según el estado del cliente, informe médico con el diagnóstico e imposibilidad de viajar como pasajero regular, autorización médica para efectuar el traslado al país de residencia y recomendaciones médicas sobre las atenciones que requiere el cliente.</p>	1	\$2,000 por evento
<p><b>6. Repatriación por fallecimiento en el extranjero</b>  En caso de fallecimiento del cliente debido a un accidente durante un viaje en el extranjero, Asistencia, previa solicitud de los familiares en primer grado y/o beneficiarios del cliente, asistirá en la realización de todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y cubrirá los costos por concepto de:</p> <p>a. La repatriación o traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el país de residencia del cliente.</p> <p>b. La inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso únicamente a petición de los familiares en primer grado y/o beneficiarios del cliente.  En este caso, la Asistencia gestionará y cubrirá los gastos por este concepto, solo hasta el equivalente del costo de traslado del cuerpo previsto en el apartado anterior.</p>	1	\$2,000 por evento
<p><b>7. Transportación de un familiar por enfermedad grave del afiliado</b>  Si como consecuencia de un accidente o enfermedad ocurridos durante un viaje, en el caso de que el cliente se encontrare sin acompañante y como producto de su recuperación, si ésta fuese mayor a cinco (5) días y fuera recomendado por el profesional médico la presencia de un familiar del cliente (con la validación del equipo médico de la Asistencia), se cubrirá únicamente el costo del boleto de ida y regreso para el acompañante que el cliente indique; utilizando para tal efecto el medio de transporte que corresponda en clase económica. Al momento de solicitar el servicio se le explicarán las condiciones que debe cumplir.</p>	1	1 boleto redondo en clase económica

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<p><b>8. Hotel por convalecencia</b> Se cubrirán los gastos necesarios para la prolongación de la estancia del cliente por convalecencia especificando razones médicas, la Asistencia se reserva la facultad de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de la Asistencia.</p>	2	\$100 por día máximo diez días
<p><b>9. Interrupción de viaje por fallecimiento de familiar en primer grado</b> Si por fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad el cliente debe postergar o adelantar su viaje, se reintegrará al cliente la diferencia en tarifa por el cambio de fecha de su viaje. Al momento de solicitar el servicio se le explicarán las condiciones que debe cumplir. Son requisitos para obtener el reintegro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Que las causas que originaran el cambio de fecha se produzcan durante el viaje.</li> <li>-Si se trata del fallecimiento del cónyuge o familiar en primer grado de consanguinidad del cliente, deberá acreditarse el vínculo que se trate con las correspondientes actas, ya sea de matrimonio o nacimiento; y la partida de defunción correspondiente.</li> <li>-El boleto original que haya sido comprado por el cliente debe haber sido de ida y vuelta; y haber sido expedido con fecha fija de regreso.</li> <li>-Acreditar fehacientemente la diferencia abonada a la aerolínea. El cliente deberá acompañar constancia de pago a la línea aérea o al medio de transporte elegido para tal efecto, o el importe de la multa por el cambio de fecha, emitido a la orden del cliente.</li> </ul>	1	1 boleto de regreso a su país de residencia en clase económica
<p><b>10. Asesoría telefónica en pérdida de documentos de viaje</b> En el caso de pérdida o robo de pasaporte, visa, boletos de avión, etc., previa solicitud telefónica del cliente, la Asistencia le proporcionará la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.</p>	Sin límite	Sin límite
<p><b>11. Localización y envío de equipaje</b> Con el fin de localizar el equipaje extraviado. El cliente deberá comunicarse previamente con la Asistencia desde el punto de arribo al cual debió llegar el equipaje y seguir las instrucciones del operador para completar el formulario proporcionado por la empresa encargada o PIR (Property Irregularity Reporte).</p>	Sin límite	Sin límite

### **Limitaciones Asistencia en el Extranjero:**

- La asistencia no es un servicio indemnizatorio, no reembolsa los gastos médicos en el extranjero. El servicio de Asistencia se hace cargo de esos gastos en el extranjero a partir de su llamada de solicitud de asistencia.
- No se brindará el servicio de gastos médicos y de hospitalización en caso de enfermedades preexistentes o crónicas.
- No se cubrirá el costo por tratamientos estéticos, reposición de piezas dentales y/o implantes.
- No se brindará el servicio de repatriación por fallecimiento en el extranjero en caso de que el deceso haya sido a consecuencia de enfermedades preexistentes o crónicas que padeciera el cliente fallecido.
- En asistencia de Información previa a un viaje, la Asistencia no se hace responsable de la información que proporcionen dichos centros, en todo caso se compromete a mantener información actualizada y la responsabilidad de la información obtenida es de la fuente de donde se obtuvo la misma.
- El pago del Hotel por convalecencia solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, bebidas, servicios de bar, y demás en que incurra el cliente mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el cliente con sus propios recursos.
- En asistencia Interrupción de viaje por fallecimiento de familiar en primer grado, el boleto de regreso deberá emitirse al país de residencia permanente del cliente.
- En la asistencia asesoría telefónica en pérdida de documentos de viaje, la Asistencia no se hace responsable de la atención prestada por las Autoridades o Empresas a quien se dirija la reclamación hecha por el cliente, ni de los resultados de las gestiones realizadas por dicho cliente.
- En asistencia de localización y envío de equipaje, la Asistencia no se compromete a la localización efectiva del equipaje, sino únicamente a la realización de las gestiones comerciales ante la empresa encargada del transporte para obtener la información sobre el destino del equipaje extraviado; y en caso de localizarlo, gestionar el retorno de dicho equipaje a la residencia permanente del cliente.
- El excedente por evento, será cubierto por el cliente con sus propios recursos.
- Todos los servicios serán brindados de acuerdo a la cantidad de eventos y límites establecidos en estas condiciones.

# Servicios de referencia y coordinación



- El cliente debe realizar la llamada de coordinación de los servicios.
- El cliente deberá supervisar en todo momento la prestación de los servicios.

Servicios	Eventos al año	Límite en USD por evento
<b>1. Referencia y coordinación de floristerías</b> Cuando el cliente necesite enviar o comprar flores, se proporcionará información y se coordinará el envío de las mismas. El pago deberá realizarse en la floristería o se localizará en la residencia u oficina del cliente.	Sin límite	Sin límite
<b>2. Referencia y coordinación de líneas aéreas</b> Información sobre líneas aéreas tales como itinerarios de llegadas y de salidas, así como reservaciones en las mismas. También se podrá gestionar la compra de boletos aéreos tanto para vuelos locales como internacionales. Este servicio es exclusivo para las principales ciudades de Honduras. Los costos serán pagados con los propios recursos del cliente.	Sin límite	Sin límite
<b>3. Referencia y coordinación de líneas restaurantes</b> Información actualizada sobre restaurantes, así como reservaciones a los mismos. Este servicio es exclusivo para las principales ciudades de Honduras. Los costos serán pagados con los propios recursos del cliente.	Sin límite	Sin límite
<b>4. Referencia y coordinación de centros culturales</b> Información actualizada sobre los centros culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como reservaciones a los mismos.	Sin límite	Sin límite

## **Limitaciones Servicios de Referencia y Coordinación:**

- En cualquiera de las asistencias de referencia y coordinación solicitada, la Asistencia no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.
- En asistencia Referencia y coordinación de centros culturales, la Asistencia no se hará responsable por el cambio y/o cancelación de los eventos.

## **Condiciones generales**

- El cobro del plan se aplicará en la tarjeta de mayor perfil del cliente; es decir, si tiene una tarjeta clásica y una dorada, el cobro se aplicará en la tarjeta dorada.
- Se cubrirá o absorberá el costo en cada evento hasta el límite máximo por evento. Si el costo de la asistencia del evento fuera mayor, se comunicará el monto del mismo para su autorización y el cliente deberá pagar la diferencia en el momento. En algunas asistencias, el límite máximo por evento varía si es tarjeta local o tarjeta internacional.
- El número de eventos se refiere al número de veces en un año que se puede solicitar una asistencia donde se cubrirá el costo hasta el límite máximo por evento. El límite de eventos al año se refiere a un período de 12 meses desde la utilización del servicio.
- Este programa no es un servicio de indemnización. El cliente debe comunicarse a la Asistencia previo a utilizar un servicio e informar la situación. Se gestionará el servicio y se cubrirá el costo del mismo siempre y cuando la situación aplique para la cobertura.
- La Asistencia SOS estará a disposición 48 horas después de que el cliente haya contratado los servicios.

## **Obligaciones del cliente**

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente.
- Dar aviso oportuno del cambio de residencia permanente. Queda entendido que en caso de que se establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio, distinto al del país en el cual contrató los servicios, la relación se tendrá por extinta, con lo que nos veremos liberados de la obligación de prestar los servicios y el cliente se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- El cliente debe cumplir todas las obligaciones indicadas en este documento para poder recibir los servicios de asistencia.

## **Exclusiones**

- La mala fe del cliente, conductor o los ocupantes del vehículo, comprobada por el personal de la Asistencia.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Hechos y actos de las fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radioactiva.
- Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Enfermedades mentales.
- La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- El embarazo.
- Prácticas deportivas en competencia.
- El incumplimiento de las obligaciones que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia en el procedimiento.
- La falta de cooperación para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.
- Los resultantes de los servicios que el cliente haya contratado sin el previo consentimiento de la asistencia.
- No estarán contemplados vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- La preexistencia para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al cliente, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de la Asistencia no se prestarán los servicios materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción la Asistencia su comprobación:
  - a. Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
  - b. Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
  - c. Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
  - d. Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron en fecha anterior a la contratación.
  - e. En todos los casos, corresponde al cliente comprobar la no preexistencia.