



Condiciones generales del programa

Promerica  
**Asiste**

## **CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS PROMERICA ASISTE**

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencias Promerica Asiste.

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

### **CLÁUSULA 1. DEFINICIONES**

Para efectos de la interpretación y aplicación del servicio Promerica Asiste, se establecen las definiciones siguientes:

- 1. ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, dependiente(s) o su(s) mascotas, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del servicio Promerica Asiste.
- 2. AFILIADO:** Persona física que ha contratado el presente servicio Promerica Asiste.
- 3. ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA:** Servicios de salud que satisfacen la mayoría de las necesidades de atención básica de salud.
- 4. DEPENDIENTE(S):** Son dependientes del afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de dieciocho (18) años que dependen económicamente del afiliado.
- 5. EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del afiliado, dependiente(s) o su(s) mascota(s), así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la prestadora de servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
- 6. ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el afiliado, dependiente(s) o su(s) mascotas que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del servicio Promerica Asiste.
- 7. ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
- 8. ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Cualquier enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el afiliado, dependiente(s) o mascota(s) con anterioridad a la fecha de contratación del servicio Promerica Asiste.
- 9. GRUPO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por el afiliado y su(s) dependiente(s).
- 10. MASCOTA:** Los perros o gatos propiedad del afiliado.
- 11. NÚCLEO FAMILIAR:** Grupo limitado a los vínculos de relaciones paternas/maternas y filiales.
- 12. PRESTADORA DE SERVICIOS:** ASÍ Asistencia Internacional S.A., es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red de proveedores.
- 13. PROMERICA ASISTE:** es el conjunto de servicios de asistencias que el afiliado tiene derecho a solicitar y recibir de Banco Promerica S.A., según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- 14. TERCERO:** Persona física que no pertenezca al núcleo familiar del afiliado y que no resida en el mismo domicilio.
- 15. VEHÍCULO:** Automóvil o motocicleta. Es el vehículo en que se transporta el afiliado o dependiente(s) al momento de la situación de emergencia.
- 16. PRINCIPALES CIUDADES:** Se entiende por tales ciudades centrales de cada departamento de la República de Honduras, dentro de las cuales se extenderá la cobertura del servicio Promerica Asiste, las que a continuación se enuncian:

- Atlántida: La Ceiba, Tela.
- Choluteca: Choluteca.
- Colón: Tocoa.
- Comayagua: Comayagua, Siguatepeque.
- Cortés: Choloma, San Pedro Sula, Puerto Cortés, Santa Cruz de Yojoa, Villanueva.
- Copán: La Entrada de Copán, Santa Rosa de Copán.
- El Paraíso: Danlí.
- Francisco Morazán: Tegucigalpa.
- Intibucá: La Esperanza.
- Islas de la Bahía: Roatán.
- La Paz: La Paz, Marcala.
- Lempira: Gracias.
- Ocotepeque: San Marcos de Ocotepeque, Ocotepeque.
- Olancho: Catacamas, Juticalpa.
- Santa Barbara: Santa Barbara.
- Valle: Nacaome, San Lorenzo.
- Yoro: El Progreso.

## **CLÁUSULA 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS**

El afiliado y su(s) dependiente(s) podrán contar con los siguientes servicios de asistencia:

### **1. ASISTENCIA VIAL**

TERRITORIALIDAD - Los servicios de asistencia vial como grúa, envío de combustible, cerrajería vehicular, cambio de llanta y paso de corriente se prestará dentro del perímetro urbano de las principales ciudades del país, siempre y cuando la infraestructura pública y privada lo permita.

**1.1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS VIALES:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, la prestadora de servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial como grúa, envío de combustible, cerrajería vehicular, cambio de llanta o paso de corriente al vehículo del solicitante para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a. GRÚA: Avería o accidente que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso la prestadora de servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el lugar que elija el solicitante, este deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.
- b. ENVÍO DE COMBUSTIBLE: En el caso de que el vehículo se quede sin combustible, la prestadora de servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados dos (2) galones en caso de automóvil y un (1) galón en caso de motocicleta del combustible según la necesidad, el costo de este correrá por cuenta del solicitante.
- c. CERRAJERÍA VEHICULAR: A consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del vehículo o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la prestadora de servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del vehículo o cajuela de la motocicleta.
- d. CAMBIO DE LLANTA: 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.

e. PASO DE CORRIENTE: 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 o motocicleta.

El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado sin límite de eventos al año. El límite máximo de cobertura por evento es de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00) a excepción del servicio de cerrajería vehicular el cual será de cien dólares americanos (USD \$100.00).

**1.2. SERVICIO DE REFERENCIAS MECÁNICAS:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar cuando requiera información de profesionales mecánicos o talleres automotrices, la prestadora de servicios le brindará información referencial, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del mecánico o taller, así como la coordinación de cita, honorarios profesionales y demás costos en que incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

## 2. TELEMEDICINA

**2.1. TELEMEDICINA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, la prestadora de servicios pondrá en contacto al solicitante con un médico general a través de la aplicación tecnológica (App) llamada Teledoctor Paciente, para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación médica, utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que le estén aquejando al solicitante, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico bajo estrictas medidas de confidencialidad en la protección de los datos.

Para descargar la aplicación, el grupo familiar deberá de seguir los siguientes pasos:

- Conectarse a una red de internet Wifi o datos móviles, a través de un teléfono inteligente o tablet.
- Descargar la aplicación de Teledoctor Paciente en Google Play o App Store.
- Se debe comunicar al número de servicio al cliente para solicitar su usuario y contraseña.
- Si así lo requiere, para cambio de contraseña, seguir los pasos del manual de usuario de la aplicación.

El presente servicio busca brindar orientación médica al solicitante, a través de videollamada, llamada telefónica o chat con el fin de apoyar en la solución más adecuada dependiendo del caso. Queda entendido que este servicio no sustituye una visita médica presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica o la aplicación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

## 3. ASISTENCIA A LA SALUD

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de asistencia a la salud en caso de emergencia que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las principales ciudades del país, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**3.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, la prestadora de servicios lo pondrá en contacto con médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación médica, utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que le estén aquejando al solicitante, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación médica telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

**3.2. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso de que algún miembro del grupo familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, requiera y solicite ser trasladado al centro hospitalario más cercano, con previa evaluación y aprobación del médico general o personal de cabina de la prestadora de servicios. En caso de que el miembro del grupo familiar no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado para brindar la información que se solicite.

El personal médico de la prestadora de servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

De ser necesaria la atención médica primaria el médico o paramédico podrá brindar la asistencia médica necesaria, así como administrar medicamentos iniciales o primera dosis. Todo medicamento preventivo y/o prescrito para la continuidad de tratamiento correrá por cuenta exclusiva del solicitante.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año dentro del territorio hondureño. En caso de no contar con la disponibilidad inmediata de los proveedores de la red, se coordinará el traslado con ambulancia pública o de la Cruz Roja.

**3.3. VISITA MÉDICA DOMICILIAR:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar a consecuencia de un accidente o una enfermedad no preexistente que aqueje al solicitante, la prestadora de servicios enviará a su domicilio un médico general, perteneciente a la red médica, para realizar una evaluación clínica. De ser necesaria la atención médica primaria el médico podrá brindar la asistencia médica necesaria, así como administrar medicamentos iniciales o primera dosis. Este servicio será brindado por seis (6) visitas al año, sujeto a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica. Cualquier otro servicio, medicamentos preventivos o para continuidad de tratamiento y cualquier otro procedimiento médico diferente a la evaluación clínica, estará excluido de la visita domiciliar.

**3.4. CITA PRESENCIAL CON MÉDICO GENERAL:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios lo podrá dirigir con un médico general para realizar una evaluación clínica, perteneciente a la red médica. Este servicio será brindado sin límite de citas al año, sujeto a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica. Cualquier otro servicio, medicamentos y cualquier otro procedimiento médico diferente a la evaluación clínica, estará excluido de la visita domiciliar.

**3.5. DESCUENTOS EN RED DE CONSULTAS MÉDICAS Y EXÁMENES DE LABORATORIO:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, la prestadora de servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales sobre citas presenciales con médico general, internista, ginecólogo, pediatra y exámenes de laboratorio previamente autorizados, que pertenezcan a la red de proveedores.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado por el solicitante.

Los descuentos en laboratorio no aplican para estudios de radiología o imágenes diagnósticas. Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**3.6. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS, PSICOLÓGICAS Y NUTRICIONALES:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar cuando requiera información referencial de profesionales en medicina, especialistas, psicólogos, nutricionistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas, hospitales y clínicas dentales, la prestadora de servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del médico, especialista, psicólogo, nutricionista, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, odontólogo o clínica dental, así como la coordinación de cita, honorarios médicos, profesionales u odontológicos y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

## 4. ASISTENCIA EN EL HOGAR

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de asistencia en el hogar que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las principales ciudades del país en el domicilio del afiliado, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**4.1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, la prestadora de servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al domicilio del afiliado para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a. **PLOMERÍA:** Avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro de la residencia del Afiliado, siempre que estas sean de tubería PVC, y se presente alguna rotura o fuga que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, la prestadora de servicios enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.
- b. **ELECTRICIDAD:** Avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior de la residencia del afiliado, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, la prestadora de servicios enviará a un electricista con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.
- c. **CERRAJERÍA:** Pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso a la residencia, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio del afiliado. Para dicho caso, la prestadora de servicios enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al inmueble y/o solucionar la avería.
- d. **VIDRIERÍA:** Rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores de la residencia del afiliado, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio y sus ocupantes. Para dicho caso, la prestadora de servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios. El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio. Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un máximo de cuatro (4) eventos al año. El límite máximo de cobertura por evento es de sesenta y cinco dólares americanos (USD \$65.00). El servicio incluye el envío del técnico especializado, según corresponda, y los materiales de mano de obra como su traslado.

**4.2. SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL HOGAR:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar cuando requiera información referencial de profesionales en reparación, mantenimiento, limpieza, fumigación, ampliación o remodelación, la prestadora de servicios, le brindará información de interés, 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 solicitante.

## 5. ASISTENCIA PSICOLÓGICA Y NUTRICIONAL

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de asistencia psicológica y nutricional que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las principales ciudades del país, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

## **5. ASISTENCIA PSICOLÓGICA Y NUTRICIONAL**

TERRITORIALIDAD: Los servicios de asistencia psicológica y nutricional que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las principales ciudades del país, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**5.1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA Y NUTRICIONAL TELEFÓNICA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, la prestadora de servicios lo pondrá en contacto con un profesional en el campo de la nutrición o psicología quien le orientará telefónicamente respecto de las necesidades requeridas.

**5.2. CITA PRESENCIAL PSICOLÓGICA O NUTRICIONAL:** Por solicitud del algún miembro del grupo familiar, la prestadora de servicios podrá dirigirlo con un profesional en el campo de la nutrición o psicología para realizar una consulta presencial según las necesidades requeridas. Este servicio será brindado por dos (2) citas por especialidad al año y el tiempo de duración de cada cita no podrá extenderse a más una (1) hora.

## **6. ASISTENCIA LEGAL**

**6.1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar cuando requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia civil, penal o familiar, la prestadora de servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal, vía telefónica, para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La prestadora de servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

## **7. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES**

TERRITORIALIDAD - Los servicios de asistencia en viajes nacionales en caso de emergencia que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

Las coberturas de asistencias descritas a continuación se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte la continuidad del viaje del Afiliado suceda luego de transcurridos veinticinco (25) kilómetros contados a partir de su residencia. Para coordinar los siguientes servicios el Afiliado deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

**7.1. GASTOS DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE:** Por solicitud del afiliado, a consecuencia de una avería que no permita la circulación autónoma de su vehículo, la prestadora de servicios coordinará y gestionará el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su lugar de destino o de regreso a su residencia.

Este servicio será brindado sin límite eventos al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de doscientos cincuenta dólares americanos (USD \$250.00) por evento.

**7.2. PAGO DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del afiliado, a consecuencia del robo total de su vehículo, la prestadora de servicios coordinará y gestionará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano al lugar de la emergencia.

Este servicio será brindado sin límite eventos al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de doscientos cincuenta dólares americanos (USD \$250.00) por evento.

La prestadora de servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación sencilla, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

**7.3. RENTA DE AUTO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del afiliado, a consecuencia del robo total de su vehículo, la prestadora de servicios coordinará y gestionará la renta, por un (1) único día, de un automóvil básico para que pueda utilizarlo como medio de transporte para realizar los trámites o gestiones por el robo de su vehículo.

La prestadora de servicios quedará excluida de cualquier responsabilidad por daños o avería al vehículo rentado quedando el afiliado como el único responsable.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año siempre y cuando se trate de emergencias distintas, cada evento se encuentra sujeto a un límite máximo de cobertura de doscientos cincuenta dólares americanos (USD \$250.00).

**7.4. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA TELEFÓNICA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, la prestadora de servicios proveerá, vía telefónica, la información necesaria, así como el procedimiento a seguir ante las autoridades correspondientes, con el fin de ayudar al solicitante a obtener el reemplazo de los documentos robados o perdidos.

**7.5. PAGO DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO DEL AFILIADO:** Por solicitud del afiliado, a consecuencia del robo de su vehículo, la prestadora de servicios coordinará y gestionará su trasladarlo, hasta el lugar donde se encuentra el vehículo que le fue robado para su recuperación.

Este servicio podrá ser coordinado siempre y cuando el afiliado presente la notificación de recuperación del vehículo emitida por las autoridades competentes.

Este servicio será brindado sin límite eventos al año siempre y cuando se trate de emergencias distintas, cada traslado está sujeto a un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00).

**7.6. ASISTENCIA DE CONDUCTOR DESIGNADO:** Por solicitud del afiliado, a consecuencia de una convalecencia médica o que se encuentre en estado de ebriedad que lo imposibilite a continuar su viaje, la prestadora de servicios gestionará el traslado a su residencia.

El traslado del afiliado será coordinado a través de un servicio de transporte (taxi o Uber) o en caso lo requiera, se le podrá coordinar un conductor designado que conduzca su vehículo por el trayecto más directo, siempre y cuando exista la infraestructura vial que posibilite la conducción segura del mismo (la realización de un servicio de transporte excluye al otro).

Este servicio deberá ser solicitado con cuatro (4) horas de anticipación y será brindado sin límite de eventos al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD \$150.00) por evento.

## 8. SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA FAMILIA

**8.1. REFERENCIAS RECREACIONALES:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, al requerir información referencial previa a un viaje, restaurantes, eventos culturales, cine, conciertos, teatros, museos, tarifas de hoteles y/o traductores, la prestadora de servicios realizará una búsqueda de los servicios solicitados y le transmitirá la información vía telefónica. Los costos de los servicios serán asumidos por cuenta y riesgo del solicitante.

**8.2. REFERENCIAS DE FLORISTERÍAS:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, siempre que requiera información referencial de floristerías, la prestadora de servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la floristería, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

## 9. ASISTENCIA PARA MASCOTAS

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de asistencia para mascotas que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las ciudades San Pedro Sula y Tegucigalpa, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**9.1. ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad de la mascota, la prestadora de servicios lo pondrá en contacto con un médico veterinario para que le brinde orientación veterinaria telefónica ante cualquier emergencia, utilización de medicamentos, sobre síntomas, orientación veterinaria en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación veterinaria telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el veterinario no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

**9.2. CITA PRESENCIAL VETERINARIA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente de la mascota, la prestadora de servicios lo dirigirá con un médico veterinario, perteneciente a la red veterinaria, para realizar una evaluación clínica.

Este servicio será brindado por dos (2) citas al año, sujeto a la autorización de un médico veterinario perteneciente a la red veterinaria, con el cual se realizará previamente una orientación veterinaria telefónica.

Cualquier otro servicio, medicamentos y cualquier otro procedimiento médico veterinario diferente a la evaluación clínica, estará excluido de la visita domiciliar.

**9.3. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA VETERINARIA:** La prestadora de servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia veterinaria en caso de que la mascota, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, deba ser trasladada al centro hospitalario veterinario más cercano, previa evaluación y aprobación del médico veterinario o personal de cabina, perteneciente a la red médica veterinaria.

El personal médico veterinario de la prestadora de servicios orientará al solicitante el protocolo veterinario a seguir mientras se pueda contactar con la ambulancia.

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

Este servicio será brindado por dos (2) traslados al año. Se prestará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada que permita realizar el traslado.

**9.4. ATENCIÓN MÉDICA A TERCEROS POR ATAQUE DE LA MASCOTA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, en caso de ataque de la mascota que llegase a ocasionar lesiones físicas a un tercero, la prestadora de servicios cubrirá los gastos derivados de la atención médica que necesite el afectado, sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la red médica.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año con un límite máximo de cobertura de ciento cincuenta dólares americanos (USD 150.00).

Se aclara que esta asistencia cubre únicamente las lesiones, y no la muerte, que pueda sufrir el tercero afectado, por lo que el afiliado será el único responsable en caso de que llegue a fallecer el afectado a consecuencia del ataque de la mascota.

**9.5. HOSPEDAJE DE LA MASCOTA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, a consecuencia de una situación donde sea hospitalizado el afiliado y la mascota no tenga quien se haga cargo de sus cuidados mientras se recupera, la prestadora de servicios coordinará y gestionará la estadía de la mascota en un hotel o guardería de mascotas pertenecientes a la red de proveedores.

Para solicitar el presente servicio el solicitante deberá proporcionar a la prestadora de servicios el certificado médico que haga constar la necesidad de hospitalización.

Este servicio se brindará por un (1) evento al año, por un máximo de tres (3) noches por el hospedaje.

La prestadora de servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje de la mascota, por lo que no será responsable por cualquier tipo de gasto adicional.

**9.6. ASESORÍA DE BUSQUEDA EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA MASCOTA:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, en caso de extravío de la mascota, la prestadora de servicios solicitará la información básica de esta, para realizar la gestión de búsqueda, vía telefónica, en lugares relacionados con animales (veterinarias, perreras, asociaciones de animales perdidos, etc.), trasmitiéndole la información recaudada; así como la orientación en la realización de folletos, boletines y carteles.

**9.7. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS VETERINARIAS:** Por solicitud de algún miembro del grupo familiar, cuando requiera información de profesionales veterinarios, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas y hospitales veterinarios, la prestadora de servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del veterinario, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, así como la coordinación de cita, honorarios veterinarios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

### **CLÁUSULA 3. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA CON CITA PRESENCIAL**

Para las coberturas de servicios de asistencia que comprenden la cita presencial, se deben cumplir con las siguientes limitaciones: a. El horario hábil de la prestación de los servicios es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m.

a. las 12:00 p.m., sujeto a la disponibilidad del proveedor.

b. Los servicios serán brindados por los proveedores de la red médica de la prestadora de servicios.

### **CLÁUSULA 4. EXCLUSIONES GENERALES**

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

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el afiliado o dependientes hayan contratado sin previo consentimiento de la prestadora de servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por afiliado o dependiente(s) con solo o mala fe.
4. Los servicios solicitados a consecuencia de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.

5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
7. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales, salvo la denominada COVID-19 la cual estará cubierta bajo las condiciones descritas en este anexo.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
11. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
12. Cuando el afiliado o dependientes no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
13. Cuando el afiliado o dependientes incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
14. En caso de que el afiliado o dependientes incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
15. Suicidio, intento de suicidio o automutilación.
16. Eventos en los que el afiliado o su(s) dependiente(s) haya(n) participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
17. Bajo el servicio de envío de técnicos especializados por emergencias viales queda excluido:
  - 17.1. Exclusiones generales para todos los servicios viales:**
    - a. Vehículos utilizados para giro comercial.
    - b. Vehículos de más de 3.5 toneladas de peso.
    - c. Microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el transporte de más de doce (12) personas.
    - d. Vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
  - 17.2. En el servicio de grúa:**
    - a. Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja.
    - b. Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
    - c. Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados o cargados.
    - d. Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
    - e. Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
    - f. Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
    - g. Vehículos rentados o de alquiler.
    - h. Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.
  - 17.3. En el servicio de envío de combustible:**
    - a. Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.
  - 17.4. En el servicio de cerrajería vehicular:**
    - a. Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
    - b. Reparación o cambio de switch.
    - c. Hechura de llaves nuevas.
    - d. Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
    - e. Programación de controles remotos del vehículo.
    - f. Ignición del vehículo.

**17.5. En el servicio de cambio de llanta:**

- a. El vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
- b. Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático y/o rotura o sustitución de perno).

**17.6. En el servicio de paso de corriente:**

- a. Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.

**18. Bajo el servicio de traslado terrestre en ambulancia, independientemente del plan que se haya contratado, quedan excluidos:**

- 18.1. Traslados interhospitalarios.
- 18.2. Traslados del hospital hacia el domicilio del afiliado o dependiente.
- 18.3. Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

**19. Bajo el servicio de envío de técnicos especializados por emergencias en el hogar, quedan excluidos:**

**19.1. En el servicio de plomería:**

- a. La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- b. La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
- c. El arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- d. El destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- e. Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- f. Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
- g. En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del afiliado.
- h. Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
- i. Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- j. Se excluye locales comerciales o establecimientos de tipo comercial.

**19.2. En el servicio de electricidad:**

- a. Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del afiliado.
- b. Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
- c. No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- d. La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
- e. Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- f. Se excluye la reparación o cambio de enchufes.

**19.3. En el servicio de cerrajería:**

- a. Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- b. El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- c. Hechura de llaves nuevas.
- d. Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- e. La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
- f. Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
- g. Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal de la residencia, impidiendo a sus ocupantes acceder a la misma.

**19.4. En el servicio de vidriería:**

- a. Cualquier clase de espejos.
- b. Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- c. Vidrios de seguridad.
- d. Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).

- d. Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- e. Vidrios que excedan los cuatro (4) milímetros de grosor.
- f. Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o que no den hacia la calle.
- g. Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- h. Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

**20. Bajo el servicio de traslado del afiliado a su domicilio en caso de convalecencia queda excluido:**

- 20.1. Los gastos adicionales que puedan derivarse del mismo traslado como el costo de combustible, peajes, etc.
- 20.2. El traslado de personas que no sean pasajeros acompañantes del afiliado.

**21. Bajo el servicio de traslado terrestre en ambulancia veterinaria queda excluido:**

- 21.1. Los traslados interhospitalarios veterinarios.
- 21.2. Los traslados del centro hospitalario veterinario hacia el domicilio del afiliado.
- 21.3. Traslados del centro hospitalario veterinario hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas veterinarias u otros.

**22. Bajo el servicio de atención médica a terceros por ataque de la mascota queda excluido:**

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

**23. Bajo el servicio de hospedaje de la mascota en caso de hospitalización del afiliado queda excluido:**

- 23.1. La aplicación de pipeta o collar antipulgas (canino o felino).
- 23.2. La vacunación y medicamentos ante cualquier tipo de enfermedad.
- 23.3. Gastos distintos a la estadía de la mascota en el hotel o guardería.

**24. Bajo el servicio de Asesoría de Búsqueda en Caso de Extravío de la Mascota queda excluido:**

- 24.1. Recompensas propuestas por el Afiliado o Dependiente para la recuperación de la mascota.
- 24.2. Búsqueda física de la mascota.

## **CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y DEPENDIENTES**

Con el fin de que el afiliado o su(s) dependiente(s) puedan hacer uso de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la prestadora de servicios.
2. Identificarse como afiliado o dependiente 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 anexo.
3. Ser afiliado activo y permanecer al día en los pagos asociados al programa de asistencias.
4. En caso de que el afiliado o dependiente(s) se vea(n) en la necesidad de cancelar una cita, deberá avisar a la prestadora de servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación a la cita programada, caso contrario se tomará como evento consumido para su plan.

## **CLÁUSULA 6. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

En caso de requerir asistencia, el afiliado o dependiente(s) deberán comunicarse al Call Center de servicio al cliente (+504) 2283-6262 en donde también podrán solicitar informes actualizados de los proveedores de la prestadora de servicios.

## **CLÁUSULA 7. GENERALIDADES**

1. La prestadora de servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del grupo familiar.
2. La prestadora de servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el afiliado o dependiente con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
3. Los servicios telefónicos se brindarán a nivel nacional y sin límite de llamadas durante la vigencia del servicio Promerica Asiste.
4. La prestadora de servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el afiliado o dependiente pueda llegar a realizar.
5. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios de este anexo o debido a solicitudes extras, deberá ser pagado por parte del afiliado o dependiente con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

## **CLÁUSULA 8. LÍMITES DE EDAD**

Las personas en los siguientes rangos de edad podrán adquirir y permanecer dentro del servicio Promerica Asiste:

- Edad mínima de contratación: dieciocho años.
- Edad máxima de contratación: setenta (70) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días.
- Edad máxima de permanencia: setenta y cinco (75) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días.

**CLÁUSULA 10. CUADROS DE SERVICIOS****ASISTENCIA VIAL**

<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos</b>	<b>Tiempo de espera</b>	<b>Límite de cobertura</b>
Grúa.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$150.00
Envío de combustible.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$150.00
Cerrajería vehicular.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$150.00
Cambio de llanta.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$150.00
Paso de corriente.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$150.00
Servicio de referencias mecánicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado

**TELEMEDICINA**

<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos</b>	<b>Tiempo de espera</b>	<b>Límite de cobertura</b>
Telemedicina.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado

### ASISTENCIA A LA SALUD

Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos	Tiempo de espera	Límite de cobertura
Orientación médica telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Traslado terrestre en ambulancia.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Visita médica domiciliar.	6 al año	Sin tiempo	Ilimitado
Cita presencial con médico general.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Descuentos en red de consultas médicas y exámenes de laboratorio.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Servicio de referencias médicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado

### ASISTENCIA EN EL HOGAR

Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Tiempo de espera	Límite de cobertura
Plomería.	4 al año	Sin tiempo	USD \$65.00
Electricidad.	4 al año	Sin tiempo	USD \$65.00
Cerrajería.	4 al año	Sin tiempo	USD \$65.00
Vidriería.	4 al año	Sin tiempo	USD \$65.00
Servicio de referencias de técnicos para mantenimiento general del hogar.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Servicio de referencias médicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado

### ASISTENCIA PSICOLÓGICA Y NUTRICIONAL

Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Tiempo de espera	Límite de cobertura
Orientación psicológica y nutricional telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Cita presencial psicológica onutricional.	2 al año por especialidad	Sin tiempo	1 hora

### ASISTENCIA LEGAL

Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Tiempo de espera	Límite de cobertura
Orientación legal telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado

### ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos	Tiempo de espera	Límite de cobertura
Gastos de transporte para el regreso o continuación del viaje.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$250.00
Pago de hotel por robo total del vehículo.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$250.00
Renta de auto por robo total del vehículo.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$250.00
Asistencia administrativa telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Pago de transporte para la recuperación del vehículo del afiliado.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$250.00
Asistencia de conductor designado.	Ilimitado	Sin tiempo	USD \$250.00

### SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA FAMILIA

Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Tiempo de espera	Límite de cobertura
Referencias recreacionales.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Referencias de floristerías.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado

### ASISTENCIA PARA MASCOTAS

Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Tiempo de espera	Límite de cobertura
Orientación veterinaria telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Cita presencial veterinaria.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitado
Traslado terrestre en ambulancia veterinaria.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitado
Atención médica a terceros por ataque de la mascota.	1 al año	Sin tiempo	Ilimitado
Hospedaje de la mascota en caso de hospitalización del afiliado.	1 al año	Sin tiempo	3 noches
Asesoría de búsqueda en caso de extravío de la mascota.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado
Servicios de referencias médicas veterinarias.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitado