

## ANEXO 2

### **BENEFICIO ADICIONAL DE ASISTENCIA ORIENTACION LEGAL Y MEDICA CONDICIONES GENERALES**

Dentro de tu póliza Remesa Segura cuentas con un servicio de asistencia de orientación legal y médica telefónica. El presente documento incluye la descripción de los beneficios adicionales, límite de asistencia, eventos anuales, coberturas y exclusiones y proceso de solicitud de los servicios de asistencia para los asegurados de Seguros Atlántida.

#### **DEFINICIONES**

1. **ASEGURADO:** Persona natural que sea asegurado de Seguros Atlántida. Al Afiliado también se le podrá referir indistintamente como el Asegurado.
2. **RECEPTOR DE REMESAS:** Es el usuario de servicios financieros que recibe Remesas en la República de Honduras.
3. **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por LA EMPRESA DE ASISTENCIA, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier Situación de Asistencia.
4. **EVENTO:** Suceso importante y programado, descrito dentro de los beneficios de los afiliados.
5. **DOMICILIO:** sitio registrado en el que habita una persona de formar permanente. Para efectos del presente en Honduras.
6. **EMPRESA DE ASISTENCIA:** Proveedor de Seguros Atlántida que prestará el servicio de asistencia a los Asegurados.
7. **ASISTENCIA:** servicio que se prestará de acuerdo con lo presentado.
8. **SERVICIOS:** acto de servicio de ayuda o auxilio.
9. **TITULAR:** será el asegurado que haya sido nombrado de esta manera y que figure en la póliza de Seguros Atlántida.
10. **REMESA:** el dinero que las personas migrantes ganan trabajando en el extranjero y que envían a su país de origen al receptor de remesas
11. **ASESORÍA TELEFÓNICA:** servicio de orientación que en ningún momento sustituye una asesoría presencial con el profesional.

#### **RESUMEN GENERAL DE BENEFICIOS ADICIONALES**

ASISTENCIAS	LÍMITE DEL SERVICIO	EVENTOS ANUALES
Asesoría legal telefónica en materia civil, penal y familiar	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal telefónica por robo de remesa	Sin límite	Sin límite
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite

#### **COBERTURAS Y EXCLUSIONES**

##### **1. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, PENAL Y FAMILIAR**

Por solicitud del Asegurado, LA EMPRESA DE ASISTENCIA hará la coordinación efectiva y lo contactará telefónicamente con un Abogado para que sea consultado sobre cualquier asunto relacionado con el derecho civil, penal y familiar, entre los que se encuentran, asuntos contractuales, rescisión de contratos, cumplimiento forzoso de obligaciones contractuales, pago y reclamación de daños y perjuicios, entre otros.

El presente servicio tendrá una vigencia de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de adquisición del beneficio con Seguros Atlántida. LA EMPRESA DE ASISTENCIA y Seguros Atlántida quedan excluidos de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Asegurado por la consulta jurídica.

##### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, PENAL Y FAMILIAR**

Quedan excluidos del presente servicio:

- El pago de honorarios legales, fianzas y/o cauciones.
- La elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal.
- La representación directa del Asegurado ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

##### **2. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DE REMESA**

En caso de presentarse un robo de remesa del Asegurado, LA EMPRESA DE ASISTENCIA hará la coordinación efectiva y lo contactará telefónicamente con un Abogado para que le brinde información sobre las gestiones que fueran necesarias llevar a cabo ante las autoridades competentes y cualesquiera dependiendo de la gravedad de los daños sufridos en el robo para la denuncia de los hechos.

El asegurado deberá presentar a Seguros Atlántida los siguientes requisitos en caso sufra de robo de remesa:

- Póliza o número de la misma si lo tuviese.
- Declaración del asegurado donde se detalle la causa del siniestro, dirección, fecha de ocurrido, nombre y firma del reclamante.
- Comprobante del recibo de la remesa del banco el cual ha sido robado
- Fotocopia del (DNI).
- Fotocopia de la denuncia ante el ministerio público por el robo de remesa y/o documentos personales.
- Recibo de pago de la reposición de documento: documento nacional de identificación o pasaporte del Asegurado

El presente servicio tendrá una vigencia de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de adquisición del beneficio con Seguros Atlántida. LA EMPRESA DE ASISTENCIA y Seguros Atlántida quedan excluidos de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Asegurado por la orientación telefónica jurídica.

### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DE REMESA**

Quedan excluidos del presente servicio:

- El pago de honorarios legales, fianzas y/o cauciones.
- La elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal.
- La representación directa del Asegurado ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

### **3. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

En caso de que el Asegurado lo requiera, LA EMPRESA DE ASISTENCIA hará la coordinación efectiva y lo contactará con un profesional de la salud para que le brinde orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, medidas de auto cuidado en salud, consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios, información sobre medicamentos, evolución de distintos tratamientos, información toxicológica, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios e interpretación de exámenes de laboratorio.

El Equipo Médico coordinado por LA EMPRESA DE ASISTENCIA no emitirá un diagnóstico, sólo a solicitud expresa del Asegurado le proporcionará los medios necesarios para la canalización adecuada de la situación pudiendo a un médico al Domicilio de acuerdo con las condiciones de este documento y considerando que el costo de dicho servicio será un servicio adicional.

El presente servicio tendrá una vigencia de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de adquisición del beneficio con Seguros Atlántida.

LA EMPRESA DE ASISTENCIA y Seguros Atlántida quedan excluidos de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Asegurado con respecto a la consulta médica. Esta orientación en ningún caso equivale a un diagnóstico médico.

### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

Quedan excluidos del presente Servicio:

- La orientación médica en caso de que el Asegurado se encuentre en una situación de urgencia y tome esta asistencia como única medida.
- Cuando se realice la llamada al centro de atención y se exija un diagnóstico vía telefónica.
- La Situación de Asistencia causada por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos, bebidas alcohólicas; medicamentos adquiridos sin prescripción médica; enfermedades mentales.
- La emisión de recetas médicas, el servicio es únicamente una orientación médica.

### **EXCLUSIONES GENERALES DE LOS BENEFICIOS**

**a) SERVICIOS CONTRATADOS FUERA DE LA RED DE PROVEEDORES DE LA EMPRESA DE ASISTENCIA:** La Empresa de Asistencia no realizará reembolsos por servicios que sean contratados directamente por el asegurado por sus propios medios y no sean solicitados a través de la cabina de emergencia de La Empresa de Asistencia disponible todos los días del año las 24 horas del día.

**b) EXCEDENTES EN SERVICIOS:** Todos los servicios serán coordinados por el máximo de eventos descritos en cada beneficio, así como por hasta el máximo del límite de cada asistencia descrita en la tabla de beneficios.

Cualquier monto que exceda el límite de la asistencia será informado por la cabina de La Empresa de Asistencia al asegurado previo a la coordinación del servicio y deberá ser aceptado por el asegurado para ser pagado al proveedor de La Empresa de Asistencia al momento del servicio.

**c) SERVICIOS ADICIONALES:** De solicitarse un servicio adicional a los que el asegurado tenga incluido dentro de sus beneficios, podrá coordinarse con tarifa preferencial para el asegurado y se le incrementará un treinta por ciento (30%) por fee administrativo. La aceptación del pago de dicho servicio quedará a discreción del asegurado.

**d) PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ZONAS DE ALTA PELIGROSIDAD:** Los servicios que sean solicitados para zonas de alta peligrosidad dentro del país, determinadas por la Policía Nacional, podrán demorar mayor tiempo en su coordinación y atención, considerando que serán prestados una vez la integridad física de los proveedores de La Empresa de Asistencia no sea comprometida.

**e)** Cuando se reporte la Situación de Asistencia en un plazo superior a los 5 días de ocurrido el evento.

- f) Cuando haya indicios de que el Asegurado está usando los Servicios para beneficio de terceros.
- g) Cuando la Situación de Asistencia exista antes de la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia (daño preexistente).
- h) Por la mala fe del Asegurado comprobada por el Personal de Asistencia.
- i) Cuando no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de seguridad del lugar no permitan llevar a cabo la prestación del Servicio.
- j) Cuando la Situación de Asistencia es causada por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, epidemias, pandemias, etc.
- k) Cuando la Situación de Asistencia es causada por energía nuclear o radiación.
- l) Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- m) Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- n) Cuando la Situación de Asistencia es causada por la ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- o) Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
- p) Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
- q) Cuando por orden de autoridad competente se limite la circulación en el territorio.

## GENERALIDADES

- Esta Red y sus condiciones de uso son un beneficio adicional a las condiciones de la póliza y Seguros Atlántida se reserva el derecho de hacer modificaciones a la misma en cualquier tiempo con previa notificación de 30 días.
- En caso de mora mayor a 30 días los servicios descritos serán suspendidos automáticamente.
- La Empresa de Asistencia no será responsable por daños y/o perjuicios originados por los proveedores de la red que la compañía ha puesto a su disposición.

## PROCESO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

El asegurado de Seguros Atlántida que cuente con los beneficios adicionales deberá:

- Comunicarse con la cabina de atención de emergencia de La Empresa de Asistencia disponible las veinticuatro horas (24h) del día y todos los días del año al número telefónico exclusivo de atención +504 XXXX-XXXX.
- Se identificará con número de póliza o su DNI y nombre completo y deberá figurar en la base de datos de asegurados de La Empresa de Asistencia.
- El asegurado: se identificará con número de póliza o su DNI nombre completo, servicio a requerir, número de teléfono para seguimiento, ubicación, edad, si es titular o parte del núcleo familiar.