

COBERTURAS DE ASISTENCIAS

CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA No.1 Estos servicios Asistencia se brindarán a la persona asegurada que figure como titular en la póliza emitida por la Compañía De Seguros, de acuerdo a las condiciones siguientes:

1. ASISTENCIA SALUD

a) Orientación médica telefónica 24/7

A solicitud del asegurado se proporcionará a través del Centro de Llamadas asesoría médica las 24 horas, los 365 días del año, con médico general altamente especializado para orientar y asesorar telefónicamente a los asegurado en tiempo real para temas relacionados con la salud; es decir brindará asistencia telefónica con primeros auxilios en urgencias médicas, información sobre medicamentos en cuanto a reacciones adversas, efectos secundarios o contraindicaciones, cuidados de niños y orientación materno infantil, asesoría sobre pruebas diagnósticas y la valoración de necesidad de traslados en ambulancia, consultas a domicilio o con especialistas de la red, así como información sobre hospitales, centros médicos asistenciales, de emergencia, farmacias y laboratorios. Este servicio se brindará a nivel nacional.

b) Traslado en ambulancia

En caso de emergencia (por código rojo o sea paciente con comorbilidades o patologías de base (Hipertensión /Diabetes / Coagulopatías). Se coordinará a través de sus médicos en el Centro de Llamadas el envío de una ambulancia para el asegurado.

Dicho envío podrá ser al domicilio del asegurado, centro de trabajo de este o en carretera cuando se trate de accidente automovilístico para brindarle asistencia y el traslado médico de emergencia al centro médico u hospital calificado más cercano, ya sea que el requerimiento sea por atención estable o atención crítica.

Los envíos de ambulancia en otras circunstancias fuera del enunciado anterior no están cubiertos por el servicio de asistencia médica.

Si en un determinado momento el asegurado necesita un traslado médico fuera del casco urbano de las ciudades asignadas con cobertura se le brindará el servicio y el kilometraje recorrido si este excediera del límite de la cobertura, será por cuenta del asegurado a tarifa preferencial.

En casos, en los que el lugar de domicilio del asegurado sea una zona considerada de alto riesgo, es decir que pueda poner en peligro la seguridad de los médicos que acompañen la unidad de ambulancia, como ser barrios o colonias conocidas como zonas de “maras” o pandillas, la compañía no está obligado a prestar dicho servicio.

El servicio de traslado en ambulancia se prestará a nivel nacional siempre que exista la infraestructura privada necesaria, en las localidades donde no hubiese opciones de servicio privado, se coordinará con el servicio público disponible en la zona.

c) Red médica con descuentos

A solicitud del asegurado LA ASEGURADORA pondrá a su disposición la red médica con descuentos especiales en consultas con médicos generales, especialistas, exámenes de laboratorio y farmacia, en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

d) Telemedicina – Doctor Caribe

El servicio se brinda a través de una plataforma de tele-consultas médicas llamada Doctor Caribe, que es operada por médicos idóneos y activos conforme a la legislación hondureña, debidamente capacitados para el desempeño de los servicios de tele consultas médicas, para ofrecer a los asegurados la oportunidad de efectuar preguntas a los Doctores desde cualquier dispositivo electrónico, con el único requisito de tener habilitada la aplicación o programa y una conexión a internet. **Horario de atención 24/7.**

El servicio de Telemedicina (Plataforma Doctor Caribe) permite al asegurado (paciente) consultar con Médicos Generales desde la comodidad de su casa u oficina por medio de los siguientes medios: **Video llamadas, Chats con fotos.**

La Plataforma incluye:

1. Interfaz web de Doctores para comunicarse con los asegurados: www.doctorcaribe.com
2. Interfaz web, Aplicación Android y Aplicación iOS para que los clientes finales se comuniquen con los Doctores.

El asegurado tendrá el acceso y seguimiento de tiempo de espera para su atención médica en los horarios establecidos. Las siguientes funciones de interactividad estarán activas y funcionando cuando se implemente el servicio.

1. Los asegurados se conectan al servicio vía web o vía móvil e ingresarán con el código asignado y que será su número de usuario.
2. Se verifica por medio de la herramienta que el número de usuario sea válido y permitirá al asegurado conectarse a la Plataforma.
3. La video llamada y chat tiene una duración promedio de quince (15) minutos.
4. Se envía un correo electrónico al asegurado con las observaciones y recomendaciones del Médico.

Este servicio se brindará a nivel nacional.

e) Asistencia odontológica

EMERGENCIA: Se define como un evento inesperado o repentino que dé lugar a tratamientos odontológicos amparados por este servicio, con la finalidad de tratar situaciones originadas por las siguientes causas: Dolor, Inflamación o Hemorragia.

- ✓ Plan de Emergencia

Los siguientes tratamientos aplican en caso de Emergencia Odontológica:

- 1. Consulta Dental:** Historia Clínica de Emergencia (Diagnóstico, Pronóstico, y Plan de Tratamiento).
- 2. Operatoria:** Amalgama en dientes posteriores, Resina fotocurada en dientes anteriores y posteriores, Vidrio Ionomérico en el cuello de los dientes.
- 3. Extracción/Cirugía:** Exodoncia simple de dientes temporales y permanentes.
- 4. Radiografía:** Radiografías periapicales y/o coronales tomadas en el consultorio.

Proceso general de solicitud del servicio dental

Los tratamientos deberán en todos los casos ser realizados por los odontólogos afiliados a la Red de Proveedores. El asegurado podrá escoger el odontólogo de su preferencia o conveniencia, siempre que sea uno de los que están autorizados por dicha Red.

El procedimiento para atención odontológica es el siguiente:

En caso de que el asegurado requiera de servicio odontológico, deberá notificarlo telefónicamente al siguiente número o bien al correo electrónico que se indica de seguido:

- Correo electrónico: honducosiam@mapfre.hn
- Teléfono: (504) 2216-5430
- WhatsApp: (504) 3181-4901

El asegurado debe indicar a la persona que le atiende la siguiente información:

- Nombre y Apellidos.
- Número documento que acrediten su identidad.
- Tipo de asistencia requerida.
- Detalles del problema y naturaleza de la enfermedad o accidente.
- Dirección y teléfono de lugar donde se encuentra.

Los servicios prestados en otros centros y/o por odontólogos diferentes a la red establecida o no autorizados, no darán derecho a reembolsos de ningún tipo.

En caso de emergencias nocturnas, días festivos y fines de semana, el Operador consultará el listado de doctores de guardia con la finalidad de canalizar la atención telefónica del paciente, el odontólogo dará indicaciones médicas para

el momento y se gestionará la atención en el consultorio más cercano a la ubicación del asegurado a primera hora del día siguiente.

Una vez que el asegurado acude a la cita programada, el odontólogo consultará con el Operador a fin de verificar que efectivamente el asegurado cuenta con el servicio vigente. Si el asegurado no se encontrara en la base de datos de asegurado, el Operador brindará el servicio hasta tanto se verifique que la asistencia del asegurado se encuentra vigente. Si el seguro ya no estuviera vigente, se procederá a suspender el servicio odontológico.

No son objeto de este contrato los servicios y/o hechos siguientes:

Los servicios de asistencia odontológica no cubren los siguientes gastos incurridos y los servicios originados como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una emergencia odontológica y que no estén expresamente indicadas en la Cláusula Coberturas de este Anexo.

- 1) Tratamientos y/o controles para las especialidades siguientes; cirugía, radiología, prostodoncia, ortopedia funcional de los maxilares, ortodoncia, endodoncia, odontopediatría y cualquier otra no contemplada específicamente en la Cláusula Cobertura de este anexo.
- 2) Emergencias quirúrgicas mayores originadas por traumatismos severos que suponen fracturas maxilares o de la cara y pérdida de sustancia calcificada y dientes.
- 3) Anestesia General o sedación en niños y adultos (no obstante, no tendrán costo alguno los procedimientos realizados y amparados de acuerdo a la cobertura, luego de estar el asegurado bajo los efectos de la anestesia general o sedación).
- 4) Defectos Físicos.
- 5) Enfermedades y tratamientos de distonías maxilofaciales.
- 6) Radioterapia o quimioterapia.
- 7) Tratamientos láser.
- 8) Hospitalizaciones.
- 9) Metales preciosos.
- 10) Atención o tratamiento médico odontológicos que no se ajusten a la definición de emergencia odontológica indicada en las definiciones de este Anexo.
- 11) Servicios ocurridos fuera de la República de Honduras.
- 12) Extracción de terceras molares (muelas del juicio)

No obstante, lo anterior, si el asegurado requiere tratamientos o servicios que no se incluyan en el presente contrato, podrá solicitarlos directamente a los odontólogos especialistas de la red, quienes efectuarán un descuento, respecto de sus tarifas normales, debiendo el asegurado pagar todos los costos que se generen por dichos tratamientos no amparados.

Este servicio se brindará en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

f) Visita médica a domicilio en caso de emergencia

Se coordinará a través de su Centro de Llamadas el envío de un médico al domicilio del asegurado. Este médico será asignado por la compañía, y autorizado exclusivamente por el médico que atienda la asistencia médica en el Centro de Llamadas.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos distintos a los autorizados por, no están cubiertas.

En casos, en los que el lugar de domicilio del asegurado sea una zona considerada de alto riesgo, es decir que pueda poner en peligro la seguridad de los médicos que acompañen la unidad de ambulancia, como ser barrios o colonias conocidas como zonas de “maras” o pandillas, la compañía no está obligado a prestar dicho servicio.

Este servicio se prestará en las siguientes ciudades:

Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca, Santa Rosa, Juticalpa, La Ceiba, Danli -El Paraíso, Santa Bárbara, Comayagua, Siguatepeque, Progreso, Marcala, Trujillo, Gracias Lempira, San Lorenzo, Nacaome, Catacamas, Roatán, La Paz, Puerto Lempira, Olanchito-Yoro, Tocoa-Colón, Puerto Cortés, La Virtud-Lempira, San Marcos-Ocotepeque, Mapulaca, Choloma, Villa Nueva y La Lima.

g) Orientación Psicológica

El Asegurado podrá acceder a orientación psicológica virtual en caso de:

- 1) Dinámicas o conflictos relacionados con el grupo familiar del asegurado.
- 2) Permanencia en el hogar por restricciones de libre movilidad definidas por el gobierno.
- 3) Manejo ante situaciones de ansiedad, estrés o crisis personal, profesional y/o académica.
- 4) Manejo ante situación de ansiedad o estrés en un entorno escolar (asegurados menores de edad).
- 5) Muerte de algún familiar en primer o segundo grado de consanguinidad.
- 6) Accidente del titular o de algún familiar en primer o segundo grado de consanguinidad que requiera hospitalización y/o tratamientos médicos mayores.
- 7) Diagnóstico de enfermedades del titular o de algún familiar en primer o segundo grado de consanguinidad.
- 8) Intervención quirúrgica del titular o de algún familiar en primer o segundo grado de consanguineidad.

Este servicio se prestará a nivel nacional disponible de lunes a viernes entre 8:00 am – 8:00 pm.

h) Asistencia visual

Red de ópticas: Conjunto de ópticas que se encuentran en la red y están encargadas de proporcionar los siguientes servicios a cuenta del asegurado a precios preferenciales:

- 1) Diagnóstico (Examen e Historia Clínica).
- 2) Estudio de la Agudeza Visual
- 3) Refracción Pre y Post Cicloplejía
- 4) Toma de Tensión Intraocular
- 5) Balance de los Movimientos Oculares
- 6) Discriminación de Colores
- 7) Biomicroscopía: Lámpara de hendidura para estudiar Córnea, Conjuntiva, Cámara anterior, Pupila y Cristalino
- 8) Gonioscopía
- 9) Fondo de Ojo

Este servicio se brindará a nivel nacional.

i) Exámenes de laboratorio

Los servicios contenidos en la presente cobertura se ofrecerán solo cuando un médico general de la red de LA ASEGURADORA así lo indique, y dichos exámenes se deriven de una consulta cubierta por el presente servicio.

Están incluidos en la presente cobertura:

Hemograma, Glucosa, Triglicéridos, General de orina y General de heces.

Este servicio tiene un límite de 3 exámenes al año (cualquiera de los enlistados anteriormente) con un límite económico de USD 30.00 por evento, en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

j) Asistencia médica primaria (Médico General)

El asegurado, podrá tener acceso a Clínicas de Atención Primaria que cuentan con un staff de médicos capacitados para brindar atención médica de calidad y cumpliendo con los estándares de servicio que distinguen a la aseguradora. Brindamos atención médica primaria bajo estrictos estándares de calidad, con un grupo de médicos generales y enfermeras altamente capacitados, con experiencia calificada.

Se brindará atención médica a los afiliados que soliciten consulta por enfermedades comunes agudas o crónicas.

- 1) Efectuar procedimientos básicos (drenajes de abscesos superficiales, suturas de heridas, curaciones, retiro de puntos, etc.) y de cirugía menor según procedimientos establecidos.
- 2) Elaborar las prescripciones médicas para cumplimiento por parte de la enfermera o el paciente.
- 3) Elaborar cita del paciente en caso de requerir.

- 4) Anotar en el expediente los hallazgos identificados en la consulta, así como las prescripciones médicas e información relevante sobre el historial médico.
- 5) Brindar educación en salud al paciente (prevención).

Este servicio se prestará en las siguientes ciudades:

Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca, Santa Rosa, Juticalpa, La Ceiba, Danli -El Paraíso, Santa Bárbara, Comayagua, Siguatepeque, Progreso, Marcala, Trujillo, Gracias Lempira, San Lorenzo, Nacaome, Catacamas, Roatán, La Paz, Puerto Lempira, Olanchito-Yoro, Tocoa-Colón, Puerto Cortés, La Virtud-Lempira, San Marcos-Ocotepeque, Mapulaca, Choloma, Villa Nueva y La Lima.

k) Consulta médica con especialistas

Los servicios de especialistas se ofrecerán solo cuando un médico general de la red de LA ASEGURADORA así lo indique y dichas referencias se deriven de una consulta cubierta por el presente servicio.

1. Atención médica pediátrica

- a) Brindará atención médica a niños que requieran atención por enfermedades comunes agudas o crónicas.
- b) Elaborar las prescripciones médicas para cumplimiento por parte de la enfermera o el paciente.
- c) Anotar en el expediente los hallazgos identificados en la consulta, así como las prescripciones médicas e información relevante sobre el historial médico.
- d) Brindar educación en salud al paciente (prevención).

2. Medicina interna

- 1) Se prestarán los siguientes servicios médicos de internista:
- 2) Consulta para valorar al paciente y detectar a través de pruebas diagnósticas posibles enfermedades comunes.
- 3) Elaborar las prescripciones médicas para cumplimiento por parte de la enfermera o el paciente.
- 4) Consultas de seguimiento

Servicios de Especialistas con previa cita y estará sujeto a disponibilidad en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

l) Enfermera para convalecencia

A solicitud del asegurado y en caso de ser necesario por accidente LA ASEGURADORA pondrá a su disposición el servicio de una enfermera que se encargará de:

- 1) Alimentación e hidratación
- 2) Higiene y confort
- 3) Movilización

- 4) Compañía, estimulación y comunicación
- 5) Aplicación de medicamentos

Este servicio se prestará en las siguientes ciudades:

Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca, Santa Rosa, Juticalpa, La Ceiba, Danli -El Paraíso, Santa Bárbara, Comayagua, Siguatepeque, Progreso, Marcala, Trujillo, Gracias Lempira, San Lorenzo, Nacaome, Catacamas, Roatán, La Paz, Puerto Lempira, Olanchito-Yoro, Tocoa-Colón, Puerto Cortés, La Virtud-Lempira, San Marcos-Ocotepeque, Mapulaca, Choloma, Villa Nueva y La Lima.

m) Orientación nutricional y fitness

- 1) Servicio telefónico, mediante el cual se brinda orientación y asesoría sobre la salud nutricional de la familia en cuanto a dietas, componentes calóricos de los alimentos, programas de ejercicio y control de peso.
- 2) Propiedades de determinados alimentos.
- 3) Como alimentarse según la temperatura y estación del año.
- 4) Nutrientes que permiten cubrir los requerimientos de nuestro cuerpo.
- 5) Calorías e ingestas recomendadas.
- 6) Objetivos nutricionales.
- 7) Errores comunes de alimentación.
- 8) Confección de dietas equilibradas.
- 9) Mitos y errores comunes de la alimentación.
- 10) Alimentación según grupo poblacional (niñez, adolescencia, embarazos, edad media, vejez). Esta cobertura no tiene límite anual ni mensual.

Este servicio se prestará a nivel nacional disponible de lunes a viernes entre 8:00 am – 8:00 pm.

No son objeto de este contrato los servicios de Asistencia Salud y/o hechos siguientes:

- 1) Los causados por mala fe del asegurado.
- 2) Enfermedades o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
- 3) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular; o la participación consciente o inconsciente de los afiliados en estos eventos.
- 4) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas de cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- 5) Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- 6) Los servicios que el asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta
- 7) Los gastos médicos u hospitalarios fuera de los descritos en este anexo y bajo los términos de este.

- 8) Los eventos médicos producidos por intento de suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo; y/o participación de actos delictivos.
- 9) Las lesiones o enfermedades originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el asegurado con dolo o mala fe.
- 10) La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica, y tampoco la asistencia de gastos derivados de enfermedades mentales
- 11) Los relacionados con la adquisición y uso de prótesis, anteojos, órtesis, muletas, otros aditamentos y asistencia por embarazo no cubierto por la póliza.
- 12) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias conocidas como “deportes extremos”.

2. ASISTENCIA HOGAR

Se prestarán los servicios de asistencia domiciliar en las ciudades de Tegucigalpa (y alrededores Santa Lucía y Valle de Ángeles), San Pedro Sula y alrededores (La Lima, El progreso, Choloma, Villanueva, Puerto Cortés), Roatán, Choluteca, Comayagua, Siguatepeque, Santa Rosa De Copán, Juticalpa, Tela y La Ceiba.

a) Emergencia electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del asegurado o en alguna de sus dependencias, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, la compañía gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía o daño eléctrico, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

Queda excluida de la presente cobertura:

- 1) La reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillos o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.
- 2) También se excluye la reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, aires acondicionados, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

b) Emergencia cerrajería

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, y que haga imposible el acceso a la vivienda del Asegurado, la compañía gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de

un operario que realizará los trabajos y reparaciones de emergencia necesarios para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

Quedan excluidas de las presentes coberturas:

Todo tipo de cerradura que, a pesar de formar parte de la edificación, no comprometa el cierre de la vivienda asegurada, es decir cerraduras de puertas y superficies que forman parte del interior de la vivienda.

c) Asistencia / Marido Sustituto (Reparaciones e instalaciones programas)

A solicitud del asegurado, se coordinará el envío de un operario especialista que realizará sin costo y hasta el límite establecido:

- 1) Instalación de repisas, lámparas, Instalación y armado de muebles, cortinas.
- 2) Pequeños trabajos de carpintería, plomería y electricidad.

d) Emergencia fontanería

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del asegurado, la compañía gestionará el envío con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará la reparación de emergencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a la cantidad arriba establecida, la diferencia será por cuenta del asegurado, el cual previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario.

Quedan excluidas de la presente cobertura

- 1) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las tuberías y llaves propias de la vivienda.
- 2) Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el literal a) anterior y de obstrucciones de cualquier tipo y lo relacionado con las aguas negras.
- 3) La reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.

e) Emergencia cristalería

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas, ventanas o cualquier superficie de vidrio que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del cliente, la compañía gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la instalación o reposición del vidrio o cristal afectado

por la rotura para restablecer el cierre de las áreas al estado anterior de la rotura, siempre y cuando las roturas estén amparadas por la póliza que emite la aseguradora cubra los daños materiales de la vivienda y que el estado de tales instalaciones lo permita.

Quedan excluidas de las presentes coberturas:

- 1) Todo tipo de vidrio que, a pesar de formar parte de la edificación, en caso de rotura, no comprometa el cierre de la vivienda asegurada.
- 2) Los arañazos, las raspaduras, astilladuras, desconchados, y otros deterioros de los vidrios cubiertos.
- 3) Los daños que sufran los marcos o molduras que contengan las piezas aseguradas por el contratante.
- 4) Cualquier clase de espejos

f) Línea blanca- Conexión con técnicos.

En caso de ser necesario y a solicitud del asegurado, **LA ASEGURADORA** lo contactará con técnicos que se encargarán de la revisión y reparación de artículos de línea blanca, este servicio es únicamente de conexión el costo corre por cuenta del asegurado.

g) Asistencia mascotas.

A solicitud del asegurado, se proporcionará asesoría y orientación vía telefónica para la mascota. se brindará dicha orientación telefónica sobre urgencias veterinarias, orientación sobre medicación en cuanto a reacciones adversas, efectos secundarios, cuidados de mascotas, estética, etc.

Este servicio se prestará a nivel nacional disponible de lunes a viernes entre 8:00 am – 8:00 pm.

h) Empleada sustituta.

En caso de convalecencia por enfermedad y accidente, a solicitud del asegurado **LA ASEGURADORA** proporcionará el servicio de empleada sustituta, para realizar trabajos relacionados con el hogar.

3. ESTILO DE VIDA.

a) Salud femenina.

Orientación ginecológica: Asesoría y orientación vía telefónica, sobre temas como el control de la natalidad y el embarazo, problemas con el ciclo menstrual y cualquier otro tema de salud femenina.

b) Asistencia funeraria.

1. **Trámite certificado defunción:** Se proporcionará los servicios de orientación y acompañamiento en el trámite de certificado de defunción

en caso de ser necesario y si los familiares del beneficiario fallecido lo solicitan.

2. **Recolección del cadáver del lugar de fallecimiento:** Se realizará la gestión para recoger el cadáver del lugar de fallecimiento dentro de la república de Honduras.
3. **Preparación del cuerpo:** Se coordinará para que se realice el embalsamamiento del cuerpo de la persona fallecida.
4. **Sala fúnebre:** Se coordinará la velación del fallecido en su domicilio particular o en la sala de velación de una funeraria, la cual será elegida de acuerdo con localidad, ubicación y disponibilidad de las mismas; coordinación y gestión de la capilla (esto si los familiares lo solicitaran) y el traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación.

En las localidades donde no hubiese el servicio de Funeraria se adaptará el servicio de acuerdo a las costumbres de la localidad y/o la familia, todo previamente documentado al momento del siniestro.

El servicio de la sala de velación (funeraria) incluye: Altar y dos candelabros, servicio de café, refrescos y alimentación (máximo para 20 personas). Adicionalmente LA ASEGURADORA proveerá de un arreglo floral.

5. **Ataúd:** La cobertura incluye ataúd estilo Lineal (acolchonado, con vidrio) donde el cuerpo del fallecido será colocado. El valor del mismo estará contemplado dentro de la suma máxima de cobertura.
6. **Traslado a la funeraria o lugar de residencia:** Cuando el beneficiario haya fallecido, se efectuará el traslado del cuerpo hasta el lugar de residencia habitual dentro de Honduras o a la sala de velación que se seleccione.
7. **Asesoría legal:** Se atenderá telefónicamente las consultas que formulen los familiares del beneficiario fallecido referente a cualquier asunto relacionado con el fallecimiento y/o así mismo el acompañamiento por parte de un abogado para el apoyo en gestiones relacionadas con el mismo si así lo requiera el beneficiario/familiar del fallecido.

Las coberturas anteriormente descritas estarán contempladas dentro de la suma máxima de cobertura.

Condiciones del servicio funeraria:

- 1) **Beneficiario:** A los efectos de esta carta de cobertura, se considera el titular del seguro
- 2) **Edad máxima de renovación:** Setenta (70) años (69 años con 364 días).
- 3) **Edad máxima de contratación:** Sesenta y cinco (65) años (64 años con 364 días).
- 4) **Monto máximo de la cobertura:** USD 1,500.00.
- 5) **Límite de eventos por año:** Un (1) evento.

- 6) **Periodo de carencia:** Ciento veinte (120) días desde la fecha de contratación para preexistencias y noventa (90) por cualquier otra causa cubierta.

Proceso general de solicitud del servicio:

- 1) Los representantes legales o familiares llamarán al contact center de **LA ASEGURADORA** para notificar y solicitar el servicio.
- 2) **LA ASEGURADORA** toma los datos generales, valida vigencia, cobertura y genera la asistencia.
- 3) **LA ASEGURADORA** solicita la documentación necesaria para autorizar y coordinar el servicio.
- 4) Se asigna a la funeraria para que realice el servicio (preparación del cuerpo, gestiones administrativas, traslado).
- 5) **LA ASEGURADORA** informa a los familiares sobre la logística y movimientos que se vayan realizando durante el servicio.
- 6) No aplican reembolsos.

Exclusiones generales de Asistencia Funeraria:

Con carácter general quedan excluidos los siguientes riesgos y sus consecuencias, para todas las coberturas del contrato:

- a) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente de actos realizados por el beneficiario con dolo a mala fe, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria, aun cuando los hechos estén en etapa preliminar de investigación.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.
- c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- e) Los gastos médicos u hospitalarios.
- f) Los costos que deriven de actos realizados por la autoridad o Ministerio Público que intervengan en el caso.
- g) Muerte provocada Interrupción voluntaria del embarazo.
- h) Cuando la persona no se le identifique como beneficiario de la cobertura.
- i) Si los representantes legales o familiares reclaman el servicio después de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento.
- j) Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- k) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- l) Las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.

- m) Suicidio (excluido por el primer año de vigencia de la póliza, a partir del segundo año quedará cubierto).
- n) Fallecimiento que involucren el uso de drogas a no ser que estas sean recetadas por un médico.
- o) Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- p) Los hechos acaecidos en aquellos países que figuren como no recomendados en la información suministrada por el Ministerio de Asuntos Exteriores de Honduras, o que se hallen sujetos a embargo del Consejo de Seguridad de la ONU o de otros organismos internacionales a los que Honduras esté adherida, y los hechos acaecidos en cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- q) Los accidentes laborales producidos como consecuencia de un riesgo inherente al trabajo realizado por el Beneficiario, tales como: conducción de vehículos, carga y descarga en alturas o espacios confinados, montaje de maquinaria, trabajo en plataformas flotantes o submarinas, minas o canteras, uso de sustancias peligrosas, trabajos de laboratorio de cualquier tipo y cualquier otra actividad que represente un riesgo para la integridad física y/o salud del trabajador.
- r) Salvo que expresamente se incluyan en las Condiciones Particulares o Especiales contratadas con el Tomador del Seguro y se abone sobre la prima correspondiente, quedan excluidas las consecuencias de los hechos y actividades siguientes:
 - s) La práctica del esquí y/o deportes afines.
 - t) Los derivados de la práctica de deportes peligrosos tal y como se establece en el apartado de 'Definiciones' de esta póliza.
 - u) Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en competiciones y pruebas preparatorias o entrenamientos.
 - v) La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, así como de helicópteros.
 - w) Fallecimiento que involucren el uso de drogas a no ser que estas sean recetadas por un médico.
 - x) Fallecimiento por cualquier tipo de enfermedades endémicas, epidémicas o a causa de una pandemia.
 - y) Todos los servicios de asistencia deben ser coordinados por medio del Contact center de **LA ASEGURADORA**, los servicios prestados en otros centros y/o por diferentes a la red establecida o no autorizados, no darán derecho a reembolsos de ningún tipo.

Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este seguro las prestaciones y situaciones siguientes:

- a) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de la aseguradora, salvo en

caso de urgente necesidad. En ese caso, el Beneficiario deberá presentar ante la Compañía los justificantes y facturas originales.

- b) La Compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en esta Póliza.
- c) Los servicios de asistencia descritos en el presente documento se prestarán siempre que exista la infraestructura privada necesaria en las localidades donde se solicite el servicio de asistencia correspondiente.
- d) En caso de que el beneficiario cuente ya con alguno de los servicios antes mencionados, LA ASEGURADORA coordinará únicamente mediante la red de proveedores los servicios que requiera en base a las condiciones y coberturas antes mencionadas.

c) Chef Parrillero.

La experiencia de chef Parrillero consiste en proporcionar al asegurado, asesorías por parte de un tutor que cuenta con los conocimientos requeridos para dirigir y acompañar en el proceso de preparación de una receta específica ya sea:

- d) Preparación de parillas y asados
- e) Cocina Hondureña
- f) Cocina Internacional
- g) Cocina Vegetariana
- h) Repostería

Este servicio se brindará a través de una línea telefónica a la cual los asegurados tendrán acceso.

i) Asistencia jurídica:

A solicitud del asegurado **LA ASEGURADORA** pondrá a su disposición un abogado quien brindará asesoría telefónica en caso de accidente de tránsito, muerte de un familiar y temas laborales.

EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: LA ASEGURADORA queda exenta de cualquier tipo de responsabilidad si, por motivos de fuerza mayor calificado o estado de necesidad comprobable, no puede prestar el servicio al que se compromete en virtud del presente contrato.

Para los efectos del presente contrato se entiende por caso fortuito o fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: *(i)* cambios en cualquier ley aplicable (incluyendo los cambios en la aplicación o la interpretación de las mismas) que entren en vigor después de la fecha de este contrato y que de cualquier manera afecte negativamente la habilidad de las partes para desempeñar sus obligaciones de conformidad con este contrato; *(ii)* desastres naturales, incluyendo sin limitar, tormentas, tornados, huracanes, inundaciones, sumideros, deslaves, terremotos, maremotos, epidemias/pandemias y cuarentenas; *(iii)* actos de guerra, terrorismo, efectos de radiación nuclear, asedios, rebeliones, motines, disturbios civiles, manifestaciones, huelgas, conflictos nacionales o internacionales, actos de gobierno o administración y

generalmente toda causa imprevisible excesivamente gravosa que razonablemente impide a una parte de cumplir sus obligaciones, escasez de suministros y cualesquier otros actos de terceros y circunstancias que escapen el control razonable de una parte e impidan el cumplimiento de sus obligaciones.

CLÁUSULA No. 2 SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.

Cuando se produzca alguno de estos hechos objeto de los servicios de Asistencia garantizados por este condicionado, el asegurado solicitará a LA ASEGURADORA, los servicios llamando a las líneas de atención 24/7: Teléfono: 2216-5430 o línea de WhatsApp: 3181-4901 la asistencia correspondiente, e indicará sus datos generales, así como el lugar donde se encuentra y la clase de servicio que precise.