

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “MULTIASISTENCIA PATAGONIA”

Ibero Asistencia S.A. (en adelante “IBERO”) prestará los Servicios que se detallan en el presente Anexo de Términos y Condiciones. Se entiende por “beneficiario” al titular de los servicios únicamente, salvo en los casos que expresamente se indique lo contrario. Las prestaciones detalladas en el presente se brindarán en el ámbito de la República Argentina. Los servicios mencionados se prestarán con una periodicidad anual con los límites y condiciones que se detallan para cada caso particular.

En caso que el beneficiario requiera del Servicio, éste deberá contactarse a la Central Operativa de IBERO al

0800-444-0087, las 24hs, los 365 días del año.

### 1. ASISTENCIA DOMICILIARIA

Los siguientes servicios serán brindados en caso de urgencia o emergencia en la vivienda informada por el beneficiario al momento de la contratación de la asistencia, y deberán llevarse a cabo según los términos y condiciones que se detallan a continuación:

#### Alcances de la Cobertura:

##### 1.1 Plomería

1.1.1 En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda declarada que se encuentren a la vista (caños flexibles, sifones bajo mesada, etc.), IBERO enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiere para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

1.1.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO, hasta un tope máximo de \$ 1.500 (pesos mil quinientos) por servicio. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a la expresada en el punto 1.1.2, la diferencia deberá ser abonada por el beneficiario. Siempre que el monto de la reparación exceda el tope establecido, y siempre que el beneficiario así lo desee, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al beneficiario y telefónicamente a IBERO. Si el beneficiario acepta esta nueva cotización por encima del tope establecido, el beneficiario deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por IBERO.

En caso de que el beneficiario no acepte el presupuesto, la reparación se hará hasta alcanzar el tope establecido, que en este caso será de \$ 1.500 (pesos un mil quinientos) por servicio, siempre que ello sea factible.

1.1.3 Se entiende por “materiales básicos” los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

1.1.4 Quedan excluidas de la prestación:

- La reparación de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda beneficiada que no se encuentren a la vista.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda
- La reparación de daños por filtración o humedad aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.

- La reposición de repuestos a cargo de IBERO, caños, flexibles, sifones y en general, cualquier repuesto o accesorio necesario para efectuar el servicio.

##### 1.2. Electricidad

1.2.1. En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda declarada o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, IBERO enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

1.2.2. Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO teniendo en cuenta los límites de topes informados en el punto 1.1.2.

1.2.3. Se entiende como material básico, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta adhesiva, un metro de cable, otros).

1.2.4. Quedan excluidas de la prestación:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- La reposición de repuestos a cargo de IBERO, llaves térmicas, fusibles, disyuntores y en general, cualquier repuesto o accesorio para efectuar el servicio.

##### 1.3 Cerrajería

1.3.1 En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por causa accidental, que no se encuentre cubierta por una garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda por no existir otras soluciones alternativas, IBERO enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Será a cargo de IBERO, en los casos que fuera necesario, la reposición de una nueva cerradura de las mismas características a la existente, por inutilización o daño de la misma a consecuencia de la apertura realizada.

1.3.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO con los topes informados en el punto 1.1.2.

##### 1.4. Cristalería

1.4.1 En caso de rotura de vidrios o cristales verticales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda beneficiada, IBERO enviará con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

1.4.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO con los topes informados en el punto 1.1.2.

##### 1.5 Gas

1.5.1 En caso de rotura de cañerías u otras instalaciones fijas de gas a la vista, de la vivienda declarada, IBERO enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

1.5.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO con los topes informados en el punto 1.1.2.

1.5.3 Se entiende por “materiales básicos” los elementos básicos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta, teflón, punto de soldadura, otros)

1.5.4 Quedan excluidas de la prestación:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías o llaves de gas.
- La reparación de daños por fugas o escapes, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- La reparación y/o reposición de aparatos, calderas, cocinas, calefones, radiadores y, en general, cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías de gas.
- La reposición de repuestos a cargo de IBERO, caños, flexibles y en general, cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio.
- La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las cañerías de gas, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.

## 1.6 Exclusiones generales

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas, los Servicios no serán aplicables para los siguientes daños y contingencias:

-Los provocados intencionalmente por el beneficiario.

-Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, vandalismo, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

-Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo u otros fenómenos de la naturaleza.

-Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de IBERO.

## 2. SERVICIO “HOGAR PUESTA A PUNTO”

Para casos que no correspondan a una prestación de servicios de urgencia, IBERO, a solicitud del beneficiario, le proporcionará información y pondrá a su disposición o enviará a su domicilio, profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el titular del servicio desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

- Plomería.
- Electricidad.
- Cerrajería
- Cristalería.
- Gas
- Albañilería.
- Pintura.
- Carpintería.
- Técnicos de Audio, TV y Video.
- Empresas de Mudanzas.
- Guarda de Muebles.
- Vigilancia
- Técnicos de PC.
- Herrería.
- Instalación de estufas
- Instalación de acondicionadores de aire
- Instalaciones de cocinas
- Instalaciones de lavarropas

El listado anterior se encuentra sujeto a futuras ampliaciones y/o modificaciones, por tanto, pueden realizarse consultas respecto a tipos de actividad no incluidos en la misma.

El presupuesto telefónico de los trabajos es sin cargo ni límite y será siempre por cuenta del beneficiario, el importe correspondiente a la

ejecución de los trabajos y servicios solicitados y cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones.

El Servicio “Hogar Puesta a Punto”, deben ser solicitados a IBERO al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Los referidos servicios serán atendidos por IBERO con la mayor prontitud posible.

## 3. HELP DESK PC/NOTEBOOK/NETBOOK

### 3.1 Atención Tecnológica Telefónica:

En caso de que el beneficiario tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, IBERO gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas informáticos para que atienda la inquietud del beneficiario y se procure la solución del inconveniente.

### 3.2 Configuración de periféricos mediante comunicación telefónica con Profesionales:

Cuando el beneficiario necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa cómo hacerlo, IBERO coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho periférico.

### 3.3 Instalación de Antispyware (ad ware) mediante comunicación telefónica con Profesionales:

Cuando el usuario necesite instalar a su computadora un programa ANTISPYWARE, AD WARE y RISKWARE, y no sepa cómo hacerlo, IBERO coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho programa.

Los Servicios de Help Desk PC/Notebook/Netbook, serán atendidos por IBERO con la mayor prontitud posible. Se brindan sin límite de solicitudes.

El beneficiario podrá solicitar a IBERO la coordinación de visitas de técnicos informáticos. Los gastos de la misma serán a cargo del titular del servicio.

### 3.4 Exclusiones:

- cualquier reparación contratada directamente por el beneficiario.
- reparaciones de daños o desperfectos en el hardware de la PC del beneficiario y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos.
- averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
- redes LAN, servidores y Hub/Switch, y cualquier otro dispositivo de red. Usos sobre programas e informática en general, recupero de la información y respaldo. Vuelos intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
- equipos en garantía.

## 4. MEDIPHONE 24 HS– ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

### - Asesoramiento Médico Telefónico con Profesionales. Atención Primeros Auxilios

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento médico telefónico brindado por profesionales sobre los temas que se detallan a continuación.

- Asesoramiento acerca de dudas e interrogantes relacionados a la

salud en general

- Orientación sobre medicación, reacciones adversas, efectos secundarios, contraindicaciones.
- Orientación materno-infantil.
- Recomendaciones dietarias generales vinculadas a trastornos médicos.
- Consultas sobre evolución de distintos tratamientos.
- Valoración de la necesidad de consulta con especialistas
- Información sobre centros médicos de la red pública y privada
- Contacto y datos de prestadores médicos a domicilio y en consultorio

Este servicio se brinda sin límite de solicitudes.

## 5. TRASLADO MEDICO TERRESTRE (CÓDIGO ROJO)

### 5.1 Emergencias y Urgencias médicas

La presente prestación se hará efectiva en todos los casos donde la sintomatología informada por el solicitante del servicio refiere a un cuadro agudo el cual requiera una atención inmediata por presentar riesgo de vida del titular del servicio o de familiares en primer grado de consanguinidad, y siempre que convivan con el titular del servicio. La asistencia comprenderá la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias que el personal médico de IBERO determine y el eventual traslado hasta el sanatorio, clínica u hospital que corresponda. Este beneficio se brinda únicamente en el domicilio declarado al momento de contratar el servicio y sin límite de requerimientos por domicilio.

**5.2 Enfermera / Médico a Domicilio:** Servicio con costo preferente, sin tope de eventos.

**5.3 Envío de Exámenes de Laboratorio a Domicilio:** Servicio con costo preferente, sin tope de eventos.

**5.4 Envío de Medicamentos a Domicilio Derivados de la Consulta:** Servicio con costo preferente, sin tope de eventos.

**5.5 Referencias Médicas de Especialistas, Hospitales y Clínicas a Nivel Nacional:** Servicio sin límite de eventos.

## 6. ASISTENCIA LEGAL

### Alcances del Servicio

- **Asesoramiento telefónico:** IBERO brindará al beneficiario asesoramiento y evacuación de consultas de las siguientes cuestiones: en caso de robo del domicilio, robo de automóvil, accidente automovilístico, fallecimiento del titular, pérdida o robo de documentos, consultas en materia civil, familiar y penal, en forma telefónica, según el caso. Las consultas serán contestadas a la brevedad posible por profesionales especializados en cada área del derecho. En caso de que por la naturaleza del tema fuera necesario la revisión de documentación, se invitará al beneficiario a concurrir a las oficinas más cercanas, o en su defecto enviar los documentos vía fax al teléfono indicado por IBERO o por correo electrónico.

Este servicio se brinda sin límite de solicitudes.

## 7. PROTECCION PERSONAL

Consiste en brindar al beneficiario un entorno de contención y protección ante la situación traumática de robo en vía pública y durante el tiempo crítico posterior al siniestro, en tal sentido IBERO brindará los siguientes servicios:

- **Traslado del Beneficiario:** dentro de un radio de 60km, hasta su domicilio habitual, comisaría o hasta el lugar designado por el beneficiario en taxi o remis. Hasta \$1000 (Pesos mil), 3 (tres) eventos al año.

- **Traslado Sanitario Terrestre:** hasta centro médico más cercano en caso de robo con lesiones. Hasta 3 (tres) eventos al año.

- **Primera Asistencia Médica:** Cobertura de primeros gastos médicos como consecuencia de lesiones. Hasta \$1000 (Pesos mil), 3 (tres) eventos al año.

- **Cambio de cerradura:** en caso de encontrarse las llaves del domicilio del beneficiario entre los elementos robados, IBERO

reintegrará los gastos de reposición hasta un tope de \$1000 (Pesos mil) por siniestro. El beneficiario podrá solicitar hasta 3 (tres) eventos al año.

- **Envío de mensajes urgentes:** Conexión números de emergencia.

- **Orientación jurídica telefónica relacionada al robo:** Sin límite de eventos.

- **Información sobre números telefónicos para bajas de tarjetas de crédito:** Sin límite de eventos

## 8. HANDYMAN

### ASISTENCIA HANDYMAN

#### 8.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Se tratan de servicios asistenciales en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar daños, averías y/o desperfectos en el domicilio del beneficiario y que no están incluidos dentro del servicio de "Asistencia Domiciliaria" (Apartado 1).

##### 8.1.1 Alcance del servicio:

Rubros: Plomería, Electricista, Cerrajería y Gasista

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO, hasta un tope máximo de \$800 (Pesos ochocientos) por servicio. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta 2 (dos) servicios por año.

##### Descripción:

##### **Plomería (Reparación de pérdidas contenidas)**

Cambio de cuerito de canilla, vástagos, depósito de inodoro y obturador.

##### **Electricidad (Cambios Generales)**

Cambios de porta lámparas, cambio de lámparas comunes, microicas, cambio de llaves de luz y cambio de toma de enchufes.

##### **Cerrajería (Apertura)**

Apertura de puerta alternativa, cerraduras internas del domicilio (Solo puertas no muebles)

##### **Gas (Puesta en marcha de estufa y cocinas)**

Revisión y encendido de estufas / cocinas (Solo las que se encuentren fuera de garantía de fábrica) cambie de unidad magnética, cambio de termocupla, destapar piloto.

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a la expresada en el punto 8.1.1, la diferencia deberá ser abonada por el beneficiario.

Siempre que el monto de la reparación exceda el tope establecido, y siempre que el beneficiario así lo desee, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al beneficiario y telefónicamente a IBERO. Si el beneficiario acepta esta nueva cotización por encima del tope establecido, el beneficiario deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por IBERO.

##### 8.1.2 Garantía

Los profesionales que realicen el servicio otorgarán, respecto a la reparación, una garantía de tres (3) meses, exclusivamente por la tarea realizada y componentes y/o materiales utilizados, debiendo ser estos últimos de nueva adquisición y homologados por los entes respectivos si correspondiese (Ej. Caños de gas y Agua, Cables, Dispositivos Eléctricos, Etc.) ya sea aportado por el operario o por el beneficiario.

## 9. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO

### 9.1 Casos de fuerza mayor

La prestación de todos los servicios contratados quedarán suspendidos en todos sus efectos, en caso de cataclismos, desastres climatológicos, catástrofes epidémicas, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público y, en general, por la ocurrencia de aquellos hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor, eximiendo de responsabilidad a IBERO.

## 9.2 Reintegros

IBERO procederá al reintegro de los gastos, en los casos que así correspondiera, efectuados en las siguientes situaciones, siempre dentro de los topes establecidos para cada tipo de gasto y solo en los casos que IBERO brinda el servicio a través del reintegro.

- Todos los casos de reintegro deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de IBERO.

Para permitir la evaluación del mismo, el beneficiario deberá suministrar toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de IBERO, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, si fuera necesario, prescripción médica especificando el reposo aconsejado por el médico dependiendo del diagnóstico, detalle del medio de traslado en caso de ser necesario, facturas y recibos originales correspondientes.

Para todos los casos de reintegro, se deberá proveer detalle de los hechos, importes y conceptos de gastos incurridos.

-Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se presenten en las oficinas de IBERO dentro de los sesenta (60) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, caducará el derecho del beneficiario para recibir reintegro alguno.

-Los reintegros se efectuarán en la República Argentina, en moneda local de curso legal.

## 10. FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

Los servicios de urgencia que se obliga a brindar IBERO, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por él.

IBERO no efectuará la prestación directa de los servicios cuando ello no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, o por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que este ubicada la vivienda declarada.

No obstante, en estos casos, IBERO queda obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado a efectuar al beneficiario.

En tal caso, IBERO reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por servicio indicada por IBERO en los Términos y Condiciones del servicio, siempre que el beneficiario envíe la factura original del trabajo realizado a IBERO.

En el mismo caso, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por IBERO. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del beneficiario los gastos correspondientes.

## 11. PROCEDIMIENTO

Todos los servicios deben ser solicitados a IBERO al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Los referidos servicios serán atendidos por IBERO con la mayor prontitud posible. A tal efecto el titular del servicio deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, alguno de los siguientes datos:

Nombre y Apellido / Dirección de la vivienda / Número de teléfono / N° de DNI

La llamada telefónica será considerada como aviso o solicitud de servicio, en razón de lo cual el beneficiario autoriza expresamente a IBERO para que ella sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la llamada respectiva y del trámite que se le haya dado.

## 12. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

12.1 Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.

12.2 Permitir el acceso a la vivienda declarada a los prestadores, cuyos datos serán anticipados por IBERO del servicio.

12.3 Será indispensable la presencia del titular o alguna persona autorizada por el mismo en el momento que se preste el servicio.

12.4 Aceptar las soluciones propuestas por IBERO o sus representantes.

12.5 El beneficiario tendrá a su cargo el excedente del costo de la prestación, en el caso que la misma supere el tope máximo a cargo de IBERO.

12.6 En caso que el servicio no se efectúe por decisión del beneficiario, el cargo básico por el desplazamiento del prestador activado, se descontará del tope anual del servicio solicitado y no realizado; en el caso que el tope se encuentre excedido el importe estará a cargo del beneficiario.

12.7 Proveer a IBERO de todos los comprobantes originales para aquellos servicios que contemplan y permiten la modalidad de reintegro de gastos, y que hubieren sido previamente autorizados por IBERO.

## 13. VIGENCIA DEL SERVICIO

El plazo de vigencia será de doce (12) meses, el que se considerará renovado en forma automática por igual período, en caso que no se manifieste fehacientemente voluntad en contrario con una antelación de sesenta (60) días corridos a la fecha de su vencimiento y/o a la del vencimiento de cualquiera de las prórrogas.