

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO** **“BANCO HIPOTECARIO – MERCADO ABIERTO PLAN 2 PLUS”.**

IBERO prestará a favor de los Beneficiarios los Servicios que se detallan en estos Términos y Condiciones. Los Servicios se brindarán en el ámbito de la República Argentina, salvo que alguna de las prestaciones especifique un ámbito geográfico distinto.

En caso que el beneficiario requiera del Servicio, éste deberá contactarse con IBERO al: 0800 888 1098 las 24hs, los 365 días del año.

### **I. GLOSARIO**

Siempre que para los términos definidos a continuación se utilicen letras mayúsculas, los mismos tendrán el significado que aquí se les atribuye:

**Beneficiario:** Persona o personas con derecho a solicitar la prestación de los Servicios. Salvo indicación en contrario en algún Servicio particular, será considerado beneficiario únicamente el contratante del Servicio.

**IBERO:** Es IBERO ASISTENCIA S.A.

**Vivienda Declarada:** El domicilio particular del Beneficiario informado por la Contratante.

**Servicios:** Los servicios de asistencia contemplados en el presente documento.

**Evento:** Prestación de alguno de los Servicios contemplados en este documento. Salvo indicación en contrario, la cantidad de Eventos es anual.

**Tope:** En caso que la prestación de algún Servicio particular esté limitada en función de su costo económico, el Tope será el límite monetario por hasta el cuál IBERO brindará el Servicio. Si frente a una solicitud de Servicio, el costo del Servicio supere el Tope establecido, el Servicio podrá ser brindado respetándose el procedimiento establecido en el apartado “SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS” detallado al final de este documento.

**Pesos:** La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

### **II. SERVICIOS COMPRENDIDOS**

Su producto de asistencia comprende los siguientes servicios:

- II.A. Servicios de asistencia en el hogar
- II.B. Asistencia preventiva
- II.C. Asistencia medica
- II.D. Asistencia escolar
- II.E. Servicios de asistencia ante infortunios
- II.F. Servicio de asistencia tecnológica

#### **II.A. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR**

##### **A) ASISTENCIA DOMICILIARIA**

###### **1. Descripción de la prestación:**

Se trata de servicios asistenciales de urgencia o emergencia en la Vivienda Declarada que tienen como objetivo solucionar o mitigar daños, averías y/o desperfectos en la Vivienda Declarada.

## **2. Alcances de la prestación:**

El Beneficiario podrá solicitar el servicio de asistencia para la Vivienda Declarada respecto de los siguientes rubros: Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidriería y Gasista.

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido por servicio. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos.

Eventos disponibles: máximo de 4 (cuatro) Eventos por año. 1 (uno) por mes por rubro.

Tope: Hasta 1860\$ (mil ochocientos sesenta pesos) por Evento.

### **a) Plomería:**

#### **.1 – Plomería por emergencia**

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua en la Vivienda Declarada que se encuentren a la vista (caños flexibles, sifones bajo mesada, etc.), IBERO enviará 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.

#### **a.2 - Plomería por mantenimiento/handyman**

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado a la Vivienda Declarada para la reparación de perdidas contenidas y limpieza de sifones, cambio de cuerito de canilla, vástagos, depósito de inodoro y obturador, según sea solicitado.

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

#### **Exclusiones del servicio de Plomería:**

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la Vivienda Declarada.
- La reparación de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la Vivienda Declarada que no se encuentren a la vista.
- La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en el apartado anterior de este mismo punto.
- 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 o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las tuberías, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.

### **b) Electricidad**

#### **b.1 – Electricista por emergencia**

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 un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

#### **b.1 – Electricista por Mantenimiento/handyman**

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para cambios de porta lámparas, cambio de lámparas comunes, dicroicas, cambio de llaves de luz y cambio de toma de enchufes, según sea solicitado.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro de electricidad, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta aisladora, pequeños tramos de cable para empalmes y otros).

#### **Exclusiones del servicio de Electricidad:**

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, 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.
- Averías producidas por incendio o caídas de rayos.

## **c) Cerrajería**

### **c.1 – Cerrajería por emergencia**

En caso de pérdida o robo de las llaves de acceso a la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario para que lleve a cabo la apertura de la puerta. En caso de inutilización o malfuncionamiento de la cerradura de la puerta de acceso al Comercio a la Vivienda Declarada, que impida el ingreso o egreso de individuos, o que ponga en peligro a la Vivienda Declarada el Comercio, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el correcto funcionamiento de la cerradura

#### **Exclusiones del servicio de Cerrajería por Emergencia:**

- Cualquier tipo de modificación y/o adaptación de cerraduras.
- Servicios de apertura o reparación sobre de puertas interiores.
- Reposición de llaves o cerraduras.

### **c.2 – Cerrajería por mantenimiento/handyman**

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para realizar la apertura de puertas alternativas, cerraduras internas de la Vivienda Declarada, cambio de cerraduras, arreglo de chapas, según sea solicitado. El presente servicio no es aplicable para puertas de muebles.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Cerrajería, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (lubricantes, grafito, y otros).

## **d) Gasista**

### **d.1 - Gasista por emergencia**

En caso de rotura de cañerías u otras instalaciones fijas de gas a la vista, de la Vivienda Declarada, IBERO enviará 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.

### **d.2 - Gasista por mantenimiento/handyman**

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para revisión y encendido de estufas / cocinas (Solo las que se encuentren fuera de garantía de fábrica) cambio de unidad magnética, cambio de termocupla, destapar piloto.

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

#### **Exclusiones del servicio de gasista:**

- 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 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.

## **e) Cristalería**

En caso de rotura de vidrios o cristales verticales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento de la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

En este rubro los costos de desplazamiento del operario, repuestos, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos.

Se entiende por “materiales básicos”, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (selladores, masillas y otros).

Se entiende por “repuestos” (la reposición de un nuevo cristal/vidrio), todo aquel elemento de recambio necesario para solucionar la emergencia sobre la instalación afectada y que no se considere “material básico”, el mismo se autorizara siempre que el operario determine la necesidad de los insumos.

### **3) 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.

### **B) PERSONAL DE SEGURIDAD.**

Cuando la Vivienda Declarada se encuentre vulnerable como consecuencia de un evento dañoso, IBERO enviará un servicio de vigilancia, que consiste en un (1) personal de seguridad hasta que la Vivienda Declarada restablezca las condiciones habituales de seguridad, hasta llegar al Tope, o hasta cumplirse 72 horas de servicio, lo que ocurra primero.

Eventos disponibles: máximo de 1 (uno) por año, hasta 72 horas por Evento.

Tope: Sin Tope por Evento.

### **C) SERVICIO “HOGAR PUESTA A PUNTO”**

Para casos de asistencia domiciliaria que no correspondan a una prestación de URGENCIA / EMERGENCIA, IBERO le proporcionará al Beneficiario 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 que el beneficiario desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

- Cristalería.
- 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 para el Beneficiario. Será siempre por cuenta del beneficiario el importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados, así como cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones. IBERO se compromete únicamente a brindar información al beneficiario, ponerlo en contacto con el profesional correspondiente, y eventualmente coordinar la visita del profesional al domicilio del beneficiario.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos

Tope: Sin Tope por evento.

#### **D) ALQUILER DE GRUPO ELECTRÓGENO**

Si como consecuencia de un imprevisto, la Vivienda Declarada quedara privada del suministro de energía eléctrica, IBERO tomará a su cargo el alquiler de un grupo electrógeno, hasta llegar al Tope, o hasta cumplirse 72 horas de servicio, lo que ocurra primero.

Esta prestación no será brindada en casos de cortes de suministro eléctrico que pudieran surgir por parte del proveedor de energía eléctrica.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por año, hasta 72 horas por evento.

Tope: Hasta 1.900\$ (mil novecientos pesos) por Evento.

### **II.B. ASISTENCIA PREVENTIVA**

Se tratan de servicios asistenciales que tienen como objetivo precaver daños, averías y/o desperfectos futuros en la Vivienda Declarada mediante la prevención.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO, hasta el Tope Establecido.

#### **a. Equipos frio/ Calor:**

El beneficiario podrá solicitar el servicio preventivo de equipos frio calor. En caso de requerirlo, IBERO pondrá a disposición un profesional para que lleve a cabo las siguientes tareas: limpieza de la unidad interior (filtros y forzador), medición de presión, medición de consumo eléctrico.

Eventos disponibles: Hasta 2 (dos) Eventos por año.

Tope: Hasta de 3100\$ (tres mil cien pesos) por Evento.

### **II.C. ASISTENCIA MEDICA**

#### **A. CÓDIGO VERDE - VISITAS MÉDICAS DOMICILIARIAS**

Si la sintomatología informada del Beneficiario refiere a un cuadro agudo pero que no requiera una atención inmediata (por ejemplo: síndromes febriles, cuadros gripales, dolor de oídos, catarros, congestión, eruptivas, resfríos comunes, u otras afecciones similares), IBERO enviará un médico a la Vivienda Declarada, a fin de formular presunción diagnóstica y efectuar las indicaciones pertinentes.

Este beneficio se brinda únicamente en el Vivienda Declarada hasta el Tope Establecido.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por mes, hasta 4 (cuatro) eventos por año.

Tope: Hasta 1900\$ (mil novecientos pesos) por Evento.

#### **Exclusiones del servicio de visitas médicas domiciliarias**

El Servicio no contempla ni incluye 1. Todo tipo de internación Clínica incluso la de urgencia o de emergencia o internación quirúrgica y cirugía

2. Terapia intensiva o unidad coronaria

3. Terapias alternativas

4. Maternidad, parto, patología del embarazo

5. Tratamiento neonatal

6. Trasplantes

7. Traslados programados en ambulancias o traslados en ambulancias para efectuar estudios complementarios de diagnóstico y tratamiento.

## **B. MEDIPHONE 24 – ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

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

- 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 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
- Servicio de acompañamiento
- Enfermeros
- Radiología (en consultorio y a domicilio en caso de imposibilidad de trasladarse)
- Quinesiología a domicilio
- Traslados programados
- Farmacias de turno
- Envío de medicamentos
- Mensajería
- Servicio doméstico eventual

Los costos en los que decida incurrir el beneficiario en virtud del asesoramiento telefónico recibido (como ser costos de diagnóstico, tratamientos, medicamentos, entre otros) en todos los casos serán a cargo del beneficiario.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por Evento.

## **Exclusiones y limitaciones del servicio Mediphone.**

- La realización de diagnósticos y recetas
- La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales

## **C) ENVIÓ DE MEDICAMENTOS**

El beneficiario podrá solicitar a IBERO el envío de medicamentos a la Vivienda Declarada hasta el Tope Establecido.

Los costos de los medicamentos serán a cargo del Beneficiario.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por mes.

Tope: Hasta 400\$ (cuatrocientos pesos) por Evento

## **D) ASISTENCIA ODONTOLÓGICA.**

En caso que el beneficiario sufra dolor dental agudo y/o punzante, o inflamación o edema que requiera de asistencia de emergencia (ya sea por accidente o por enfermedad), IBERO brindará un servicio de urgencia, el cual consistirá de una guardia odontológica las 24 hs. El Servicio se limitará al tratamiento de dolor, infección y extracción de la pieza dentaria afectada. Si a raíz del tratamiento, el profesional debiese realizar alguna de las

prácticas que se detallan a continuación, y siempre que se cuente con el consentimiento del Beneficiario, IBERO tomará a su cargo la realización de las mismas, por hasta el Tope Establecido.

- Radiografías (Periapicales y Coronales)
- Endodoncia (Tratamiento de conducto)
- Operatoria dental (obturación simple, compuesta y compleja)
- Periodoncia (tratamiento gingivitis)
- Cirugías: dientes (permanentes/temporales); (radiculares/fracturados)

Adicionalmente, si a raíz del tratamiento de emergencia, el profesional requiera realizar una limpieza dental, y siempre que se cuente con el consentimiento del Beneficiario, IBERO tomará a su cargo la realización de la misma. El Servicio de limpieza dental cuenta con un Tope independiente al del Servicio de Asistencia Odontológica.

Eventos disponibles: máximo de 2 (dos) por año.

Tope: Hasta \$1250 (mil doscientos cincuenta pesos) por Evento de Asistencia Odontológica y Hasta \$900 (novecientos pesos) por Evento de Limpieza Dental.

#### **Exclusiones del servicio Asistencia Odontológica**

- Tratamientos preventivos.
- Toda práctica que no revista tratamiento del dolor.
- Tratamiento de caries preexistentes que no generen una urgencia.
- Pernomujón y corona dental.
- Implantes.
- Fluoración.
- Ortodoncia.
- Tratamientos de urgencia que sean consecuencia de tratamientos odontológicos anteriores.

## **II.D. ASISTENCIA ESCOLAR**

### **A) REFUERZO ESCOLAR EN MATERIAS BÁSICAS**

En caso que el Beneficiario o algún miembro de su grupo familiar fuere alumno regular de un colegio primario o secundario, y éste tuviera una inasistencia a su actividad escolar igual o superior a 15 (quince) días hábiles consecutivos, por motivos de accidente o enfermedad, IBERO se hará cargo de los gastos de un profesor particular hasta el Tope Establecido con el siguiente objetivo:

- Recuperar clases perdidas durante el período de convalecencia.
- Refuerzo escolar una vez reincorporado a las clases regulares.

El Beneficiario deberá presentar un certificado médico que avale el motivo de inasistencia.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por año, de una duración máxima de 7 días cada uno.

Tope: Hasta 400\$ (cuatrocientos pesos) por día.

#### **Exclusiones del servicio asistencia escolar:**

- a) Servicios solicitados sin el correspondiente certificado médico que avale al motivo de la inasistencia del Beneficiario.
- b) Servicios contratados directamente por el Beneficiario que no cuenten con el consentimiento previo de IBERO.
- c) Inasistencia resultante de lesiones causadas, directa o indirectamente, por actividades criminales o dolosas del Beneficiario.
- d) Inasistencia por enfermedad o estados patológicos producidos por consumo voluntario de alcohol, drogas, productos tóxicos, narcóticos o medicamentos adquiridos sin recomendación médica.

## **B) MENSAJERÍA AL CENTRO EDUCATIVO**

El beneficiario podrá solicitar a IBERO el envío de material escolar a domicilio o al centro educativo, hasta el Tope Establecido.

Los costos asociados al material escolar, serán a cargo del Beneficiario.

Eventos disponibles: Hasta 3 (tres) Eventos por año.

Tope: Hasta 400\$ (cuatrocientos pesos) por Evento.

## **II.E. SERVICIOS DE ASISTENCIA ANTE INFORTUNIOS**

En caso que la ocurrencia de un evento que torne a la Vivienda Declarada inhabitable o insegura en virtud de los daños generados, el Beneficiario podrá solicitar los siguientes servicios:

### **A) TRASLADO Y GUARDA DE MUEBLES**

a.1. Mudanza de muebles:

A pedido del beneficiario, IBERO organizará el retiro de los muebles de la Vivienda Declarada y su transporte hasta el local especificado por el Beneficiario, ubicado dentro de un radio de 80 km., contados a partir de la Vivienda Declarada.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Hasta un radio de 80 km por Evento, sin Tope monetario por Evento.

a.2. Guarda de muebles:

El beneficiario podrá solicitar la guarda y custodia de muebles ubicados dentro de la Vivienda Declarada.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por año, de una duración máxima de hasta 7 días cada uno.

Tope: Hasta 5300\$ (cinco mil trescientos pesos) totales por Evento.

### **B) HOSPEDAJE**

A pedido del Beneficiario, IBERO coordinará el hospedaje correspondiente para no más de 5 (cinco) personas, que se domicilien en la Vivienda Declarada.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por año, de una duración máxima de hasta 3 días cada uno.

Tope: Hasta 2500\$ (dos mil quinientos pesos) por día, hasta 7500\$ (siete mil quinientos pesos) totales por Evento.

### **C) DESPLAZAMIENTO URGENTE DEL BENEFICIARIO POR OCURRENCIA DE INFORTUNIO EN LA VIVIENDA DECLARADA**

A pedido del beneficiario, IBERO tomará a cargo los gastos de traslado del Beneficiario hasta la Vivienda Declarada.

El presente servicio también podrá ser solicitado en los siguientes supuestos: (i) hospitalización superior a 72 horas de un residente de la Vivienda Declarada que sea consecuencia de un accidente ocurrido en la Vivienda Declarada; (ii) muerte de un familiar directo del Beneficiario (padres, hijos, cónyuge del beneficiario), residente en la Vivienda Declarada.

El servicio solo será brindado en caso que el Beneficiario se encuentre a más de 100Km de la Vivienda Declarada, y no pueda retornar de manera urgente sin que ello le genere mayores costos. En caso que el Beneficiario tuviere un pasaje de vuelta que no vaya a ser utilizado por encargarse IBERO del retorno, éste deberá ser remitido a IBERO.



Si el Beneficiario estuviere en tránsito con su propio vehículo, IBERO enviará –a solicitud del Beneficiario- a un conductor a donde se encuentre el Beneficiario (siempre que IBERO obtenga del Beneficiario las autorizaciones necesarias para que el conductor utilice el vehículo del Beneficiario), a efectos de retornar con el vehículo a la Vivienda Declarada por el trayecto más directo y efectuando las detenciones que dicho conductor estime convenientes. En su defecto, IBERO gestionará un pasaje de ida hacia el lugar donde se encuentre el vehículo del beneficiario, para que dicho individuo pueda retornar con el vehículo del Beneficiario a la Vivienda Declarada. En este segundo supuesto, el Beneficiario podrá solicitar este servicio dentro de los diez días de la fecha de retorno a la Vivienda Declarada.

Serán a cargo exclusivo del Beneficiario los gastos de peaje, combustible, etc., que requiera el vehículo durante el trayecto de regreso.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por Evento.

#### **D) EMPLEADA DE HOGAR**

En caso de hospitalización de la trabajadora de casa particular que tenga contratada el Beneficiario, como consecuencia de infortunio ocurrido en la Vivienda Declarada, y siempre que el período de hospitalización previsto sea mayor a 7 días, IBERO tomará a su cargo el reemplazo de una trabajadora de casa particular que cubra al ama de casa hospitalizada, por hasta el Tope Establecido.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por año, de una duración máxima de hasta 10 días cada uno.

Tope: Hasta 250\$ (doscientos cincuenta pesos) por día, hasta 2500\$ (dos mil quinientos pesos) totales por Evento.

#### **F) SERVICIO DE LAVANDERÍA**

A pedido del Beneficiario, IBERO se encargará de los gastos derivados del lavado de prendas que se encontraban en la Vivienda Declarada al momento del evento dañoso, hasta el Tope Establecido.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por año.

Tope: Hasta 1250\$ (mil doscientos cincuenta pesos) por Evento.

#### **G) SERVICIO DE INFORMACIÓN**

A pedido del Beneficiario, IBERO proporcionará los números telefónicos de bomberos, hospitales, policía, y otros servicios de emergencia.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por Evento.

#### **H) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

A pedido del Beneficiario, IBERO se encargará de transmitir mensajes relacionados a eventos previstos en estos términos y condiciones, a una o más personas residentes en Argentina.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por Evento.

### **II.F. SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

#### **1. Alcances de la prestación:**

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros detallados debajo.

El beneficiario podrá realizar consultas acerca de hasta tres (3) dispositivos de su propiedad.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos por servicio.

Tope: sin Tope por Evento.

## **2. Categorías de Productos cubiertos:**

A.- Computadoras Personales: ✓ Notebook

B.- Dispositivos Móviles: ✓ Celulares ✓ Smartphones ✓ Tablets

C.- Entretenimiento Hogar: ✓ Smart-TV ✓ TV LCD/LED

D.- Gaming: ✓ Consola de Juegos

## **3. Alcance de los servicios de Asistencia Técnica:**

### **A. Computadoras Personales**

A.1. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico, gratuito. Se excluye intervenciones que impliquen la apertura del equipo. Se ofrecerán opciones de almacenamiento en dispositivos externos para liberar memoria. Los dispositivos de almacenamiento deberán ser provistos por el Beneficiario en todos los casos.

A.2. Instalación y configuración de accesorios o periféricos:

Soporte/instalación de hardware externo, periféricos y accesorios tales como:

Audio: Sistemas de Audio, Parlantes, Auriculares y Micrófonos

Cámaras: Fotográficas y de Video

Impresión: Impresoras, Scanners y Multifunción

Teclados, Mouse y calibración de video

Conectividad: Router WIFI, con dispositivos Móviles, con otras computadoras dentro de la misma red.

Almacenamiento: Pendrives, Discos externos, Compartidos en la red Hogareña. Se excluyen los periféricos cuando ellos o sus conexiones no sean compatibles con el equipo principal. Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el Beneficiario.

A.3. Configuración de cuentas de Usuario:

Cuentas de correo, redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn; Youtube). Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma.

### **B. Dispositivos Móviles**

B.1 Configuración de Store / Instalación y desinstalación de Apps: La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android, Blackberry y Windows Phone.

B.2. Sincronización de Datos e Información:

Actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el dispositivo para sincronizar información de: cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo. Asimismo, se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música). Sincronización de Contactos y calendario con cuentas de correo.

B.3. Configuraciones Avanzadas: Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering). Configurar un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).

Compartir contenidos multimedia.

Configuración protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin).

Configuración de rastreo de equipos.

B.4. Instalación y Configuración de Cuentas del Usuario:

Cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el Beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma.

#### **B.5. Actualización del Sistema Operativo:**

La actualización se realizará hasta la última versión que se encuentre disponible para dicho dispositivo o sistema operativo.

#### **B.6. Asistencia en el Uso:**

Orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías:

Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia, entre otros). Sistema Operativo.

Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier (Ej: Claro Música; Portal Claro ideas). Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).

Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).

Reproductores multimedia (Imágenes; Videos y Música).

Correo electrónico. Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus.

Asistencia en el primer uso y uso general.

#### **B.7. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:**

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

#### **B.8. Mejoramiento de uso de Batería:**

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

**B.9. Asesoramiento en la compra:** De acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de dispositivos móviles (Tablets, Celulares, Smartphones y Phablets).

Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos.

**B.10. Resguardo de información:** Solo a la plataforma correspondiente proporcionada dentro del sistema operativo del dispositivo.

### **C. Entretenimiento Hogar**

#### **C.1. Conexión y Configuración de Smart / LED TV:**

Incluye soporte en las conexiones, configuraciones y calibraciones de audio y video del dispositivo.

Orientación sobre las características y funciones del equipo. Configurar conexión a internet siempre y cuando sea una característica soportada por el TV de manera nativa.

Conectividad con otros equipos a través de la red hogareña.

Conectividad con sistemas de Audio y/o parlantes externos. Realización de actualizaciones de Software de base (Firmware), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del TV.

#### **C.2. Configuración de APPS y Multimedia:**

Configuración de aplicaciones estándares del Smart (Redes sociales, Skype/Videollamadas y Youtube)

Reproducción de contenido multimedia a través de los protocolos soportados por el TV.

### **D. Gaming**

#### **D.1. Conexión de consolas:**

Asesoramiento para la conexión y la utilización del equipo (Store/Compras Online).

Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, joystick, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el Beneficiario.

#### **D.2. Instalación de accesorios de consolas:**

La prestación se realizará solamente sobre accesorios originales y/o compatibles.

Se excluyen accesorios no compatibles.

El servicio de asistencia tecnológica será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

### **EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO**

- A) Reparaciones de daños o desperfectos en los productos adquiridos por el Beneficiario.
- B) Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
- C) Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.
- D) Cursos sobre programas e informática en general.
- E) Recupero de la información y respaldo.
- F) Reparaciones sobre equipos con daños físicos impidan su correcta reparación.
- G) Instalación de software/ programas prohibidos por la ley.
- I) Asistencia remota/ telefónica cuando el Beneficiario no cuenta con acceso a internet o disponibilidad telefónica.
- J) Cualquier acción o servicio que no se encuentre específicamente contemplada en estos términos y condiciones.

### **III. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO**

IBERO no prestará los servicios cuando ello no sea posible por la ocurrencia de hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, epidemias, pandemias, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público, siendo el presente listado de carácter ejemplificativo), ni tampoco cuando, por causas ajenas a la voluntad de IBERO, ellos no estén disponibles en el lugar en donde esté ubicada la Vivienda Declarada, eximiendo en tales casos de responsabilidad a IBERO por la no prestación del servicio.

Adicionalmente, IBERO no prestará los Servicios cuando el Beneficiario (i) solicite los Servicios para un domicilio que no coincida con la Vivienda Declarada; (ii) actúe de mala fe, o mediando abuso de derecho; (iii) cause el evento catalizador de la solicitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso.

### **IV. REINTEGROS**

Los Servicios establecidos en este documento no operarán bajo la modalidad de reintegro. Los mismos serán prestados directamente por IBERO, o a través de su red de prestadores. IBERO procederá al reintegro de gastos únicamente cuando el Beneficiario opte por contratar directamente algún servicio equivalente a alguno de los Servicios aquí contemplados cuando por alguna de las razones establecidas en el primer párrafo del apartado “Exclusiones Generales del Servicio”, IBERO no pueda brindar los Servicios. En tales casos, IBERO reintegrará los gastos efectivos en los que haya incurrido el Beneficiario, hasta el Tope del Servicio en particular.

En todo supuesto, el Beneficiario deberá con la autorización previa de IBERO, y contratar los servicios con empresas, profesionales o proveedores expresamente autorizados por IBERO. Caso contrario, el Beneficiario no tendrá derecho a reintegro alguno.

Para permitir la evaluación del caso, el Beneficiario deberá suministrar a IBERO toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de IBERO, la contratación del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, a modo de ejemplo, las facturas y recibos originales correspondientes.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se envíen a la casilla [reintegros Hogar.iar@iberoasistencia.com.ar](mailto:reintegros Hogar.iar@iberoasistencia.com.ar), o a aquella que IBERO indique en el futuro, con toda la documentación respaldatoria de los gastos realizados adjunta. El Beneficiario tendrá un plazo de sesenta (60) días corridos contados a partir de la fecha de gastos realizados para solicitar el reintegro y presentar toda la documentación respaldatoria requerida por IBERO. Pasado dicho plazo sin haber presentado la documentación requerida, IBERO no estará obligado a realizar reintegro alguno.

## **V. 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. A tal efecto, el beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, alguno de los siguientes datos:

Nombre y Apellido / Dirección de la Vivienda Declarada / 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. En caso que el Servicio no se efectúe por decisión del beneficiario, la solicitud de Servicio será considerado equivalente al uso de uno de los Eventos disponibles para el mismo, descontándolo de la cantidad de Eventos anuales a los que tenga derecho el beneficiario por ese Servicio.

## **VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

- Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.
- Permitir el acceso a la Vivienda Declarada a los prestadores del Servicio, cuyos datos serán anticipados por IBERO.
- Estar presente durante la prestación de los Servicios, o bien designar alguna persona autorizada e informarla a IBERO.
- Notificar cualquier cambio de domicilio de la Vivienda Declarada.

## **VII. SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS**

En caso que la prestación de alguno de los Servicios superase el Tope establecido para el mismo, el Beneficiario podrá igualmente optar por la prestación de dicho Servicio, cargando éste con la diferencia entre el Tope establecido y el costo efectivo del Servicio.

Para ello, el operario o proveedor de IBERO a cargo de la prestación del Servicio deberá formular un presupuesto, el que será comunicado directamente al Beneficiario y telefónicamente a IBERO. Si el Beneficiario acepta el presupuesto formulado por el proveedor, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente al operario u proveedor enviado por IBERO la diferencia entre el monto presupuestado y el Tope establecido para el Servicio.

En el caso que el beneficiario no acepte el presupuesto, el Servicio se prestará hasta la concurrencia del Tope, siempre que ello sea factible.