

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MULTI-ASISTENCIA B

INTRODUCCION.

GLOBAL ASSIST con su programa de Asistencia, le acerca un SERVICIO integral las 24 horas del día durante los 365 días del año. Con tan sólo una llamada al 0810-222-9208, GLOBAL ASSIST dispondrá de todos los recursos necesarios, para la inmediata atención. Los servicios serán prestados por GLOBAL ASSIST, a través de terceros prestadores debidamente habilitados a tal efecto.

En adelante, dichos SERVICIOS, se regirán por las presentes CONDICIONES GENERALES, las cuales establecen el alcance de las prestaciones, modalidades y limitaciones de las mismas.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

2.1 DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.-

- 1.- **AFILIADO**: Es la persona física titular de la Asistencia.-
- 2.- **TITULAR**: **AFILIADO** titular de la póliza de seguro a través de la cual se realiza el pago de la Asistencia.-
- 3.- **BENEFICIARIO**: Son **BENEFICIARIOS** del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO/BENEFICIARIO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.-
- 4.- **PESOS**: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.-
- 5.- **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en el programa.
- 6.- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla en la vivienda de un **AFILIADO/BENEFICIARIO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.-
- 7.- **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO/BENEFICIARIO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO/BENEFICIARIO** durante la vigencia

de las condiciones

generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.-

8.- EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **GLOBAL ASSIST** se presente ante un **AFILIADO/BENEFICIARIO** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**.

9.- AVERÍA: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo así como sus elementos componentes.-

10.- REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **GLOBAL ASSIST** telefónicamente al **AFILIADO/BENEFICIARIO** a su solicitud.-

11.- COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por **GLOBAL ASSIST** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO** en relación a los rubros detallados en el presente.

12.- GESTIÓN: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

13.- COSTO PREFERENCIAL: **GLOBAL ASSIST** trasladará a sus **AFILIADOS/BENEFICIARIOS**, las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.-

14.- MATERIALES: Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

15.- REPUESTOS: Recambio, sustitución o reposición de artefactos y de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.

16.- PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **GLOBAL ASSIST** asista al **AFILIADO/BENEFICIARIO** en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.-

17.- FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **GLOBAL ASSIST** estarán a disposición del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, los cuales comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.-

18.- EQUIPO O APARATO: Sinónimos de Electrodomésticos.

19.- ELECTRODOMÉSTICOS: Para los fines de este condicionado general se considera como una máquina o aparato que permite realizar y agilizar algunas tareas domésticas de rutina diaria.

20.- **PERÍODO DE VIGENCIA:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **GLOBAL ASSIST** estarán a disposición de los **AFILIADOS**.-

21.- **PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo durante el cual no se tiene cobertura. La cobertura comenzará a regir a partir de las 48 horas posteriores de haberse dado de alta.

22.- **GARANTÍA DEL FABRICANTE:** Hace referencia a la garantía otorgada al bien o producto por el fabricante del mismo por el término establecido por el fabricante.-

23.- **PAIS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República Argentina.-

24.- **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO/BENEFICIARIO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.-

25.- **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un **AFILIADO/BENEFICIARIO** en su póliza de seguros o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** haya notificado a **LA EMPRESA** con posterioridad a la contratación de la póliza, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del **AFILIADO/BENEFICIARIO** para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.-

26.- **TOPE:** En caso que la prestación de un servicio esté limitada en función de su costo económico, el tope será el límite monetario por hasta el cual **GLOBAL ASSIST** brindará el servicio. Si frente a una solicitud de servicio, el costo del mismo superase el tope establecido, el servicio podrá ser brindado respetándose el procedimiento establecido en el apartado “SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS” detallado en el punto 5 de éste documento.

27.- **GARANTÍA DE LOS SERVICIOS:** Los trabajos realizados por el personal autorizado de **GLOBAL ASSIST**, tendrán una garantía de tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** adelante trabajos con personal diferente al de **GLOBAL ASSIST** sobre los ya ejecutados, o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

3. BENEFICIOS

3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

A todos los efectos de las presentes **CONDICIONES GENERALES**, una urgencia domiciliaria es el evento que surge como consecuencia de una pérdida, rotura o desperfecto en las instalaciones fijas y a la vista del **DOMICILIO DECLARADO**, que se presenten en el momento, no sean de anterioridad visible y sean de tal magnitud que se vea afectada la seguridad y el buen funcionamiento de la vivienda, por lo que se torna indispensable su urgente

solución o reparación. La apreciación de la urgencia quedará a criterio exclusivo de **GLOBAL ASSIST**, la cual a través de prestadores especializados evaluará la situación y naturaleza del evento en el momento de ser solicitada la asistencia, ya sea al tiempo de solicitar telefónicamente la asistencia o ya sea a través del especialista enviado al domicilio del **AFILIADO/BENEFICIARIO**.

Los **SERVICIOS** domiciliarios son exclusivos para el **DOMICILIO DECLARADO** y serán a cargo de **GLOBAL ASSIST**, de acuerdo con los alcances y limitaciones que se detallan a continuación. En el caso que los costos de una prestación superen el tope de gastos que las presentes **CONDICIONES GENERALES** fijan para cada prestación, el excedente estará a cargo del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. Será condición esencial para la procedencia de lo anteriormente expuesto, que el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, previo al comienzo de la prestación de los **SERVICIOS**, haya aceptado el presupuesto elaborado por el prestador designado por **GLOBAL ASSIST**. En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no acepte el presupuesto, **GLOBAL ASSIST** quedará eximida de prestar servicio alguno.

Los límites de cada prestación no son acumulables, es decir que, si el límite establecido para una prestación no se consumió en un evento, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de ningún otro servicio.

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos y mano de obra que se requiera para la reparación, serán a cargo de **GLOBAL ASSIST**, hasta el tope establecido para cada servicio. Los montos y eventos no son acumulables y el **AFILIADO/BENEFICIARIO** podrá solicitar los servicios hasta la cantidad de eventos establecidos.

Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.-

A) SERVICIO DE PLOMERIA:

A.1) PLOMERIA POR EMERGENCIA:

Serán consideradas como urgencias, las pérdidas de agua a la vista, provocadas por una avería súbita e imprevistas en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias, que impida el suministro o evacuación del agua, provocando inundación parcial o total, por lo que se buscará restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.

A.2) PLOMERIA POR MANTENIMIENTO-HANDYMAN:

Para prestaciones que no corresponden a servicios de emergencia, **GLOBAL ASSIST** facilitará y pondrá a disposición del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, técnicos especializados que puedan desarrollar el trabajo requerido y ejecutar el mismo hasta el tope definido para cada prestación, a fin de limitar y controlar el alcance de algunos daños, brindando los siguientes servicios:

- Reparaciones: reparaciones de pérdidas - cambio de cueritos de canillas - vástagos - depósito de inodoro - obturador - etc.

Eventos disponibles: máximo de tres (3) eventos por año.

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000) por servicio.

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura:

- Las pérdidas de agua dentro de las paredes y/o de cañerías embutidas.
- 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 cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua 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 punto anterior.
- La reparación y/o reposición de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua de la vivienda tales como: grifos, cisternas, depósitos, calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefón, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales y bajantes.
- La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las tuberías.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la proveedora del servicio de agua y alcantarillado público.-

B) SERVICIO DE GASISTA

B.1) GASISTA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de gas, propias de la RESIDENCIA PERMANENTE del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, se presente alguna rotura o fuga de gas o avería que imposibilite el normal funcionamiento de las instalaciones de gas, por solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO** se enviará a la brevedad posible, un

técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.

B.2) GASISTA POR MANTENIMIENTO-HANDYMAN:

Para prestaciones que no corresponden a servicios de emergencia, **GLOBAL ASSIST** facilitará y pondrá a disposición del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, técnicos especializados que puedan desarrollar el trabajo requerido y ejecutar el mismo hasta el tope definido para cada prestación, a fin de limitar y controlar el alcance de algunos daños, brindando los siguientes servicios:

- Reparaciones: instalación de estufas y cocinas - revisión de encendido y apagado de estufas/cocinas - cambio de unidad magnética - cambio de termocupla - destape de piloto - etc. Los servicios de revisión sólo podrán brindarse una vez finalizada la garantía de fábrica.

Eventos disponibles: máximo de tres (3) eventos por año.

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000) por servicio.

Exclusiones del servicio de Gasista.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Estufas, Calefones, Cocinas, termotanques, radiadores, losa radiante, hogares, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de gas propias de la vivienda, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa distribuidora del servicio de gas público.- Así mismo, se excluyen los servicios sobre instalaciones de gas clandestinas y/o fuera de los alcances de las normas vigentes dictadas por autoridad competente.

C) SERVICIO DE VIDRIERÍA

C.1) VIDRIERÍA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto, se produzcan roturas accidentales de cristales y/o vidrios verticales (excluye claraboyas y todo vidriado horizontal) de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, que impliquen inseguridad y/o desprotección para la vivienda, **GLOBAL ASSIST** procederá a la reposición e instalación de otros, en reemplazo del mismo tipo y calidad. El servicio se realizará de lunes a sábado en el horario de 8:00 a 20:00 horas

Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.

Excepcionalmente, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos

incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a **GLOBAL ASSIST** de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de esta. Una vez autorizados, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado.- En caso en que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** realice algún tipo de gasto sin la previa autorización de **GLOBAL ASSIST**, **GLOBAL ASSIST** queda eximido de brindar el servicio de reintegro.

C.2) VIDRIERÍA POR MANTENIMIENTO-HANDYMAN:

Para prestaciones que no corresponden a servicios de emergencia, **GLOBAL ASSIST** facilitará y pondrá a disposición del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, técnicos especializados que puedan desarrollar el trabajo requerido y ejecutar el mismo hasta el tope definido para cada prestación, a fin de limitar y controlar el alcance de algunos daños, brindando los siguientes servicios:

- Reparaciones: reposición de vidrios de ventanas/ventanales internos, vidrios de puertas internas, etc.

Eventos disponibles: máximo de tres (3) eventos por año.

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000) por servicio.

Exclusiones del servicio de Vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio:

- Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales.-
- Las rajaduras, rayas, incisiones, hendiduras y otros daños menores.
- Los hechos no accidentales y provocados por el **AFILIADO/BENEFICIARIO** en forma intencional, cualquiera sea la razón que motive el hecho.

D) SERVICIO DE ELECTRICIDAD

D.1) ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA:

Serán considerados como urgencias, los cortes producidos en el suministro de energía eléctrica, sean éstos totales o parciales, provocados por un cortocircuito súbito e imprevisto en las instalaciones eléctricas dentro de la vivienda. En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, de acuerdo a las posibilidades que

brinde el estado de la instalación eléctrica del domicilio. Adicionalmente, sólo se realizará la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE del **AFILIADO/BENEFICIARIO**.

D.2) ELECTRICIDAD POR MANTENIMIENTO-HANDYMAN:

Para prestaciones que no corresponden a servicios de emergencia, **GLOBAL ASSIST** facilitará y pondrá a disposición del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, técnicos especializados que puedan desarrollar el trabajo requerido y ejecutar el mismo hasta el tope definido para cada prestación, a fin de limitar y controlar el alcance de algunos daños, brindando los siguientes servicios:

- Reparaciones: cambio de porta lámparas - cambio de lámparas comunes/dicroicas - cambio de llaves de luz y cambio de toma corriente - etc.

Eventos disponibles: máximo de tres (3) eventos por año.

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000) por servicio.

Exclusiones al servicio de Electricidad.- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Los cortes de energía producidos por la compañía proveedora del servicio de electricidad.
- La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico, tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.-
- La reparación de enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros.-
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía.-
- Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.-
- Las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general de la vivienda.
- Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.-

E) SERVICIO DE CERRAJERÍA:

E.1) CERRAJERÍA POR EMERGENCIA:

Serán consideradas como urgencias los casos en que sea imposible el ingreso o egreso de la RESIDENCIA PERMANENTE debido a:

- Que la puerta de acceso a la vivienda tenga trabada la cerradura.
- Robo, hurto o extravío de llaves de la RESIDENCIA PERMANENTE no habiendo disponible un

juego duplicado de repuesto.

- Los casos de robo o intento de robo la RESIDENCIA PERMANENTE, y que como consecuencia del mismo quede inutilizada la cerradura de acceso a la vivienda.

E.2) CERRAJERÍA POR MANTENIMIENTO-HANDYMAN:

Para prestaciones que no corresponden a servicios de emergencia, **GLOBAL ASSIST** facilitará y pondrá a disposición del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, técnicos especializados que puedan desarrollar el trabajo requerido y ejecutar el mismo hasta el tope definido para cada prestación, a fin de limitar y controlar el alcance de algunos daños, brindando los siguientes servicios:

- Reparaciones: apertura de puertas alternativas - cambio de cerraduras internas del domicilio (no incluye apertura de muebles).

Eventos disponibles: máximo de tres (3) eventos por año.

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000) por servicio.

Exclusiones del Servicio de Cerrajería: Quedan excluidas del presente servicio:

- La apertura y/o reparación de cerraduras y/o sistemas de aberturas eléctricos.
- La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades.
- La reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.-
- La apertura y/o reparación de cerraduras de seguridad tipo Panzer.
- Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.

F) PERSONAL DE SEGURIDAD, EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO:

Cuando la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO/BENEFICIARIO se presentara vulnerable como consecuencia de un siniestro o robo y por este motivo estuviesen en peligro los bienes existentes en su interior, **GLOBAL ASSIST** proveerá de un servicios de vigilancia para que custodie la misma, hasta llegar al tope o cumplirse 72 horas de servicio, lo que ocurra primero. Dicho servicio debe ser notificado por el **AFILIADO/BENEFICIARIO** dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro, acreditando el mismo mediante la denuncia policial correspondiente.

Eventos disponibles: Hasta un (1) evento por año, previa acreditación del hecho.

Tope: Hasta Diez Mil Pesos (\$10.000) por evento, previa acreditación del hecho.

G) ALQUILER DE GRUPO ELECTRÓGENO:

Si como consecuencia de un imprevisto, la vivienda de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL** quedara privada del suministro de energía eléctrica, **GLOBAL ASSIST** 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 pudiera surgir por parte del proveedor de energía eléctrica.

Eventos disponibles: Hasta un (1) evento por año, previa acreditación del hecho.

Tope: Hasta Veinte Mil Pesos (\$20.000) por evento, previa acreditación del hecho.

3.2. ASISTENCIA PREVENTIVA Y REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS

Consiste en brindar asistencia preventiva o correctiva de electrodomésticos usados, mediante un técnico calificado en averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos, a fin de preservar y prolongar la vida útil de los mismos, haciendo que rindan en su máximo potencial. La asistencia cubre el costo de desplazamiento del técnico, mano de obra de reparación y el reemplazo de piezas o partes de los electrodomésticos siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado.

Los electrodomésticos tendrán cobertura únicamente cuando los mismos hayan sido adquiridos dentro del territorio nacional, todo sujeto a los términos que se expresan en éstas condiciones, hasta el límite del valor establecido en el programa. Sólo se cubren electrodomésticos de uso personal y doméstico que tengan o hayan tenido una garantía del fabricante, estipulada por escrito, con una duración mínima de tres (3) meses y que tengan una antigüedad igual o inferior a los siete (7) años al momento de solicitar el servicio. No incluye equipos que presenten daños por golpes, caídas o deterioro debido al mal uso y estado de los mismos.

El presente servicio sólo podrá prestarse si el trabajo no afectase la garantía de fábrica del equipo en cuestión. En caso de ser tal, **GLOBAL ASSIST** no estará obligada a dar el servicio para no afectar la garantía del fabricante.

GLOBAL ASSIST se reserva el derecho de elegir libremente el técnico o centro de servicio técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos, siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado local y el producto quede en las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen al reclamo.

3.2.1 LÍNEA BLANCA:

Equipos en Cobertura: Heladeras, freezers, lavarropas, lavavajillas, termotanques, calefones y cocinas.

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

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000) por servicio.

3.2.2 EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN:

A) El **AFILIADO/BENEFICIARIO** contará con la posibilidad de solicitar un técnico especializado para la puesta a punto de su equipo de aire acondicionados (split y de pared) instalados en su vivienda, siempre y cuando haya vencido la garantía del fabricante. Por el presente servicio se podrán realizar servicios de mantenimiento de refrigeración, ajustes preventivos, limpieza de filtros, Pérdida de Gas Refrigerante, Cambio de Compresor, Sustitución de Sensor, Capacitor, Ventilador entre otros.

El servicio únicamente cubre en zonas de fácil acceso, donde no sea necesario el uso de andamios, arneses, etc debido a instalaciones en altura.

El servicio excluye las reparaciones, resanamientos, pintura, y todo trabajo de albañilería que requiera la pared o paredes o estructuras en las que se realice el mantenimiento del equipo, ya sea por el lado exterior, como interior del domicilio, ni donde surjan los caños a la conexión con la unidad exterior del equipo.

B) El **AFILIADO/BENEFICIARIO** contará con la posibilidad de solicitar un técnico especializado para la puesta a punto de alguno de sus equipos de calefacción (calefactores/estufas), para lo cual se procederá con la revisión de sus dispositivos de seguridad y verificación, como así también la limpieza de quemadores, y detección de fugas de monóxido de carbono entre otros.

Los servicios contemplados en el punto 3.2.2. apartado A y B, quedan sujetos a los dos (2) primeros servicios que se soliciten, ya que dichos servicios comparten eventos. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.-

Equipos en Cobertura: Aire acondicionado y calefactores.

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

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000) por servicio.

3.3. ASISTENCIA MÉDICA

A) CÓDIGO VERDE-VISITAS MÉDICAS DOMICILIARIAS:

Si la sintomatología informada del Beneficiario refiere a un cuadro agudo pero que no requiera una atención inmediata, como, por ejemplo:

- Síndromes febriles, cuadros gripales, dolor de oídos, catarros, congestión, erupciones, resfríos comunes, etc. **GLOBAL ASSIST** 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 3 (tres) eventos por año.

Co Pago: \$500 (Pesos Quinientos) por Evento.

Exclusiones del servicio de visitas médicas domiciliarias:

Sin perjuicio de otras limitaciones especificadas en estos términos y condiciones, se encuentran expresamente excluidas de los servicios contratados las siguientes prestaciones:

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:

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

- 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
- 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
- Farmacias de turno
- 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 por año.

Tope: Sin límite por evento.

Exclusiones del Servicio Mediphone:

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

C) ENVÍO DE MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO:

En caso en que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** precise un servicio de mensajería, el cual le haga llegar los medicamentos derivados de una consulta médica a domicilio brindada por **GLOBAL ASSIST**, **GLOBAL ASSIST** gestionará el envío del o de los mismos siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que así lo permita. El presente servicio, corresponde a servicio de mensajería, por lo que **GLOBAL ASSIST**, en ningún caso asumirá el costo de los medicamentos, éste siempre será a cargo del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, quien deberá abonar y cancelar los mismos con sus propios recursos.

Eventos disponibles: máximo de un (1) evento por año.

Tope: Hasta Seiscientos Pesos (\$600) 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), **GLOBAL ASSIST** 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 practicas que se detallan a

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

- Guardia odontológica (evaluación y atención medica)
- Radiografías (Periapicales y Coronales)
- Alivio del dolor
- Restauración con amalgama o resina/composite
- Exodoncias

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

Tope: Hasta Tres Mil Pesos (\$3.000) por evento.

Exclusiones del servicio Asistencia Odontológica:

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

E) EMERGENCIAS MÉDICAS-CÓDIGO ROJO:

En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** sufra una enfermedad grave o accidente con riesgo de vida que requieran su hospitalización, a solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir un centro hospitalario cercano, **GLOBAL ASSIST** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El presente servicio se prestará sin límite de cobertura y sin límite de eventos.

F) REINTEGRO DE GASTOS POR MEDICAMENTOS:

Por el presente servicio, **GLOBAL ASSIST** pone a disposición del **AFILIADO**, la posibilidad de recibir

un beneficio en concepto de reintegro, por la compra de medicamentos recetados. El presente servicio se prestará con un límite de hasta Un Mil Quinientos Pesos (\$1.500,00) por evento y un máximo de seis (6) eventos por año. Dicho beneficio no aplica sobre drogas genéricas. El presente servicio es de uso exclusivo para el **AFILIADO** En todos los casos, el **AFILIADO** debe llamar a **GLOBAL ASSIST** para autorizar la receta sobre la cual operará el reintegro. El **AFILIADO**, en todos los casos deberá presentar el DNI, receta médica a su nombre, la factura del medicamento adquirido y cualquier otra documentación que **GLOBAL ASSIST** le requiera. Serán recetarios válidos, aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

- Denominación de la entidad
- Nombre y Apellido del Paciente
- Medicamento/s recetado/s por principio activo.
- Cantidad de cada medicamento
- Firma y sellos con N° de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción
- La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.
- El reintegro mencionado se aplicará únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:
 - Accesorios: (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.);_Agentes Inmunosupresores; Agentes para contraste radiológico; Dentífricos; Derivados de la sangre y Eritropoyetina; Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición); Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición; Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición); Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimuladores de colonia).
 - Drogas utilizadas en el tratamiento del virus HIV; Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental; Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería; Interferones; Productos de perfumería, cosmética y dermatocósmética; Productos de uso exclusivo en internación; Productos de venta libre; Productos dietéticos, alimenticios y leches; Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos);
 - Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos); Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivo orales, locales y productos para esterilidad); Productos sin troquel;_Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen; Sueros y vacunas.

EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA POR REINTEGRO: Se encuentran excluidos de la cobertura asistencial contratada los tratamientos que se detallan a continuación:

- Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos; acupuntura; fisio-kinesioterapia; curas termales, podología; terapia ocupacional, de medicinas no convencionales o alternativas.
- Tratamientos de trastornos psíquicos, de enfermedades mentales, de enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas, narcóticos, bebidas alcohólicas, medicinas sin prescripción médica; del alcoholismo; de la drogadicción.
- De partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible; y de estados de embarazo posteriores a la semana 25 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.
- De las enfermedades o lesiones derivadas de acciones riesgosas, de grave imprudencia o criminales del BENEFICIARIO/ADHERENTE, sean en forma directa o indirecta; intento de suicidio y sus consecuencias; del suicidio del BENEFICIARIO/ADHERENTE.
- De enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales no pertenecientes a equipos médicos indicados por GLOBAL ASSIST y/o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.
- El tratamiento y/o control de enfermedades crónicas, entendiéndose por Enfermedad Crónica a todo trastorno orgánico y funcional que modifica el estilo de vida, que es permanente, multicausal y que requiere largos periodos de cuidado, tratamiento paliativo y control. Son ejemplos, sin que esta enumeración tenga carácter taxativo: desordenes cardiovasculares crónicos incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, afecciones renales crónicas, desordenes gastrointestinales y hepáticos crónicos, afecciones con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; oncológicas, del síndrome de inmunodeficiencia adquirido, diabetes, enfermedades neurológicas etc.
- De consecuencias derivadas de la práctica profesional de deportes, de la práctica de deportes peligrosos, tales como automovilismo, motociclismo, boxeo, aladeltismo, parapente, jet-sky, sky acuático, trekking, rafting, alpinismo, paracaidismo, bungee-jumping, aviación, Baseball, rugby, hockey sobre césped, hockey sobre hielo, hockey sobre patines, patinaje artístico sobre pista o sobre hielo, competencias aeróbicas y/o deportivas de todo tipo, tanto profesionales como amateur, deportes invernales practicados fuera de pistas reglamentarias, uso de trineos y medios de deslizamiento

afines, carreras de caballos, de bicicletas, polo, cualquier clase de carrera de automóvil y exhibiciones, actividades artísticas como el ballet, acrobacia, deportes de aventura, de alto riesgo, etc., sin que la enumeración tenga carácter taxativo.

3.4. SERVICIOS DE ASISTENCIA ANTE INFORTUNIOS

En caso que la concurrencia de un evento torne a la Residencia Permanente inhabitable o insegura en virtud de los daños generados, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** podrá solicitar los siguientes servicios:

A) TRASLADO Y GUARDA DE MUEBLES:

Si como consecuencia de incendio o inundación, la vivienda se tornara inhabitable, y por razones de seguridad fuera necesario trasladar y guardar los muebles para la conservación de los mismos, **GLOBAL ASSIST** organizará el retiro, traslado y guarda de los mismos hasta el lugar especificado por el **AFILIADO/ BENEFICIARIO**, dentro de un radio de 50 Km., contados a partir de la ubicación de la residencia permanente.

El **AFILIADO/BENEFICIARIO** podrá solicitar este servicio dentro de un período máximo de 30 días, contados a partir de la fecha del siniestro. El presente servicio se prestará hasta la suma de Pesos Diez Mil (\$10.000,00) por evento, o hasta 30 días, lo que ocurra primero, con un límite de hasta un (1) evento por año, previa acreditación del hecho.

Eventos disponibles: máximo de un (1) evento por año.

Tope: Hasta Diez Mil Pesos (\$10.000) por evento o hasta 30 días, lo que ocurra primero.

B) HOSPEDAJE:

En caso que la concurrencia de un evento torne a la Residencia Permanente del **AFILIADO/BENEFICIARIO** inhabitable o insegura en virtud de los daños generados, a solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** 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 \$10.000 (Diez mil pesos) totales por Evento.

C) DESPLAZAMIENTO URGENTE DEL BENEFICIARIO POR SINIESTRO EN LA VIVIENDA DE RESIDENCIA PERMANENTE:

A solicitud del **AFILIADO/ BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** tomará a cargo los gastos de traslado del

AFILIADO/ BENEFICIARIO hacia el domicilio de Residencia permanente.

El presente servicio también podrá ser solicitado en los siguientes supuestos:

- Hospitalización superior a 72 horas de uno de los residentes de la Vivienda de Residencia permanente que sea consecuencia de un accidente ocurrido en la de Residencia permanente.
- Muerte de un familiar directo del **AFILIADO/ BENEFICIARIO** (padres, hijos, cónyuge del **AFILIADO/ BENEFICIARIO**, residente en la Vivienda de Residencia permanente.

El servicio solo será brindado en caso que el **AFILIADO/ BENEFICIARIO** se encuentre a más de 200Km de la Vivienda de Residencia permanente, y no pueda retornar de manera urgente por sus propios medios.

Para ello, el **AFILIADO/ BENEFICIARIO**, deberá remitir a **GLOBAL ASSIST**, toda documentación que le sea requerida como acreditación de los hechos para proceder con el servicio y gestionar un pasaje de ida hacia la provincia/ciudad donde resida el **AFILIADO/ BENEFICIARIO**.

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 **AFILIADO/ BENEFICIARIO**, como consecuencia de infortunio ocurrido en la Vivienda Declarada, y siempre que el período de hospitalización previsto sea mayor a 7 días, **GLOBAL ASSIST** tomará a su cargo el costo que surja de la contratación temporal de una trabajadora de casa particular que reemplace al ama de casa hospitalizada, por hasta el Tope Establecido.

Para hacer efectivo el servicio, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá presentar a **GLOBAL ASSIST** los certificados médicos y cualquier otra documentación que le sea requerida, a fin de acreditar dicho escenario y proceder con el servicio.

Eventos disponibles: Hasta un (1) evento por año, con una duración máxima de hasta cinco (5) días por evento.

Tope: Hasta Dos Quinientos Pesos (\$2.500) por día, con un máximo de hasta cinco (5) días.

E) SERVICIO DE LAVANDARIA:

A solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** 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.

Dicho servicio también podrá utilizarse por encontrarse imposibilitado para llevar a cabo esta

labor, producto de una incapacidad u hospitalización, en la cual a solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** coordinará la recolección, el servicio y traslado a la lavandería y entrega de nuevo en el domicilio siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá estar hospitalizado o presentar una incapacidad por un periodo igual o mayor a 15 días debiendo presentar a **GLOBAL ASSIST** el/los certificado/s médicos que acrediten dicho escenario. Para brindar éste servicio, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá solicitar el mismo a **GLOBAL ASSIST** con una antelación de 48 horas debiendo presentar el/los certificado/s 24 horas antes a la prestación.

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

Tope: Hasta \$2.500 (Dos mil quinientos pesos) por Evento.

F) SERVICIOS DE INFORMACIÓN:

A solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** proporcionará los número telefónicos de bomberos, hospitales, policía, defensa civil, y otros servicios de emergencia.

Eventos disponibles: Sin límite de eventos.

Tope: Sin tope por evento.

G) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

A solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** 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.

H) PERSONAL DE SEGURIDAD

Cuando la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO/BENEFICIARIO** se presentara vulnerable como consecuencia de un siniestro o robo y por este motivo estuviesen en peligro los bienes existentes en su interior, **GLOBAL ASSIST** proveerá de un servicios de vigilancia para que custodie la misma, hasta llegar al tope o cumplirse 72 horas de servicio, lo que ocurra primero. Dicho servicio debe ser notificado por el **AFILIADO/BENEFICIARIO** dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro, acreditando el mismo mediante la denuncia policial correspondiente.

Eventos disponibles: Hasta un (1) evento por año, previa acreditación del hecho.

Tope: Hasta Diez Mil Pesos (\$10.000) por evento, previa acreditación del hecho.

3.5. SERVICIOS DE AYUDA

A) DELIVERY DE SUPERMERCADO:

El servicio de delivery a domicilio, se encuentra disponible para **AFILIADOS** que se encuentren imposibilitados/incapacitados de realizar sus compras, como consecuencia de enfermedad o accidente. Para ello, al momento de solicitar dicho servicio, deberá presentar certificado que acredite tal situación, o cualquier otra documentación que le sea requerida.

Los costos derivados de la compra, son a exclusivo cargo del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, debiendo abonar la misma con sus propios recursos.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia permanente del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, dentro del radio urbano. Este servicio deberá ser coordinado con una antelación de 24 horas en caso de incapacidad médica temporal igual o mayor a 10 (Díez) días consecutivos para lo cual deberá remitir certificado médico a **GLOBAL ASSIST** al momento de solicitar el servicio. El presente servicio, corresponde a servicio de mensajería por lo que **GLOBAL ASSIST** en ningún caso asumirá los costos que deriven de la compra, ni del estado que llegue la misma. El servicio que se prestará, corresponde al trayecto del supermercado/mercado al domicilio de residencia permanente del **AFILIADO/BENEFICIARIO**.

Eventos disponibles: Hasta doce (12) eventos por año.

Tope: Hasta Dos Mil Pesos (\$2.000,00) por evento.

B) ALIMENTOS EN FREEZER:

En caso de falta de suministro de energía eléctrica en la vivienda de Residencia permanente del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, por un plazo mayor a 12 horas (doce horas) ininterrumpidas por parte del proveedor de energía, y que esto haya producido pérdidas o deterioros en los alimentos almacenados en heladeras y/o freezers, **GLOBAL ASSIST** tomará a su cargo la reposición de los mismos hasta el tope establecido.

El **AFILIADO/BENEFICIARIO** al momento de solicitar el servicio, deberá remitir un certificado emitido por su proveedor de energía eléctrica, en el que conste que hubo una anomalía en el suministro de luz durante determinadas horas, fecha, dirección, etc.

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

Tope: Hasta Cinco Mil Pesos (\$5.000,00) por evento.

Exclusiones del Servicio de Alimentos en Freezer:

- Cuando la vivienda haya estado deshabitada por un período mayor a quince (15) días consecutivos.
- Cuando el corte de energía haya sido programado por el proveedor.
- Falta de suministro eléctrico por fallas en la conexión doméstica.
- Alimentos que no se encuentren destinados al consumo doméstico.
- Medicamentos.
- Falta de suministro eléctrico que se deba a la falta de pago de la/s factura/s por parte del **AFILIADO/BENEFICIARIO**.

C) MUDANZA / PINTURA

En caso de mudanza, a solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **GLOBAL ASSIST** organizará el reitro y traslado de los muebles de la actual residencia permanente, hasta el nuevo domicilio, el cual deberá ser especificado por el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, como nuevo domicilio en el cual residirá de forma permanente.

También, en caso de mudanza, podrá solicitar servicio de pintura.

El **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá optar por el servicio a tomar, siendo los disponibles: servicio de mudanza o servicio de pintura.

Para proceder con cualquiera de los servicios, previo a la coordinación de los mismos, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá presentar, contrato vigente, contrato nuevo y cualquier otra documentación que le sea requerida, a fin de acreditar dicha situación. En caso que el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, no presente la documentación requerida, **GLOBAL ASSIST** quedará exenta de prestar el mismo.

Eventos disponibles: Hasta un (1) evento cada tres (3) años.

Tope: Hasta Diez Mil Pesos (\$10.000,00) por evento.

Exclusiones del Servicio de Mudanza:

- **GLOBAL ASSIST** no será responsable por cualquier eventualidad que surja en la carga, traslado y descarga de los bienes.

3.6. SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

1. Alcances de la prestación:

El **AFILIADO/BENEFICIARIO** podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros a continuación detallados.

El **AFILIADO/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: Smartphones, Tablets
- C. - Entretenimiento Hogar: Smart-TV, TV LCD/LED
- D. - Gaming: Consola de Juegos

3. Alcance de los servicios de Asistencia Técnica:

A. Asesoramiento Telefónico para Computadoras Personales

A.1. Asesoramiento Telefónico para el Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo.

A.2. Asesoramiento Telefónico para la Instalación y configuración de accesorios o periféricos:

Soporte telefónico para la 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.

A.3. Asesoramiento Telefónico para la 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. Asesoramiento Telefónico para Dispositivos Móviles

B.1 Asesoramiento Telefónico para 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, iOS.

B.2. Asesoramiento Telefónico para la 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. Asesoramiento Telefónico para 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).

B.4. Asesoramiento Telefónico para la 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 **AFILIADO/BENEFICIARIO** realice dicha liberación de acuerdo a los procesos establecidos por la plataforma.

B.5. Asesoramiento Telefónico para 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 telefónico 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. Asesoramiento Telefónico para 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. Asesoramiento Telefónico para 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 Telefónico para la compra: De acuerdo con las necesidades del **AFILIADO/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. Asesoramiento Telefónico para el Resguardo de información: Solo a la plataforma correspondiente proporcionada dentro del sistema operativo del dispositivo.

C. Entretenimiento Hogar

C.1. Asesoramiento Telefónico para la Conexión y Configuración de Smart / LED TV:

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

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

Asesoramiento Telefónico para conectividad con otros equipos a través de la red hogareña.

Asesoramiento Telefónico para conectividad con sistemas de Audio y/o parlantes externos.

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

D.2. Asesoramiento Telefónico para Instalación de accesorios de consolas:

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.
- H) Asistencia remota/ telefónica cuando el Beneficiario no cuenta con acceso a internet o disponibilidad telefónica.
- I) Cualquier acción o servicio que no se encuentre específicamente contemplada en estos términos y condiciones.

Eventos disponibles: Sin límite.

Tope: Sin límite.

4. EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. Asimismo, será excluyente del servicio:

- 1.- Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA PERMANENTE del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.-
- 2.- Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, sin autorización por escrito de **GLOBAL ASSIST**.-
- 3.- Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO/BENEFICIARIO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.-
- 4.- Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro, piquete, y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, gendarmería, etc.
- 5.- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- 6.- Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- 7.- Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del **AFILIADO/BENEFICIARIO**.
- 8.- Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- 9.- Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.

10.- Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.

11.- Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, durlock, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

12.- En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, pagando directamente al proveedor del servicio.-

13.- Los límites de cada prestación no son acumulables, es decir que, si el límite establecido para una prestación no se consumió en un evento, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de ningún servicio.

5. SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS

En el caso que el costo de una prestación superase el tope establecido que las presentes condiciones generales fijan para cada prestación, el excedente estará a cargo del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. Será condición esencial para la procedencia de lo anteriormente expuesto, que el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, previo al comienzo de la prestación de los servicios, haya aceptado el presupuesto elaborado por el prestador designado por **GLOBAL ASSIST**. En caso en que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no acepte el presupuesto, el servicio se prestará hasta la concurrencia del tope, siempre que ello sea factible, caso contrario, **GLOBAL ASSIST** quedará eximida de prestar servicio alguno.

Los límites de cada prestación no son acumulables, es decir que, si el límite establecido para una prestación no se consumase en un evento, el saldo no podrá imputarse a futuros eventos de ningún otro servicio.

6. EXCLUSIONES DE COBERTURA COMUNES A TODAS LAS COBERTURAS:

GLOBAL ASISST no se hace responsable cuando por las siguientes circunstancias, le fuera imposible prestar los Servicios en el tiempo y la forma pactada. En tales circunstancias, **GLOBAL ASISST** se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo posible y dar aviso al beneficiario de la causa y tiempo estimativo de demora.

- a) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como granizo, inundaciones, terremotos, maremotos, meteorito, erupciones volcánicas, tornados, vendavales, huracanes o ciclones, tempestades ciclónicas, etc.; b) transmutaciones nucleares; c) hechos de guerra, guerra civil, rebelión, sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla o terrorismo, huelga o lock-out; etc.; d) acción de roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo,

trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad; e) daños causados por fallas en el aprovisionamiento de la corriente eléctrica, gas o agua de la red pública. f) la mala fe del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, comprobada por el personal de **GLOBAL ASSIST**. g) restricciones en la libre circulación. **Específicas para equipos:** a) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como granizo, inundaciones, terremotos, maremotos, meteorito, erupciones volcánicas, tornados, vendavales, huracanes o ciclones, tempestades ciclónicas, etc.; b) transmutaciones nucleares; c) hechos de guerra, guerra civil, rebelión, sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla o terrorismo, huelga o lock-out; etc.; d) acción de roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo, trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad; e) daños causados por fallas en el aprovisionamiento de la corriente eléctrica, gas o agua de la red pública. f) vicio propio, depreciación, desgaste, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien; g) el uso del bien contrariando las instrucciones del fabricante; h) actos ilegales, fraude o abuso de o con respecto a los bienes del **AFILIADO/BENEFICIARIO**; i) daños q se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo pero no limitado a rayaduras en las superficies pintadas, pulidas o esmaltadas; j) daños por los que sea responsable el fabricante o proveedor del bien en cuestión, ya sea legal o contractualmente; k) cualquier proceso de reparación, restauración, limpieza, renovación, service, mantenimiento, ajuste o desuso del equipo electrónico portátil; l) el uso comercial del equipo electrónico portátil; m) la mala fe del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, comprobada por el personal de **GLOBAL ASSIST**.

6.1. EXCLUSIONES DE SERVICIOS

- 1.- Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 2.- Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no se identifique como **AFILIADO/BENEFICIARIO** de la asistencia.
- 3.- Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO/BENEFICIARIO

Con el fin que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1.- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GLOBAL ASSIST**,

es decir cuando por alguna circunstancia el **AFILIADO/BENEFICIARIO** realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a **GLOBAL ASSIST** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.

2.- Dar aviso oportuno a **GLOBAL ASSIST** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO/BENEFICIARIO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los **SERVICIOS**, la relación entre **GLOBAL ASSIST** y el **AFILIADO/BENEFICIARIO** se tendrá por extinta, con lo cual **GLOBAL ASSIST** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el **AFILIADO/BENEFICIARIO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

3.- Identificarse como **AFILIADO/BENEFICIARIO** ante los representantes de **GLOBAL ASSIST** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

4.- Mantener activa la Póliza a la cual se encuentra adherida la asistencia.

8. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un **AFILIADO/BENEFICIARIO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1.- El **AFILIADO/BENEFICIARIO** que requiera del servicio, se comunicará con **GLOBAL ASSIST** a través de las líneas especificadas en estas condiciones generales.

2.- El **AFILIADO/BENEFICIARIO** procederá a suministrarle al representante de **GLOBAL ASSIST** que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO/BENEFICIARIO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **AFILIADO/BENEFICIARIO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por **AFILIADO/BENEFICIARIO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá mostrar una identificación con fotografía.

Queda entendido que el personal de **GLOBAL ASSIST** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADO/BENEFICIARIO** activos en **GLOBAL ASSIST**.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GLOBAL ASSIST** le prestará al **AFILIADO/BENEFICIARIO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales.

En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los

servicios relacionados las Condiciones Generales.-

9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que **GLOBAL ASSIST** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

Las presentes condiciones generales anulan y reemplazan condiciones emitidas con anterioridad.