



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

“Hipotecario Seguros - Asistencia Escolar”.

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: 0810 – 666 00 66 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 el Contratante del Servicio y su grupo familiar primario.

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 final será el límite monetario por hasta el cuál IBERO brindará el Servicio (con IVA incluido). 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 medica
- II.B. Asistencia escolar
- II.C Orientaciones telefónicas

II.A. SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA

A. ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA

El Beneficiario podrá solicitar asesoramiento nutricional telefónico, incluido para niños y adolescentes de su grupo familiar primario, será brindada por profesionales sobre los temas que se detallan en la presente cláusula. Cualquier gasto al que decida incurrir el Beneficiario a partir del llamado (como ser, a modo enunciativo, pero no taxativo, gastos de diagnóstico,

tratamientos, medicamentos, etc.), en todos los casos serán a cargo del Beneficiario.

El Servicio de Asistencia nutricional telefónica, consiste en

- Planes orientativos de alimentación saludable con opciones para desayunos y/o meriendas, almuerzos y cenas indicando la cantidad de calorías recomendadas para una población sana (ejemplos de viandas)
- Prevención de obesidad y promoción de la salud.
- Información práctica de recetas clásicas adaptadas a distintas patologías
- Asesoramiento sobre productos disponibles en el mercado orientados a las distintas patologías (celiaquía, diabetes, etc.)

Eventos disponibles: Hasta de 4 (cuatro) Eventos por año.

Tope: Sin Tope por Evento

Prestaciones no comprendidas en el servicio de Asistencia Nutricional

- Diagnósticos y/o expedición de recetas médicas.
- La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales

B. ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

El Beneficiario podrá solicitar asistencia psicológica telefónica, incluido para niños y adolescentes de su grupo familiar primario, los mismos tendrán acceso a un servicio de contención psicológica a través de una línea telefónica (llamada telefónica o videollamada, a determinar con el profesional), el cual será brindado por profesionales en la materia y ante situaciones de:

1. Soledad
2. Angustia
3. Cuadros depresivos
4. Duelo
5. Orientación psicopedagógica.

El servicio sólo consistirá en la contención y la escucha del Beneficiario. En caso que el profesional lo estime necesario, recomendará al Beneficiario asistencia médica o profesional, según el cuadro.

Eventos disponibles: Hasta de 4 (cuatro) Eventos por año.

Tope: Sin Tope por Evento

C. MÉDICO ONLINE

El Beneficiario tendrá acceso a una videollamada con un profesional médico matriculado, a los efectos de realizar consultas médicas de criticidad baja

Las consultas realizadas podrán únicamente referirse a las siguientes especialidades:

- Pediatría
- Medicina en general
- Ginecología y obstetricia

A continuación, enumeramos algunas de las patologías contempladas en el presente Servicio:

- Resfrío
- Sinusitis
- Gripe
- Problemas pediátricos de baja complejidad
- Erupciones cutáneas
- Asma
- Alergia
- Infecciones del tracto urinario
- Dolor de garganta
- Vómitos
- Problemas relacionados al deporte
- Diarrea
- Consejería para dejar de fumar

Eventos disponibles: Hasta de 2 (dos) Eventos por mes, hasta 24 (veinticuatro) Eventos por año.

Tope: Sin Tope por evento.

Prestaciones no comprendidas en el servicio de Médico Online

El Servicio no comprende y no deberá ser utilizado para consultar respecto de (i) problemas médicos complejos, o de una gravedad tal que puedan suponer peligro para la vida o salud del Beneficiario, (ii) eventos que se puedan ser considerados una emergencia, o de urgencia un caso grave, (iii) afecciones del corazón o cerebrales, y (iv) cualquier otro supuesto que, a criterio de IBERO o el proveedor médico contactado, no pueda ser atendido o resuelto mediante una videollamada, por tratarse de problemas médicos que requieren de atención inmediata en sala de guardia, o un tratamiento que excede el alcance de este servicio. Se detalla a continuación, de manera meramente ejemplificativa, algunas situaciones o casos no contemplados dentro de este servicio:

- Dolor o presión en el pecho
- Hemorragia o sangrado significativo
- Pérdida de la conciencia
- Envenenamiento
- Quemaduras moderadas a severas
- Convulsiones/Epilepsia
- Dificultad para respirar
- Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda
- Afectación grave de alguna extremidad
- Fracturas o hueso roto

Asimismo, se deja constancia que el medico interviniente, no expedirá bajo ningún concepto recetas de:

- o Narcóticos
- o Opioides
- o Sedantes y relajantes musculares
- o Medicamentos que requieren una estrecha vigilancia por parte de un profesional de la salud (Clonazepam, Anfetaminas, etc.)
- o Medicamentos que requieren administración por parte de un profesional de la salud o capacitación para el uso por primera vez (Remicade, Epogen, Enbrel, etc.)

II.B. ASISTENCIA ESCOLAR

A. REFUERZO ESCOLAR EN MATERIAS BÁSICAS

En caso que el Beneficiario o algún miembro de su grupo familiar primario, fuere alumno regular de un colegio primario o secundario, y este necesitara ayuda escolar, IBERO pondrá a disposición un profesor particular para clases virtuales hasta el Tope Establecido con el siguiente objetivo:

- Acompañar, apoyar y/o motivar en el estudio del contenido de las clases
- Refuerzo escolar de clases que no hayan sido comprendidas en su totalidad, o bien, se necesiten reforzar algunos conceptos.

Se consideran materias básicas para nivel primario: Lengua, Matematica e Ingles.

Se consideran materias básicas para nivel secundario: Matematica, Fisica, Quimica e Ingles

El servicio de refuerzo escolar en materias básicas será programado con una anticipación de 48 horas, y será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

Eventos disponibles: Hasta de 6 (seis) Eventos por año. Hasta de 2 (dos) horas por Evento.

Tope: Hasta 1.200 \$ (mil doscientos pesos) por Evento.

B. CLASES VIRTUALES EXTRACURRICULARES/DISCIPLINARIAS

En caso que el Beneficiario o algún miembro de su grupo familiar practique o quiera practicar alguna actividad extracurricular relacionada con los deportes o el arte, y necesitara ayuda en su práctica, IBERO pondrá a disposición un profesor para clases virtuales hasta el Tope Establecido con el siguiente objetivo:

- Aprender técnicas
- Refuerzo de técnicas ya aprendidas por el Beneficiario y que requieran mejoras
- Aprender conceptos teóricos
- Practicar los movimientos y técnicas con supervisión del profesor (esto se refiere a las clases de Arte).

A continuación, a modo enunciativo, se enumeran algunas de las actividades extracurriculares: Deportes (futbol, voleibol,

basket, rugby, tenis, polo), teatro, pintura, música, etc.

El servicio de clases virtuales extracurriculares será programado con una anticipación de 48 horas, y será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

Eventos disponibles: Hasta de 6 (seis) Eventos por año. Hasta de 2 (dos) horas por Evento.

Tope: Hasta 1.200 \$ (mil doscientos pesos) por Evento.

Exclusiones del servicio asistencia escolar:

a) Servicios contratados directamente por el Beneficiario que no cuenten con el consentimiento previo de IBERO.

C.CONEXIÓN EN CLASES EXTRACURRICULARES / MULTIDISCIPLINARIA.

Consiste en un servicio de información disponible las 24hs., los 365 días del año. A pedido del Beneficiario, IBERO tomará los siguientes datos: nombre y apellido, teléfono y el motivo de la consulta, siendo la misma referente a lo relacionado con . Una vez recabados los datos se procederá a responder la inquietud. No obstante, si el operador no contara con la información solicitada por el Beneficiario al momento del llamado, acordará devolver el llamado una vez recopilada la información. El Beneficiario podrá consultar ilimitadamente sobre horarios, localidades, modalidades de las clases, precios, requisitos, exámenes, y demás información referente a las clases virtuales extracurriculares / multidisciplinarias como:

Deportes: (futbol, ajedrez, tenis, voleibol, danza)

Arte: teatro, música (instrumentos musicales, canto), pintura.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos.

Tope: Sin Tope por evento.

D. SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL VIRTUAL:

A solicitud del Beneficiario, IBERO coordinara con un profesional matriculado, que pueda asistir en consultas de orientación vocacional virtual, esto hasta el Tope Establecido.

Este servicio estará disponible para adolescentes que formen parte del grupo familiar primario del Beneficiario, y que se encuentren cursando el 4to y 5to año de la carrera de secundaria.

El servicio de orientación vocacional virtual será programado con una anticipación de 48 horas, y será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

Eventos disponibles: Hasta de 1 (uno) Eventos por año. Hasta de 4 (cuatro) sesiones por Evento.

Tope: Hasta 3.200 \$ (Tres mil doscientos pesos) por Evento, hasta 800 (ochocientos pesos) por Sesión.

E. SERVICIO DE CONSERJERIA - ACTIVIDADES CULTURALES

Consiste en un servicio de información disponible las 24hs., los 365 días del año. A pedido del Beneficiario, IBERO tomará los siguientes datos: nombre y apellido, teléfono y el motivo de la consulta. Una vez recabados los datos se procederá a responder la inquietud. No obstante, si el operador no contara con la información solicitada por el Beneficiario al momento del llamado, acordará devolver el llamado una vez recopilada la información.

El Beneficiario podrá consultar ilimitadamente sobre los siguientes temas, pueden ser virtuales o presenciales (según la preferencia del Beneficiario):

- actividades culturales en su localidad
- turismo
- ocio
- clima
- cartelera de espectáculos
- transporte
- cultura general
- monumentos
- diarios y revistas
- comercios
- deportes
- Cines, teatros, museos y centros culturales.

- Referencia de restaurantes
- Información sobre suscripciones a bibliotecas virtuales o físicas cercanas a su ubicación actual

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos.

Tope: Sin Tope por evento.

F. TRASLADO ESCOLAR POR ENFERMEDAD DE LOS PADRES.

Por enfermedad de alguno de los Padres y a solicitud del Beneficiario, IBERO coordinará el traslado en remis desde la Vivienda Declarada y hasta la escuela/colegio o viceversa, considerándose un viaje como un Evento, por cada Evento podrán viajar hasta 3 pasajeros, (un adulto responsable de los menores de edad, dispuesto por el Beneficiario y hasta 2 niños y/o adolescentes). Los menores de 18 años edad no podrán viajar solos en el remis, debiendo siempre estar acompañados por un adulto responsable.

El traslado se realiza hasta el Tope Establecido, la diferencia en caso de existir será a cargo del Beneficiario y deberá ser abonada en el momento.

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

Tope: Hasta 800 \$ (Ochocientos pesos) por Evento.

II.C ORIENTACIONES TELEFONICAS

A. SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTABLE

El Beneficiario podrá solicitar orientación telefónica brindada por profesionales sobre los temas que se detallan a continuación:

- a) Monotributo: Asesoramiento sobre inscripción, baja, alta de empleados, re categorización, asesoramiento en generales de Ingresos Brutos: Asesoramiento sobre alta, baja, DDJJ mensual y anual, estado de deuda, planes de pago, deudas judiciales.
- b) Declaraciones Juradas: Asesoramiento sobre Impuesto a las Ganancias y Bienes Personales de personas físicas y jurídicas, empleados en relación de dependencia.
- c) Inscripción como empleador, alta y baja de empleados Regularización de deudas impositivas: Asesoramiento sobre Plan de facilidades, deudas en situación judicial. Asesoramiento sobre empleadas domésticas. Asesoramiento sobre certificaciones.
- d) Dedución de impuesto a las ganancias para personas físicas: Asesoramiento general del concepto. Asesoría general para deducción de Impuesto a las Ganancias para personas Físicas.

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

Tope: Sin Limite

B. 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.

A.4 Resolver fallas de sistemas (programas, virus y más)

Identificación de fallas y problemas de sistema, limpieza de virus y configuración de firewall, reinstalación de programas.

En caso de tratarse de un programa con licencia, el valor de la misma quedara a cargo del Beneficiario.

A.5 Asesorar y capacitar a los trabajadores.

Orientar y asesorar telefónicamente al beneficiario sobre el correcto manejo general de sus dispositivos, así como sobre la solución de fallas recurrentes.

A.6 Comunicaciones móviles:

Asesoramiento, capacitación y puesta en funcionamiento de plataformas de teletrabajo y videoconferencias.

Configuración y optimización de equipos.

Configuración y asesoría en Cloud Computing.

Instalación de programas y apps, reinstalaciones, altas de usuario.

Diagnóstico y resolución de fallas de sistema.

Instalación, conexión y configuración de periféricos y equipos convergentes.

A.7. Puesta en marcha del home office:

configuración de equipos y optimización para trabajo remoto (home office).

Mantenimiento y asesoramiento para un correcto manejo de las herramientas de teletrabajo.

Help Desk para consultas y dudas

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 / DDLA 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.

Prestaciones no cubiertas 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 reintegroshogar.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 que se efectuó el gasto 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.

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.

VIII. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

Los Servicios tendrán una duración de 12 meses, contados a partir de su contratación. Finalizado dicho plazo, IBERO no estará obligado a brindar servicio alguno a favor del beneficiario. En caso que el Beneficiario opte por terminar los Servicios de manera anticipada, podrá hacerlo acercándose dentro del horario comercial a la sucursal en donde contrató los mismos, a los efectos de solicitar la baja.”