

CONDICIONES GENERALES MULTIASISTENCIA HOGAR

A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA:

Los Servicios, serán prestados por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** a los **CLIENTES**, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar un servicio el **BENEFICIARIO** deberá comunicarse al 5289-8101.

DEFINICIONES

Para los efectos de la presentación de los Servicios bajo este Anexo, se entenderá por:

- a) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al Beneficiario y / o a sus bienes causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.
- b) **BENEFICIARIO(S):** Toda persona física, sea este titular o no de una tarjeta de crédito, mediante la cual se realiza el pago del SERVICIO siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente al momento de solicitar los SERVICIOS. Los beneficiarios se extenderán a cónyuge e hijos menores de 18 años.
- c) **CAT:** Centro de Atención Telefónica de **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA**.
- d) **CLIENTE:** Toda persona física, titular de una tarjeta de crédito y/o débito mediante la cual se realiza el pago siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente, al momento de producirse una situación de emergencia.
- e) **EMERGENCIA:** es aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida de la persona. En esta situación se requiere una asistencia inmediata.
- f) **ENFERMEDAD GRAVE:** Evento de carácter mórbido y de gravedad tal que ponga el riesgo la vida, de causa no accidental contraído o manifestado por primera vez por el Beneficiario que requiera tratamiento por parte de un médico.
- g) **EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte de el Beneficiario /Cliente, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.
- h) **FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** El día a partir del cual los términos y condiciones estipulados en el presente instrumento comenzarán a surtir plenos efectos.

- i) **INMUEBLE:** Casa, departamento o unidad para uso habitacional que sea el domicilio residencial del Beneficiario.
- j) **PRINCIPALES CIUDADES:** Aquellas que tienen más de 40.000 habitantes
- k) **PROVEEDOR:** Es **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.**
- l) **REFERENCIA:** Información concerniente al tema que corresponda, según se obtiene de los sitios de publicación oficial para cada caso.
- m) **SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.
- n) **TARJETAS:** Toda Tarjeta de Crédito o Débito con la cual se adhiera a los Servicios a residentes en la República Argentina, vigente, válida y que no se encuentre suspendida ni revocada en el momento de ser requerida la prestación de los SERVICIOS
- o) **URGENCIA:** es la aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención, por parte del sujeto.

CLAUSULAS

1. ASISTENCIA AL HOGAR

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará el servicio las 24 horas del día de los 365 días al año.

Todos los servicios están garantizados por 90 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

El tope de cobertura por evento, incluye costos de mano de obra y materiales. El excedente lo cubrirá el Beneficiario en caso de superar el límite establecido.

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA enviará al domicilio residencial del Beneficiario un prestador de servicios que se encargará de atender las siguientes eventualidades:

(A) SERVICIOS EN INSTALACIONES ELECTRICAS. *Limitado a \$700.y a un único evento.*

- Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corte total, cuando la falla se origine en el interior del inmueble y que corresponda al domicilio residencial del Beneficiario.

- Reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves térmicas, interruptores (disyuntores) o fusibles dañados a causa de corte total de energía; sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble

Nota: No incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastos, etc.)

(B) SERVICIOS DE PLOMERIA.

Limitado a \$700.y a un único evento. Se consideran dentro de estos servicios las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble.

En caso de que la falla detectada sea provocada por falta de mantenimiento del Beneficiario de sus cañerías, artefactos o instalaciones hidráulicas, sanitarias o de otro tenor, sólo se enviará un prestador especializado en la primera solicitud. En solicitudes posteriores, y advertido el Beneficiario de las deficiencias en el mantenimiento de sus instalaciones, **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** no estará obligado a prestar nuevamente el servicio ante una nueva falla.

Nota: No incluye la reparación de ningún artefacto, equipo u accesorio que se encuentre conectado a las instalaciones hidráulicas y sanitarias (lavatorios, bidet, inodoro, lavarropas, termotanques, calefones, griferías, etc.).

(C) SERVICIOS DE CERRAJERIA.

Limitado a \$700.y a un único evento. Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por avería, accidente o robo en las puertas exteriores que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso al inmueble y que atenten contra la seguridad del hogar. En el caso de servicios de cerrajería se prestará el servicio en cualquier domicilio que solicite el Beneficiario siempre y cuando este se encuentre presente sujeto a los topes monetarios y límites anuales.

En caso que se requiera un replazo de cerradura, **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** conserva el derecho de retener la cerradura averiada una vez que la replazó por una en funcionamiento.

(D) SERVICIOS DE VIDRIERIA.

Limitado a \$500 por evento y a 3 eventos anuales.

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la línea municipal y atenten contra la seguridad del inmueble.

(E) SERVICIOS DE ALBAÑILERIA. Limitado al rubro correspondiente. Limitado a \$700.y a un único evento. Se realizarán solo aquellos trabajos que sean originados a consecuencia de un servicio de emergencia prestado por IKÉ en electricidad, plomería y cerrajería, siendo éstos los siguientes:

- a) Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento, yeso o pasta en paredes, pisos y losas.
- c) Colocar y fijar muebles de baño, bachas y lavaderos. Cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente, en estos trabajos se incluye el desmantelamiento o retiro del mueble dañado.

Nota: No se incluyen como trabajos de emergencia los recubrimientos finales de pisos, paredes y techos como son losetas, azulejos, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro, acabados en madera, etc.

2. ASISTENCIA PC

(A) ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA LAS 24 HS LOS 365 DIAS DEL AÑO. Sin límite.

A requerimiento del Beneficiario un técnico especializado responderá sus preguntas y tratará de solucionar el problema del Beneficiario vía telefónica.

(B) ENVÍO DE UN TÉCNICO A DOMICILIO CON COSTO PREFERENCIAL. Sin límite

En caso de requerir un técnico a domicilio, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA enviará un técnico al domicilio del Beneficiario. El costo del servicio será a cargo del Beneficiario, pero IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA le brindará costos preferenciales en los siguientes rubros: Limpieza de PC, Cambio de partes, Configuración de Periféricos, Formateo de disco duro sin recuperación de la información, Re-instalación de sistemas operativos, Instalación de software, Mantenimiento preventivo.

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA no se responsabiliza por el servicio prestado por el técnico a domicilio ni de ninguna consecuencia que pueda surgir de la prestación de este servicio.

3. CONSERJERÍA

Ilimitado

A solicitud del Beneficiario, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA, brindará información y hará las gestiones necesarias para coordinar los siguientes servicios:

- a) HORARIOS DE SHOPPINGS, GRANDES TIENDAS, MUSEOS, BIBLIOTECAS Y OTRAS INSTITUCIONES
- b) REQUERIMIENTOS DE VACUNAS Y VISAS PARA OTROS PAISES.
- c) ESTADO DEL TIEMPO Y PRONÓSTICO EN TODO EL PAÍS.
- d) EVENTOS DEPORTIVOS Y ESPECTÁCULOS EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS.
- e) RESERVAS DE PASAJES DE AVIÓN, HOTELES Y RESTAURANTES.
- f) RESERVA Y ENTRADAS PARA RECITALES, TEATROS Y RESTAURANTES.
- g) COORDINACIÓN DE TAXI O REMIS.
- h) COORDINACIÓN Y ENVÍO DE REGALOS EN TODO EL PAÍS.
- i) INFORMACIÓN SOBRE EVENTOS GRATUITOS EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES.
- j) INFORMACIÓN SOBRE FARMACIAS DE TURNO.
- k) LOCALIZACIÓN DE LUGARES DE DESCUENTO CON EL MEDIO DE PAGO QUE TENGA EN EL MOMENTO Y LUGAR DONDE SE ENCUENTRE.

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA proporcionará este servicio en las principales ciudades de la República Argentina. En los demás lugares, hará lo posible por ayudar al Beneficiario a obtener la información necesaria, con la mayor rapidez.

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA no será responsable por la actualización de la información publicada por cada institución.

4. ASISTENCIA LEGAL

(A) CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA.

Sin Límite

A solicitud del Beneficiario se lo contactará telefónicamente con un abogado para que realice las consultas que considere en los ámbitos civil y comercial.

B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O BENEFICIARIO (S):

El BENEFICIARIO se obliga bajo el presente a:

1. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
2. A comunicar a IKE ASISTENCIA ARGENTINA, tan pronto como tenga conocimiento sobre toda clase de

correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.

3. Notificar cualquier cambio de domicilio de inmediato a IKE ASISTENCIA ARGENTINA. A falta de dicha notificación, IKE ASISTENCIA ARGENTINA considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
4. En caso de que el Beneficiario sufra alguna situación de emergencia amparada por las cláusulas anteriores en cualquier parte de la República Argentina, deberá reportarlo al CAT de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA en la ciudad de Buenos Aires, a los números telefónicos 0800-122-2242 o al 4136-0653 o bien el servicio de larga distancia con cargo al PROVEEDOR debiendo proporcionar al coordinador del servicio la siguiente información:
 - a) Datos del cliente (titular de la cuenta) tales como el nombre que aparece en el plástico y DNI.
 - b) Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde IKE ASISTENCIA ARGENTINA pueda contactar al Beneficiario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - c) Su nombre completo y relación con el cliente.
 - d) Domicilio del cliente o de los padres del cliente, si correspondiera para la prestación.
 - e) Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. Los servicios de asistencia a que se refieren este ANEXO, configura la única obligación a cargo de IKE ASISTENCIA ARGENTINA y en ningún caso reembolsará al Beneficiario las sumas que éste hubiera erogado fuera de los servicios aquí mencionados.

C. EXCLUSIONES GENERALES.

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA no estará obligado a la prestación de los servicios en las siguientes situaciones:

1. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como tal.
2. Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
3. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
4. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos,

manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

5. Para el servicio de **Asistencia Hogar** quedan excluidos:
- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente anexo y del contrato al cual se agrega.
 - b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente del BENEFICIARIO.
 - c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
 - d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
 - e) No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.
 - f) No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
 - g) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
 - h) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
 - i) No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
 - j) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
 - k) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
 - l) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
 - m) Cualquier reparación o gasto que el BENEFICIARIO contrate directamente con terceros.
 - n) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del BENEFICIARIO y que sean consecuencia de

una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.

- o) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
 - p) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del BENEFICIARIO.
5. Para el servicio de de **Asistencia PC** quedan excluidas:
- a) Las PC de uso comercial.
 - b) Las PC que se encuentren con garantía vigente
 - c) Las consultas respecto de equipos que posean hardware o software sin licencias de uso.
 - d) Daños físicos al equipo que impidan correcta reparación
 - e) Averías referidas a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
 - f) Dispositivos de la red.
 - g) Recupero de información y respaldo.

Las condiciones de este servicio podrán ser modificadas en el futuro, y dichas modificaciones se verán reflejadas en la página web www.ikeasistencia.com con una antelación de 30 días. En caso de que el cliente no desee continuar con las prestaciones del servicio contratado podrá solicitar la baja del mismo en forma gratuita comunicándose al 0800-122-1453 o al 011-4010-2400.

El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial hasta el día anterior al viaje. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicara fehaciente dicha revocación al proveedor. Los gastos de devolución son por cuenta del proveedor.

Servicio otorgado por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA.**