



## SERVICIO DE PANTALLA PROTEGIDA CONDICIONES GENERALES

LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES RIGEN PARA LOS SERVICIOS BRINDADOS POR AXA ASSISTANCE S.A. (EN ADELANTE, "AXA ASSISTANCE"), A LOS CLIENTES DE BHN VIDA S.A. Y/O BHN SEGUROS GENERALES S.A. (EN ADELANTE, "HIPOTECARIO SEGUROS") QUE HAYAN SIDO DESIGNADOS POR ÉSTE ÚLTIMO COMO BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LA PRESTACIÓN Y SE ENTENDERÁN CONOCIDAS Y ACEPTADAS POR EL BENEFICIARIO CON LA UTILIZACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS AQUÍ DESCRIPTOS.

### I. DEFINICIONES.

BENEFICIARIOS: TITULAR DE AL MENOS UNA PÓLIZA (SEGURO DE HOGAR, VIDA COLECTIVO, BIENES MÓVILES Y/O ACCIDENTES PERSONALES) EMITIDA POR HIPOTECARIO SEGUROS VIGENTE Y AL DÍA EN EL PAGO Y QUE SEA USUARIO DE LA APLICACIÓN BÚHO SEÑAL DE HIPOTECARIO SEGUROS PARA CELULARES Y SMARTPHONES.

### II. INICIO DE VIGENCIA.

EL SERVICIO SERÁ BRINDADO POR AXA ASSISTANCE A LOS BENEFICIARIOS A PARTIR DE LOS TREINTA (30) DÍAS CONTADOS DESDE SU ADHESIÓN Y ALTA DE LA APLICACIÓN APP BÚHO SEÑAL DE HIPOTECARIO SEGUROS.

HIPOTECARIOS SEGUROS PODRÁ RESCINDIR ESTE BENEFICIO NOTIFICANDO AL BENEFICIARIO CON UNA ANTELACIÓN MÍNIMA DE NOVENTA (90) DÍAS CORRIDOS.

### III. ÁMBITO TERRITORIAL.

EL SERVICIO DE PANTALLA PROTEGIDA SE PRESTARÁ EN TODO EL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.

### IV. INSTRUCCIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA.

PARA GOZAR DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR AXA ASSISTANCE DESCRIPTOS EN ESTAS CONDICIONES GENERALES, EL BENEFICIARIO DEBERÁ ANTES DE INICIAR CUALQUIER TIPO DE REPARACIÓN, NECESARIAMENTE COMUNICARSE POR VÍA TELEFÓNICA O A TRAVÉS DE LA APP BÚHO SEÑAL DE HIPOTECARIO SEGUROS CON LA CENTRAL OPERATIVA DE AXA ASSISTANCE EN BUENOS AIRES, INDICANDO NOMBRE Y APELLIDO DEL BENEFICIARIO, N° DE D.N.I., EL PROBLEMA Y EL SERVICIO SOLICITADO.

LA COMUNICACIÓN DEBERÁ REALIZARSE AL NÚMERO: 0800 222-1492 LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

### V. SERVICIOS INCLUIDOS (EN ADELANTE, "EL SERVICIO").

**V.1 PANTALLA PROTEGIDA.** AXA ASSISTANCE BRINDARÁ EL SERVICIO DE REPARACIÓN DE LA PANTALLA QUEBRADA EN FORMA ACCIDENTAL. EL SERVICIO SE LIMITA A UN (1) EVENTOS POR AÑO, HASTA UN MÁXIMO DE ARS 1.000 (PESOS UN MIL) POR EVENTO E INDEPENDIENTEMENTE DE LA CANTIDAD DE RASPADITAS QUE RECIBA EL BENEFICIARIO POR PARTE DE HIPOTECARIO SEGUROS. EQUIPOS ELECTRÓNICOS PROTEGIDOS: TELÉFONOS CELULARES, SMARTPHONES, TABLETS, NOTEBOOKS, NETBOOKS, E-BOOKS. ESTE SERVICIO PODRÁ SER BRINDADO POR AXA ASSISTANCE MEDIANTE LA REPARACIÓN DIRECTA A TRAVÉS DE SU RED DE PRESTADORES TÉCNICOS, O EL REINTEGRO DEL COSTO DE LA REPARACIÓN PAGADO POR EL BENEFICIARIO HASTA EL LÍMITE ESTABLECIDO EN ESTA CLÁUSULA. EN CASO DE REINTEGRO DE REPARACIÓN, EL BENEFICIARIO TENDRÁ UN PLAZO DE SESENTA (60) DÍAS DESDE LA FECHA DE LA DENUNCIA ESTABLECIDA EN LA CLÁUSULA IV (INSTRUCCIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA) PARA PRESENTAR LA FACTURA DE LA REPARACIÓN REALIZADA.

A REQUERIMIENTO DE AXA ASSISTANCE, EL BENEFICIARIO DEBERÁ PRESENTAR A AXA ASSISTANCE PRUEBA DOCUMENTAL DE LA AVERÍA.

**V.2. CONFIGURACIÓN DE PRODUCTOS ELECTRÓNICOS.** AXA ASSISTANCE AYUDA AL BENEFICIARIO A CONFIGURAR LOS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS QUE ADQUIERA PARA EL MÁXIMO APROVECHAMIENTO DE SU EQUIPO. EQUIPOS ELECTRÓNICOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO: SMARTPHONES, SMARTTV, NOTEBOOKS, TABLETS, PC AIO. ESTE SERVICIO ES SIN LÍMITES DE CONSULTAS.

**V.3. HELP DESK CONCIERGE.** AXA ASSISTANCE RECIBIRÁ TODAS LAS CONSULTAS SOBRE HARDWARE Y SOFTWARE, APLICACIONES, OPTIMIZACIÓN DE EQUIPOS EN LOS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DEL BENEFICIARIO. EQUIPOS ELECTRÓNICOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO: PC DE ESCRITORIO, NOTEBOOKS, TABLETS, SMARTPHONES Y TELÉFONOS CELULARES. ESTE SERVICIO ES SIN LÍMITES DE CONSULTAS.

### VI. EXCLUSIONES.

AXA ASSISTANCE NO BRINDARÁ SERVICIO ALGUNO, NI REINTEGRARÁ NINGÚN GASTO EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- RAYONES EN PANTALLAS, DESGASTE POR EL USO, APERTURA O USO INCORRECTO DEL EQUIPO.
- LOS SERVICIOS DE REPARACIONES QUE EL BENEFICIARIO HAYA CONTRATADO POR SU CUENTA, SIN CONTAR CON LA AUTORIZACIÓN PREVIA DE AXA ASSISTANCE.
- TODO GASTO NO CONTEMPLADO EXPLÍCITAMENTE EN ESTAS CONDICIONES GENERALES Y NO AUTORIZADO PREVIAMENTE POR AXA ASSISTANCE.

**VII.** AXA ASSISTANCE TENDRÁ DERECHO A EXIGIR EL REEMBOLSO DE TODOS LOS GASTOS EN QUE INCURRA CON RELACIÓN A CUALQUIER PRESTACIÓN SOLICITADA INDEBIDAMENTE.

**VIII.** DATOS PERSONALES: LA CONTRATACIÓN Y UTILIZACIÓN DEL SERVICIO IMPLICA EL CONSENTIMIENTO EXPRESO DEL BENEFICIARIO PARA EL MANEJO, TRANSMISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES A LOS EFECTOS DE LA PRESTACIÓN DEL MISMO. AXA ASSISTANCE NO SERÁ RESPONSABLE DE LA VERACIDAD DE LOS DATOS PERSONALES INFORMADOS POR EL BENEFICIARIO.

### IX. MARCO JURÍDICO DE RESPONSABILIDAD.

AXA ASSISTANCE NO SE HACE RESPONSABLE EN LOS CASOS EN LOS QUE POR IMPOSIBILIDAD TÉCNICA, INEXISTENCIA DE REPUESTOS EN EL MERCADO LOCAL U OTROS IMPONDERABLES, NO SE LLEGUE A CONCRETAR LA SOLUCIÓN DE UN IMPREVISTO. ANTE ESTA SITUACIÓN, SE LE REINTEGRARÁ AL BENEFICIARIO HASTA LA CANTIDAD DE ARS 1000 POR UN EVENTO PREVISTO EN LA CLÁUSULA V.1.

TAMPOCO SE HARÁ RESPONSABLE POR LOS INCUMPLIMIENTOS Y CONTRATIEMPOS EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES QUE RESULTARAN DE CASOS DE FUERZA MAYOR O ACONTECIMIENTOS TALES COMO MOVIMIENTOS POPULARES, TUMULTOS, HUELGAS, PROHIBICIONES OFICIALES, EXPLOSIONES DE ARTEFACTOS, IMPEDIMENTOS CLIMÁTICOS, ETC.

EN TALES CIRCUNSTANCIAS, AXA ASSISTANCE SE COMPROMETE A EJECUTAR SUS COMPROMISOS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

LAS PERSONAS Y/O PROFESIONALES DESIGNADOS POR AXA ASSISTANCE PARA EL SERVICIO DE REPARACIÓN SON TENIDOS COMO AGENTES DIRECTOS DEL BENEFICIARIO, SIN RECURSO DE NATURALEZA ALGUNA CONTRA AXA ASSISTANCE Y/O HIPOTECARIO SEGUROS EN RAZÓN DE TAL DESIGNACIÓN.