

CONDICIONES GENERALES **HIPOTECARIO SEGUROS - ASISTENCIA AL HOGAR**

Las presentes Condiciones Generales rigen para los servicios brindados por AXA Assistance S.A., (en adelante, "AXA Assistance" ó "El Prestador") a los clientes de HIPOTECARIO SEGUROS que hayan sido designados por éste último como beneficiarios directos de la prestación.

I. Definiciones.

Beneficiarios: titular del servicio de asistencia al hogar contratado.

II. Inicio de vigencia.

El Servicio será brindado por AXA Assistance a los beneficiarios a partir de las veinticuatro (24) horas contadas desde la contratación del servicio de asistencia al hogar.

III. Ámbito Territorial.

El Servicio de Asistencia Hogar se prestará en todo el territorio de la República Argentina.

IV. Los servicios mencionados se prestarán con una periodicidad anual con los límites y condiciones que se detallan para cada caso particular.

V - Los servicios deben ser solicitados a AXA Assistance al teléfono 0800-222-1492.

A. ASISTENCIA DOMICILIARIA

Los siguientes servicios serán brindados en la vivienda informada por el titular del servicio al momento de la contratación de la asistencia. Y deberán llevarse a cabo en los términos y condiciones que se detallan a continuación:

1) Alcances de la Cobertura:

1.1 Plomería

1.1.1. En caso de requerir la asistencia de un plomero en la vivienda declarada del Beneficiario por cualquier motivo que revista carácter de urgencia o no, y por necesidades relacionadas con rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua (caños flexibles, sifones bajo mesada, etc.), o servicio de destapaciones, el Prestador enviará un operario que realizará la reparación que se requiere para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

1.1.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de ARS 800 (pesos ochocientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

1.1.3. En caso de que el costo de la reparación fuera superior a la expresada en el punto 1.1.2, la diferencia deberá ser abonada por el titular del servicio.

1.1.4. Siempre que el monto de la reparación exceda la cobertura del titular del servicio y siempre que este así lo desee, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al titular del servicio y telefónicamente al Prestador. Si el titular del servicio la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por el Prestador.

1.1.5. Quedan excluidas de la presente cobertura:

- 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 daños por filtración o humedad aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- La reposición de repuestos a cargo del Prestador caños, flexibles, sifones y en general, cualquier repuesto o accesorio necesario para efectuar el servicio.

1.2. Electricidad

1.2.1. En caso de requerir la asistencia de un electricista en la vivienda declarada del Beneficiario, por cualquier motivo que revista carácter de urgencia o no, y por necesidades que tengan su origen en la instalación eléctrica de la misma, el Prestador enviará un operario que realizará la reparación o acondicionamiento, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

1.2.2. Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de ARS 800 (pesos ochocientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

1.2.3. Quedan excluidas de la presente cobertura:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- La reposición de repuestos a cargo del Prestador, llaves térmicas, fusibles, disyuntores y en general, cualquier repuesto o accesorio para efectuar el servicio.

1.3. Cerrajería

1.3.1 En caso de requerir la asistencia de un cerrajero en la vivienda declarada del Beneficiario, por cualquier motivo que revista carácter de urgencia o no, y por necesidades relacionadas con pérdida, extravío o robo de llaves, inutilización de cerraduras u otros trabajos de reparación o acondicionamiento, el Prestador enviará un operario que realizará la reparación necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Será a cargo del Prestador, en los casos que fuera necesario, la reposición de una nueva cerradura de las mismas características a la existente, por inutilización o daño de la misma a consecuencia de la apertura realizada.

1.3.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de

ARS 800 (pesos ochocientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

1.4. Vidriería

1.4.1 En caso de rotura de vidrios o cristales verticales de puertas o ventanas del cerramiento de la vivienda beneficiada, el Prestador enviará un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

1.4.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de ARS 800 (pesos ochocientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

1.5. Gas

1.5.1 En caso de requerir la asistencia de un gasista en la vivienda declarada del Beneficiario, por cualquier motivo que revista carácter de urgencia o no, y por necesidades relacionadas con la pérdida de gas, arreglo de llaves o trabajos de refacción o conexión de equipos de gas con la red domiciliaria, el Prestador enviará un gasista para que realice los trabajos de reparación, acondicionamiento o conexión, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

1.5.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de ARS 800 (pesos ochocientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

2) Exclusiones Generales.

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas, quedan excluidos de la cobertura los siguientes daños y contingencias:

2.1. Los provocados intencionalmente por el titular del servicio.

2.2. Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

2.3. Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo u otros fenómenos de la naturaleza.

2.4. Los servicios que el titular del servicio haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento del Prestador.

3) Forma de Prestar los Servicios.

Los servicios que se obliga a brindar el Prestador, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por él.

El Prestador no efectuará la prestación directa de los servicios cuando ello no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, o por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que este ubicada la vivienda declarada.

No obstante, en estos casos, el Prestador queda obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado a efectuar al titular del servicio.

En tal caso, el Prestador reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por servicio indicada por el Prestador en las Condiciones Generales del Servicio, siempre que el titular del servicio envíe la factura original del trabajo realizado al Prestador.

En el mismo caso, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por el Prestador. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del titular del servicio los gastos correspondientes.

1. Procedimiento.

Todos los servicios para la asistencia al hogar, pueden ser solicitados al Prestador al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Los referidos servicios serán atendidos por el Prestador con la mayor prontitud posible. A tal efecto el titular del servicio deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos:

Nombre y Apellido / Dirección de la vivienda / CP / Número de teléfono / DNI

La llamada telefónica será considerada como aviso o denuncia de siniestro, en razón de lo cual el titular del servicio autoriza expresamente al Prestador para que ella sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la denuncia respectiva y del trámite que se le haya dado.

2. Obligaciones del Titular del Servicio.

5.1 Solicitar el servicio a través del número telefónico indicado.

5.2 Permitir el acceso a la vivienda declarada a los prestadores, cuyos datos serán anticipados por el Prestador.

5.3 Será indispensable la presencia del titular o alguna persona autorizada por el mismo en el momento que se preste el servicio.

5.4 Aceptar las soluciones propuestas por El Prestador o sus representantes.

5.5 El titular del servicio tendrá a su cargo el excedente del costo de la prestación, en el caso que la misma supere el tope máximo a cargo de la prestadora.

5.6 En caso que el servicio no se efectúe por decisión del titular del servicio, el cargo básico por el desplazamiento de la prestadora activado, se descontará del tope anual de cobertura; en el caso que el tope se encuentre excedido el importe estará a cargo del titular del servicio.

5.7 Proveer al Prestador de todos los comprobantes originales para aquellos servicios que contemplan y permiten la modalidad de reintegro de gastos, y que hubieren sido previamente autorizados por el Prestador.

B) REFERENCIA TÉCNICOS DE HOGAR

El Prestador, a solicitud del titular del servicio, le proporcionará información y pondrá a su disposición o enviará a su domicilio, profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el titular del servicio desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

- Plomería.
- Electricidad.
- Cerrajería
- Cristalería.
- Gas
- Albañilería.
- Pintura.
- Carpintería.
- Técnicos de Audio, TV y Video.
- Empresas de Mudanzas.
- Guarda de Muebles.
- Vigilancia
- Técnicos de PC.
- Herrería.
- Instalación de estufas
- Instalación de acondicionadores de aire
- Instalaciones de cocinas

- Instalaciones de lavarropas

Esta lista está abierta a posibles ampliaciones y, por tanto, pueden realizarse consultas respecto a tipos de actividad no incluidos en la misma.

El presupuesto de los trabajos es sin cargo ni límite y será siempre por cuenta del titular del servicio, el importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados y cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones.

El Servicio “Conexión con Profesionales”, puede ser solicitado al Prestador al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

C) PUESTA A PUNTO EQUIPOS DE FRIO / CALOR

- 1) Servicios Incluidos El Prestador, a solicitud del titular del servicio, le enviará a su domicilio, profesionales especializados en calefacción y/o aire acondicionado para revisión técnica y puesta a punto de los equipos instalados en el domicilio del Beneficiario.
- 2) El servicio “Puesta a Punto Equipos de Frío / Calor” pueden ser solicitados al Prestador al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año.
- 3) Exclusiones:
 - El servicio no incluye los materiales y/o repuestos necesarios para la reparación.
 - Cualquier reparación contratada directamente por el Beneficiario.
 - Equipos en garantía.
 - Equipos que funcionen con caldera o compresor central.
 - Equipos no comercializados en la República Argentina.

- 4) Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de ARS 2.000 (pesos dos mil) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 2 (dos) servicios al año.

D) PROTECCION ELECTRODOMÉSTICOS

1) Servicios Incluidos. El Prestador, a solicitud del titular del servicio, le enviará a su domicilio profesionales especializados en la reparación de electrodomésticos para revisión, reparación y puesta a punto de electrodomésticos de línea “blanca” con una antigüedad no mayor a cinco (5) años que se encuentren en su domicilio.

Se entiende por línea “Blanca”: heladeras, cocinas, lavarropas, secarropas, lavavajilla, calentadores de agua, caldera.

2) El servicio “Protección de Electrodomésticos” puede ser solicitado al Prestador al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Al realizar la solicitud, el Beneficiario deberá suministrar los datos de la factura de compra (fecha, razón social, número de factura, importe, objeto comprado), a los efectos de determinar la antigüedad del electrodoméstico y oportunamente exhibirla al personal técnico que concurra al domicilio.

3) Exclusiones.

- Cualquier reparación contratada directamente por el Beneficiario.
- Equipos en garantía.
- Equipos con una antigüedad mayor a cinco (5) años.
- Equipos no comercializados en la República Argentina.

4) Este servicio tiene un tope de ARS 2.000(pesos dos mil) por evento, con un tope máximo de dos (2) servicios al año.

F) CUIDADO Y GUARDA DE MASCOTAS

Cuando la vivienda declarada por el Beneficiario se tornare inhabitable y fuera necesario encomendar a una empresa el cuidado y guarda de las mascotas (perros y gatos) propiedad del Beneficiario, AXA Assistance reintegrará al Beneficiario los gastos del servicio hasta el límite máximo previsto en esta cláusula.

El Beneficiario podrá solicitar este servicio dentro de un período máximo de 72 (setenta y dos) horas hábiles contadas a partir de la fecha del siniestro.

El servicio está limitado a ARS 150 (pesos ciento cincuenta) por día y por un período máximo de 7 (siete) días al año.

G) ALQUILER DE GRUPO ELECTRÓGENO

1. Cuando como consecuencia de un desperfecto interno o externo la vivienda
2. declarada quede sin suministro del servicio público de energía eléctrica contratado, AXA Assistance reintegrará al Beneficiario los gastos de contratación del alquiler de un grupo electrógeno hasta el límite máximo previsto en esta cláusula.
3. El beneficiario podrá solicitar este servicio dentro de un período máximo de 72 (setenta y dos) horas hábiles contadas a partir de la fecha del siniestro.
4. El servicio está limitado a 1 (un) servicio anual y con un tope anual de ARS 1.000 (pesos un mil).

H) EMERGENCIAS MÉDICAS –CÓDIGO ROJO

1. Emergencias y Urgencias médicas

La presente prestación se hará efectiva en todos los casos donde la sintomatología informada por el Beneficiario refiere a un cuadro agudo el cual requiera una atención inmediata por presentar riesgo de vida del titular del servicio o de su cónyuge, hijos o padres, y siempre que convivan con el titular del servicio.

La asistencia comprenderá la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias que el personal médico del Proveedor determine y el eventual traslado hasta el sanatorio, clínica u hospital que corresponda.

Este beneficio se brinda únicamente en la vivienda declarada al momento de contratar el servicio y sin límite de requerimientos por domicilio.

2. **Horario.** Este servicio se brinda las 24 horas del día, los 365 días del año.

I) HELP DESK PC

1. Servicios Incluidos

1. 1 Atención Tecnológica Telefónica o Chat:

En caso de que el titular del servicio tenga una consulta para la compra de y/o algún problema con su computadora personal, el Prestador gestionará y coordinará comunicación vía telefónica o chat con un profesional en sistemas informáticos para que atienda la inquietud del titular del servicio y se procure la solución del inconveniente.

1.2. Configuración de periféricos mediante comunicación telefónica o chat con Profesionales:

Cuando el titular del servicio necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa como hacerlo, el Prestador coordinará el enlace telefónico o chat con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho periférico.

1.3. Instalación de Antispyware (ad ware) mediante comunicación telefónica o chat con Profesionales:

Cuando el usuario necesite instalar a su computadora un programa ANTISPYWARE, ADWARE y RISKWARE, y no sepa como hacerlo, el Proveedor coordinará el enlace telefónico o chat con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho programa.

1.4. Consulta sobre Software y Hardware vía telefónica o chat a Profesionales:

Cuando el usuario necesite información sobre Software y Hardware para su computadora, el Prestador coordinará el enlace telefónico o chat con un profesional en la materia para que le dé la información requerida.

Todos los servicios telefónicos o chat relacionados a la PC, serán prestados únicamente a sistemas operativos Windows.

El titular del servicio podrá solicitar al Prestador la coordinación de visitas de técnicos informáticos. Los gastos de la misma serán a cargo del titular del servicio.

2. Exclusiones a los servicios de HelpDesk PC:

- Cualquier reparación contratada directamente por el Beneficiario.
- Reparaciones de daños o desperfectos en el hardware de la PC del titular del servicio y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos.
- Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
- Redes LAN, servidores y Hub/Switch, y cualquier otro dispositivo de red.
- Cursos sobre programas e informática en general.

- Recupero de la información y respaldo.
 - Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
 - Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
 - Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
 - Equipos en garantía.
3. Los Servicios de HelpDesk PC, deben ser solicitados al Prestador al teléfono o chat indicado para estos efectos las 24 horas del día, los 365 días del año.
 4. Este servicio se brinda sin límite de solicitudes.

DISPOSICIONES GENERALES

1. CASOS DE FUERZA MAYOR

La prestación de todos los servicios contratados quedaran suspendidos en todos sus efectos, en caso de cataclismos, desastres climatológicos, catástrofes epidémicas, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lockout, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público y, en general, por la ocurrencia de aquellos hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor, eximiendo de responsabilidad al Prestador.

2. REINTEGROS

El Prestador procederá al reintegro de los gastos, en los casos que así correspondiera, efectuados en las siguientes situaciones, siempre dentro de los topes establecidos para cada tipo de gasto y solo en los casos que el Prestador brinda el servicio a través del reintegro.

2.1. Todos los casos de reintegro deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa del Prestador. Para permitir la evaluación del mismo, el titular del servicio deberá suministrar toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio del Prestador, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, si fuera necesario, prescripción médica, detalle del medio de traslado en caso de ser necesario, facturas y recibos originales correspondientes.

Para todos los casos de reintegro, se deberá proveer detalle de los hechos, importes y conceptos de gastos incurridos.

2.2. Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se presenten en las oficinas del Prestador dentro de los sesenta (60) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, caducará el derecho del titular del servicio para recibir reintegro alguno.

2.3. Los reintegros se efectuarán en la República Argentina, en moneda local de curso legal, según la cotización de la divisa correspondiente en el mercado financiero Banco Nación, tipo vendedor del día anterior a la fecha de emisión del cheque de pago.

3. VIGENCIA DEL SERVICIO: El plazo de vigencia será de doce (12) meses, el que se considerará renovado en forma automática por igual período, en caso que no se manifieste fehacientemente voluntad en contrario con una antelación de noventa (90) días corridos a la fecha de su vencimiento y/o a la del vencimiento de cualquiera de las prórrogas.

4. DATOS PERSONALES. Los datos personales recogidos por AXA Assistance Argentina SA, son necesarios para brindar los servicios y serán utilizados para los fines siguientes: brindar los servicios de asistencias contratados por el Beneficiario, fines de

marketing, estudios estadísticos y actuariales y para combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo. Durante toda la duración de la relación contractual, el Prestador puede tener necesidad de realizar transferencia nacional o internacional de datos personales a otras empresas del Grupo AXA, actuando como proveedores o como subcontratistas. El Prestador se compromete a adoptar todas las medidas administrativas, técnicas y de seguridad para asegurar que la transferencia de estos

datos personales se realizan en cumplimiento de la legislación aplicable en la República Argentina. El Beneficiario, según sea necesario, autoriza a el Prestador el manejo, transmisión nacional y/ internacional, y almacenamiento de los datos personales a otras empresas del Grupo AXA, proveedores de servicios y subcontratistas que actúan en su nombre. El Prestador garantiza que no transferirá datos personales sensibles a terceros, salvo con su consentimiento específico y previo en el momento de la solicitud de estos datos personales. El Beneficiario tiene la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos personales, solicitándolo personalmente en la calle Maipú 255 piso 17, C.A. de Buenos Aires, República Argentina, en las condiciones establecidas en la legislación vigente.

El Beneficiario es informado que El Prestador tiene parcialmente subcontratado la administración y contabilidad de los datos personales a AXA Negocios Servicios Private Limited, con domicilio social en SJR Plaza, Municipal 1, 29 Main Road, BTM 1ra etapa, Bangalore 560068, India, empresa que forma parte del Grupo AXA, y lo ha hecho de conformidad con los principios de buenas prácticas de gestión en la externalización de las compañías (Circular CPA PPB-2006-1 de la CBFA. 06.02.2006). Con este fin, la empresa mencionada tiene acceso a los datos personales de los clientes finales y/o beneficiarios. AXA Asistencia garantiza la protección de los datos personales de los clientes finales y/o beneficiarios.