

Condiciones generales de asistencia

ASISTENCIA HOGAR

A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EUROP ASSISTANCE ARGENTINA:

Los SERVICIOS serán prestados por EUROP ASSISTANCE ARGENTINA a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas, los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse al

0800-666-2252

La vivienda cubierta por este servicio de Asistencia Hogar se circunscribe al DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO.

DEFINICIONES

A los efectos de la prestación de los SERVICIOS aquí detallados, se entenderá por:

- a) BENEFICIARIO(s): Titular contratante de la póliza de seguro de hogar y/o personas que convivan con él de manera permanente.
- b) DOMICILIO RESIDENCIAL: Casa, departamento, unidad para uso habitacional cuyo domicilio coincide con el declarado en la póliza de Seguro de Hogar como domicilio de riesgo.
- c) EXCEDENTE: Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO cuando el precio del servicio a prestar supere el tope establecido en la cobertura al momento de recibir el servicio.
- d) SERVICIOS: Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.
- e) PROVEEDOR: EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A.
- f) URGENCIA: El concepto de "urgencia" vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato. El carácter de urgencia y/o de emergencia, así como la inhabitabilidad de la vivienda asegurada serán, en todos los casos, determinadas exclusivamente por EL PROVEEDOR bajo criterios de máxima razonabilidad y buena fe.

1. ASISTENCIAS ANTE URGENCIAS

Limitado a \$ 1200 por evento y 3 eventos anuales por cada especialidad (Excepto el servicio de reposición de llaves) por año calendario.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará el servicio las 24 horas, los 365 días del 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.

EL PROVEEDOR enviará al DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO un prestador de servicios que se encargará de atender las siguientes eventualidades:

a) SERVICIOS EN INSTALACIONES ELECTRICAS.

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corte total; cuando la falla se origine en el interior del DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO.

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

Exclusiones particulares:

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.

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 DOMICILIO RESIDENCIAL.

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 para la verificación. En solicitudes posteriores, y advertido el BENEFICIARIO de las deficiencias en el mantenimiento de sus instalaciones, EL PROVEEDOR no estará obligado a prestar nuevamente el servicio ante una nueva falla.

Exclusiones particulares:

- Reparación de 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 DESTAPACIONES

Obstrucciones en la cañería perteneciente al baño o cocina de la vivienda asegurada en su primer tramo.

d) SERVICIOS DE CERRAJERIA

-En caso de pérdida, extravío o robo de llaves.

Asistencia destinada a la apertura y/o reparación de cerraduras dañadas por AVERIA, ACCIDENTE o ROBO en la puerta principal que se encuentre trabada y que impidan el ingreso o egreso al DOMICILIO RESIDENCIAL y/o que atenten contra la seguridad del mismo.. En el caso de servicios de cerrajería se prestará el servicio en el domicilio declarado por el BENEFICIARIO.

Exclusiones particulares:

La fabricación de llaves duplicadas de cualquier tipo.
Reposición de llaves.
Materiales.

En caso de robo y/o hurto de llaves en domicilio:

Limitado a \$ 800 y 1 evento anual (esta prestación es adicional a la CERRAJERÍA).

En caso que el BENEFICIARIO sufra en su domicilio, el robo o hurto de las llaves de acceso al ingreso principal a la vivienda, EL PROVEEDOR se hará cargo del costo de la reposición de esas llaves, siempre y cuando EL BENEFICIARIO presente la denuncia o exposición policial correspondiente.

e) SERVICIOS DE VIDRIERIA.

Cambio de vidrios rotos en puertas, ventanas traseras externas y aquellas que den a la línea municipal o que atenten contra la seguridad del Domicilio Residencial o dejen aberturas a la intemperie que lindan con el exterior de la vivienda.

Exclusiones particulares:

Vidrios de puertas internas, espejos, vitraux, tragaluces, claraboyas (vidrios horizontales)

f) SERVICIOS DE GAS

Fuga de gas en las instalaciones externas o a la vista, que implique serio riesgo en caños externos de entrada y/ o salida de gas, EL PROVEEDOR enviará un operario que procederá a la reparación de la misma.

Exclusiones particulares:

No están incluidas aquellas reparaciones que sean responsabilidad de la empresa que suministra el gas.

No están incluidos los artefactos estufas, calefones, cocinas, etc. que estén conectados a la red de gas.

2. ASISTENCIAS PROGRAMADAS

Servicio a cargo del Beneficiario

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará la asistencia las 24 horas, los 365 días del año.

Los costos de estas asistencias serán por cuenta del BENEFICIARIO.

El BENEFICIARIO podrá solicitar estos servicios programados para el mantenimiento de su hogar: plomería, cerrajería, electricidad, albañilería, pintura, gasista, plomería, cristalería, pintura, carpintería, herrería, fumigación, piletero, emergencia veterinaria y guardería para mascotas.

Condiciones particulares:

EL PROVEEDOR podrá referenciar los especialistas dentro de un lapso de 48 Hs. de requerido el servicio.

El trabajo realizado entre el cliente y el técnico será de común acuerdo entre las partes y no existirá ninguna responsabilidad de EL PROVEEDOR NI DE LA ASEGURADORA.

3. ASISTENCIAS DERIVADAS DE SINIESTROS

Limitado a \$ 5000 anuales por cada especialidad_(Excepto los servicios de Seguridad y Vigilancia, Mudanza de Muebles, Guarda de Muebles,

Servicio de Retorno Anticipado y Servicio de Retorno al Vehículo) por año calendario.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará la asistencia las 24 horas, los 365 días del año. Todos los servicios están garantizados por el PROVEEDOR por 90 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

El BENEFICIARIO podrá solicitar los siguientes servicios en caso de algún siniestro cubierto por su póliza:

a) SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Limitado hasta 72 horas y 1 evento anual

Cuando la vivienda asegurada se presentara vulnerable, EL PROVEEDOR coordinará un servicio de vigilancia.

b) MUDANZA DE MUEBLES

Limitado hasta un radio de 50 km. de la vivienda asegurada y 1 evento anual

Cuando la vivienda asegurada se declare inhabitable, siendo necesario el retiro de los muebles por seguridad o para efectuar las reparaciones correspondientes, EL PROVEEDOR coordinará el retiro y el traslado de los mismos al lugar indicado por EL BENEFICIARIO.

c) GUARDA MUEBLES

Limitado hasta 7 días y 1 evento anual

EL PROVEEDOR gestionará un lugar para guardar muebles si la vivienda asegurada resultara inhabitable.

d) SERVICIO DE RETORNO ANTICIPADO

Incluye solo pasajes y 1 evento anual

EL PROVEEDOR pondrá a disposición pasajes aéreos, ferroviarios, o de ómnibus para que LOS BENEFICIARIOS puedan retornar a la vivienda asegurada.

Condiciones particulares:

EL PROVEEDOR definirá el medio de transporte para el retorno del beneficiario. LOS BENEFICIARIOS deben estar a una distancia mayor a 100 km. De la residencia asegurada y dentro del territorio nacional.

e) SERVICIO DE RETORNO DEL VEHÍCULO

Incluye solo pasaje de ida y 1 evento anual.

EL PROVEEDOR tendrá a disposición del BENEFICIARIO un pasaje aéreo, ferroviario o de ómnibus de ida, a los fines de buscar el vehículo de su propiedad.

Condiciones particulares:

EL PROVEEDOR definirá el medio de transporte.

El BENEFICIARIO tendrá a su disposición este servicio dentro de los 10 días después de la fecha de retorno a la vivienda asegurada.

EL BENEFICIARIO puede requerir de este servicio aún cuando no hubiese solicitado el de retorno anticipado.

EL BENEFICIARIO puede asignar a otra persona de su grupo familiar para el retiro del vehículo.

f) SERVICIO DE EMPRESA DE LIMPIEZA

EL BENEFICIARIO tiene a su disposición el servicio de limpieza para la vivienda asegurada, a los fines de minimizar los efectos del siniestro y posibilitar el retorno de los habitantes.

g) SERVICIO DE HOSPEDAJE

Coordinación de hospedaje para el BENEFICIARIO (titular contratante de la póliza de seguro de hogar, su grupo familiar y/o cualquier otro residente habitual de la vivienda asegurada).

El tope de este servicio es de \$ 5000 por año calendario ó 3 (tres) días de hospedaje, para todos los beneficiarios en conjunto, lo que ocurra primero.

h) REPOSICIÓN DE VALIJA DE EMERGENCIA

EL PROVEEDOR se hará cargo de la vestimenta y objetos de toilette que le permitan al BENEFICIARIO continuar con su vida cotidiana. El tope de este servicio es global, para todos los residentes de la vivienda asegurada.

i) GASTOS POR TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS (DNI/REGISTROS)

En caso de pérdida o destrucción del DNI y/o Registro de Conducir del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR cubrirá los gastos de tramitación.

Requisitos: El BENEFICIARIO debe presentar denuncia policial

B. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:

1. Brindar información completa y veraz sobre su solicitud.

2. En caso que el BENEFICIARIO requiera cualquiera de los servicios indicados en las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al PROVEEDOR al número telefónico 0800-666-2252 debiendo proporcionar la siguiente información:

- a) Nombre y apellido.
- b) Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde el PROVEEDOR pueda contactar al BENEFICIARIO, así como todos los datos que el coordinador del SERVICIO le solicite para localizarlo.
- d) Descripción del problema y tipo de SERVICIO solicitado.

C. EXCLUSIONES GENERALES.

El PROVEEDOR no estará obligado a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:

1. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique.
2. Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en la cláusula anterior.
3. Cuando los SERVICIOS sean solicitados como 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.
4. Cualquier daño preexistente en la vivienda asegurada al momento de la solicitud de los servicios.
5. La solicitud del servicio para un domicilio diferente al declarado por el BENEFICIARIO como domicilio de riesgo en el seguro de hogar contratado.
6. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a las áreas comunes de los edificios, PHs o viviendas.
7. La colocación de recubrimiento final en pisos, paredes o techos, tales como: lozas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.

8. La reparación de equipos eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar.
9. Las reparaciones de daños causados en los bienes que sean consecuencia de una falla en los servicios hidráulicos y sanitarios.
10. Las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
11. Las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
12. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
13. Cuando por orden judicial se impida la ejecución de los trabajos a realizar
14. Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de Europ Assistance.

D. REINTEGRO DE GASTOS POR PRESTACIONES CONTRATADAS POR EL BENEFICIARIO

El prestador se hará cargo de los servicios prestados al BENEFICIARIO por otros profesionales, en los siguientes supuestos excepcionales:

- a) En caso que el BENEFICIARIO no haya podido comunicarse con EL PROVEEDOR por falta de señal en la zona.
- b) Si requerida la asistencia a la Central Operativa del PRESTADOR no se encontrare disponible en el lugar de ocurrencia del evento un prestador perteneciente a la red de Europ Assistance.

En tales supuestos el asegurado podrá contratar el servicio por su cuenta, cuyos costos serán reintegrados al asegurado, dentro de los límites de la cobertura. El sistema de liquidación (pago directo o reintegro) quedará bajo el exclusivo criterio del PRESTADOR, atendiendo a las particulares circunstancias del caso.

Es condición inexcusable para la obtención del pago o reintegro de los gastos efectivamente incurridos, que el BENEFICIARIO dentro de las 24 horas de producido el evento, comunique fehacientemente a la Central Operativa del PRESTADOR:

- las causas excepcionales que le han impedido formular el correspondiente requerimiento de asistencia y
- los datos relativos al profesional contratado, con el objeto de posibilitar el control de la prestación por parte de Europ Assistance.

El incumplimiento de estas obligaciones, provocará la automática caducidad del derecho del asegurado a obtener el pago directo y/o el reintegro de los gastos incurridos, siempre dentro de los límites de la cobertura.

En caso que el PROVEEDOR se haga cargo del costo de algún servicio, EL BENEFICIARIO dispondrá de 30 días corridos contados desde la fecha de realizada la prestación, para enviar la documentación requerida. Vencido ese plazo la solicitud quedará sin efecto.