

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “TECHO PROTEGIDO LA ANÓNIMA”.

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: 0800-444-0838 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 únicamente el individuo informado por el Contratante como con derecho a los Servicios.

Contratante: LA ANONIMA S.A.

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 será el límite monetario por hasta el cuál IBERO brindará el Servicio. 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 en el hogar

II.B. Servicios De Asistencia Medica

II.C. Servicios De Asistencia A Mascotas

II.A. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

A. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

1. descripción del Servicio:

Se tratan de servicios asistenciales de urgencia o emergencia que tienen como objetivo solucionar o mitigar daños, averías y/o desperfectos en la Vivienda Declarada del Beneficiario.

2. Alcances del Servicio:

El Servicio contempla los siguientes rubros: Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidriería y Gasista.

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos (aquellos elementos necesarios para realizar el trabajo) y mano de obra que requieran para la reparación serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido.

Los costos de los repuestos necesarios para la asistencia serán a cargo del Beneficiario.

Eventos disponibles: máximo de 4 (cuatro) Eventos por rubro por año.

Tope: Hasta 3000\$ (tres mil pesos) por Evento.

a.1-Plomería:

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua en la Vivienda Declarada que se encuentren a la vista (caños flexibles, sifones bajo mesada, etc.), IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Materiales básicos del rubro Plomería: cinta teflón, selladores y similares.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Plomería:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves u otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- La reparación de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda beneficiada que no se encuentren a la vista.
- La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en el apartado anterior de este mismo punto.
- 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 o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las tuberías, aunque sean consecuencia del trabajo realizado.

a.2-Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la Vivienda Declarada, consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Electricidad:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, 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.
- Averías producidas por incendio o caídas de rayos.

a.3-Cerrajería

En caso de extravío de las llaves de acceso a la Vivienda Declarada, o bien por falla o rotura de la cerradura de la puerta de acceso a la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para realizar la apertura, o el arreglo de la cerradura. El Servicio será brindado únicamente si no existiesen otras puertas de acceso alternativas a la Vivienda Declarada que puedan ser utilizadas por el Beneficiario para ingresar o egresar de la Vivienda Declarada.

Materiales básicos del rubro Cerrajería: lubricantes, grafito, y similares.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Cerrajería por Emergencia:

- Arreglo de cerraduras de puertas interiores y otros.

a.4-Gasista

En caso de rotura de cañerías u otras instalaciones fijas de gas a la vista de la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Materiales básicos del rubro Gasista: cinta teflón, punto de soldadura y similares.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de gasista:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías o llaves de gas.
- La reparación de daños por fugas o escapes, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías u otras instalaciones.
- La reparación y/o reposición de aparatos, calderas, cocinas, calefones, radiadores y, en general, cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías de gas.
- La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las cañerías de gas, aunque sean consecuencia del trabajo realizado.

a.5-Cristalería

En caso de rotura de vidrios o cristales verticales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento de la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Materiales básicos del rubro Cristalería: selladores, masillas y similares.

Esta prestación incluye la reposición de un nuevo cristal/vidrio para solucionar la emergencia sobre la instalación afectada y que no se considere “material básico”, el mismo se autorizara siempre que el operario determine la necesidad de los insumos.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de gasista:

- Reposición de vidrios o cristales que por su antigüedad/tipo no se fabrican o consiguen en la actualidad.
- Reposición de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas internas.

3) Garantía

Los profesionales que realicen el servicio otorgarán, respecto a la reparación, una garantía de tres (3) meses contados a partir de la prestación del Servicio, exclusivamente por la tarea realizada y los componentes y/o materiales utilizados.

B. SERVICIO “HOGAR PUESTA A PUNTO”

Para aquellos casos de asistencia domiciliar que no estén contemplados dentro del Servicio de “Asistencia Domiciliar” IBERO le proporcionará al Beneficiario información y pondrá a su disposición o enviará a la Vivienda Declarada, profesionales que puedan formular un presupuesto y, eventualmente, ejecutar las obras que el Beneficiario desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

- Cristalería.
- 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

El listado anterior se encuentra sujeto a futuras ampliaciones y/o modificaciones. Por lo tanto, pueden realizarse consultas respecto a tipos de actividad no incluidos en la misma.

El presupuesto telefónico de los trabajos es sin cargo para el Beneficiario. Será siempre por cuenta del Beneficiario el importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados, así como cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones. IBERO se compromete únicamente a brindar información al Beneficiario, ponerlo en contacto con el profesional correspondiente, y eventualmente coordinar la visita del profesional al domicilio del Beneficiario.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos.

Tope: Sin Tope por evento.

C. MANTENIMIENTO DE HOGAR

1.Descripción de la prestación:

Se trata de servicios de mantenimiento en el hogar que tienen como objetivo realizar mejoras en el domicilio del beneficiario.

2.Alcances de la prestación:

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido por servicio, o hasta 5 (cinco) horas corridas por servicio, lo que ocurra primero.

Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos.

Se entiende por “materiales básicos”, los elementos necesarios para realizar el trabajo (cinta, teflón, punto de soldadura y otros).

Eventos disponibles: máximo de 2 (dos) Eventos por rubro por año.

Tope: Hasta 1800\$ (mil ochocientos pesos) por Evento.

a.1-Plomería por mantenimiento/handyman

A solicitud del Beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado a la Vivienda Declarada para la instalación de sifones, grifos, cambio de cuerito de canilla, vástagos, depósito de inodoro y obturador, según sea solicitado.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Plomería, los elementos necesarios para realizar el trabajo (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

a.2-Electricista por Mantenimiento/handyman

A solicitud del Beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para cambios de porta lámparas, cambio de lámparas comunes, dicroicas, cambio de llaves de luz y cambio de toma de enchufes, según sea solicitado.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro de electricidad, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta aisladora, pequeños tramos de cable para empalmes y otros).

Exclusiones del servicio de Electricidad:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, 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.
- Averías producidas por incendio o caídas de rayos.

a.3-Cerrajería por mantenimiento/handyman

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para realizar la apertura de puertas alternativas, cerraduras internas de la Vivienda Declarada, cambio de cerraduras, arreglo de chapas, según sea solicitado. El presente servicio no es aplicable para puertas de muebles.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Cerrajería, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (lubricantes, grafito, y otros).

a.4-Gasista por mantenimiento/handyman

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para revisión y encendido de estufas / cocinas (Solo las que se encuentren fuera de garantía de fábrica) cambio de unidad magnética, cambio de termocupla, destapar piloto.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Gasista, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

3.Garantía

Los profesionales que realicen el servicio otorgarán, respecto a la reparación, una garantía de tres (3) meses, exclusivamente por la tarea realizada y componentes y/o materiales utilizados, debiendo ser estos últimos de nueva adquisición y homologados por los entes respectivos si correspondiese (Ej. Caños de gas y Agua, Cables, Dispositivos Eléctricos, Etc.) ya sea aportado por el operario o por el beneficiario.

II.B. SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA

A. MEDIPHONE 24 – ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

El Beneficiario podrá solicitar asesoramiento médico telefónico brindado por profesionales sobre los temas que se detallan debajo.

- Asesoramiento acerca de dudas e interrogantes relacionados a la salud en general
 - Orientación sobre medicación. Reacciones adversas, efectos secundarios, contraindicaciones
 - Orientación materno infantil
 - Recomendaciones dietarias generales vinculadas a trastornos médicos
 - Consultas sobre evolución de distintos tratamientos
 - Valoración de necesidad de consulta con especialistas
 - Información sobre centros médicos de la red pública y privada
 - Contacto y datos de prestadores médicos a domicilio y en consultorio
 - Servicio de acompañamiento
-
- Enfermeros
 - Radiología (en consultorio y a domicilio en caso de imposibilidad de trasladarse)
 - Kinesiología a domicilio
 - Traslados programados
 - Farmacias de turno
 - Envío de medicamentos
 - Mensajería
 - Servicio doméstico eventual

Los costos en los que decida incurrir el beneficiario en virtud del asesoramiento telefónico recibido (como ser costos de diagnóstico, tratamientos, medicamentos, entre otros) en todos los casos serán a cargo del beneficiario.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por Evento.

Prestaciones no comprendidas en el servicio Mediphone.

- La realización de diagnósticos y recetas
- La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales.

B. EMERGENCIAS MÉDICAS – CODIGO ROJO

Si el Beneficiario estuviere sufriendo un cuadro de salud agudo que, por existir riesgo de vida, requiriese de atención médica inmediata, él o sus familiares directos podrán solicitar a IBERO la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias que el personal médico de IBERO determine, así como el eventual traslado en ambulancia hasta el sanatorio, clínica u hospital que corresponda.

IBERO únicamente brindará este Servicio en la Vivienda Declarada, excluyendo su prestación en cualquier otra vivienda.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por Evento.

Prestaciones no comprendidas en el Servicio Emergencias Médicas:

- Todo tipo de internación clínica, incluso la de urgencia o de emergencia o internación quirúrgica y cirugía
- Terapia intensiva o unidad coronaria
- Terapias alternativas
- Maternidad, parto, patología del embarazo
- Tratamiento neonatal
- Trasplantes
- Traslados programados en ambulancias o traslados en ambulancias para efectuar estudios complementarios de diagnóstico y tratamiento.
- Hemodiálisis y diálisis peritoneal
- Prácticas en etapa experimental
- Todo tipo de tratamientos (histocompatibilidad, esterilidad, geriatría, obesidad alteraciones y/o enfermedades derivadas de alcoholismo, toxicomanía e intoxicaciones auto provocadas, virus de inmunodeficiencia adquirida, enfermedades oncológicas, trastornos de la alimentación, entre otros)
- Lesiones causadas por estado de enajenación mental, en estado de ebriedad o bajo influencia de estupefacientes o alcaloides; lesiones auto provocadas o causadas por tentativa de suicidio o por la participación en la comisión de delitos o riñas, salvo aquellos casos de legítima defensa.
- Prótesis y órtesis de cualquier naturaleza
- Prácticas de alta incidencia y bajo costo
- Las prácticas de diagnóstico y laboratorio.

II.C. SERVICIOS DE ASISTENCIA A MASCOTAS

A. FONOVET – ORIENTACION TELEFONICA A MASCOTAS

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

- Orientación acerca de dudas e interrogantes relacionados a la salud en general
- Consultas sobre urgencias veterinarias
- Orientación sobre medicación a mascotas. Reacciones adversas, efectos secundarios, contraindicaciones.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas vinculadas a trastornos médicos generales.
- Consultas sobre evolución de distintos tratamientos.

- Valoración de necesidad de consulta con especialistas
- Información sobre centros médicos de la red pública y privada
- Contacto y datos de prestadores veterinarios a domicilio y en consultorio
- Opinión sobre recursos y métodos para traslado de mascotas en viaje

Eventos disponibles: hasta 2 (Dos) Eventos por año.

Tope: Sin Límite

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 reintegros@hogar.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 la fecha de gastos realizados 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.
- Permitir el acceso a la Vivienda Declarada a los prestadores del Servicio, cuyos datos serán anticipados por IBERO.
- Estar presente durante la prestación de los Servicios, o bien designar alguna persona autorizada e informarla a IBERO.
- Notificar cualquier cambio de domicilio de la Vivienda Declarada.

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.

VII. 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.”