



Condiciones Generales Servicio de Asistencia Seguro Integral de Consorcio

(No forma parte integrante del contrato de seguro)

www.hdiseguros.com.ar

CONDICIONES GENERALES

Las siguientes Condiciones Generales regirán el servicio de Asistencia a Consorcios para todos los Beneficiarios designados por HDI Seguros S.A. y debidamente informados en adelante IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

CONSIDERACIONES

- ◆ Concederá derecho a las prestaciones de los Servicios de Asistencia, cuando las necesidades de asistencia se originen o sean consecuencia directa de un siniestro previsto por la Póliza Integral de Consorcios contratada con HDI Seguros S.A. salvo donde en particular se indique otra condición, y siempre que la misma se encuentre vigente al momento del siniestro.-
- ◆ IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. proveerá y coordinará los Servicios de Asistencia, a través de su Centro de Atención Telefónica (CAT), las 24 Hs., de los 365 días del año, por medio de los prestadores de servicios contratados al

efecto. Queda entendido y convenido que, si el beneficiario se autoasiste por las prestaciones estipuladas en las presentes Condiciones Generales, en los casos que ello se admite, se entiende que dicho beneficiario toma al prestador como agente directo suyo, sin recurso de naturaleza alguna contra IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. ni HDI Seguros S.A., en razón de su elección.-

- ◆ En los casos de emergencia en los que no sea posible llamar previamente al Centro de Atención Telefónica (CAT), en función de la localización o de la urgencia del evento, o cuando no sea posible un pago directo de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. ésta asumirá el resarcimiento de los gastos contra la presentación de los comprobantes originales y de acuerdo con los topes establecidos en las presentes Condiciones Generales.-

CAPITULO I

DEFINICIONES

- A) **Beneficiario:** Es el consorcio titular de la póliza Integral de Consorcio y el edificio declarado, conforme al reporte recibido por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., vigente al momento de solicitar la asistencia.-
- B) **Edificio Asegurado:** Es el consignado en el reporte recibido por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., en el cual se prestarán los servicios descritos en las presentes Condiciones Generales.-

VALIDEZ

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. brindará los servicios incluidos en las presentes Condiciones Generales siempre y cuando esté vigente el contrato de prestación de servicios entre IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. y HDI Seguros S.A. Serán objeto de dichos servicios, los desperfectos imprevistos

ocurridos únicamente en los espacios comunes del Edificio Asegurado.-

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.

EMERGENCIA

Es aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida de la persona o el riesgo cubierto. En esta situación se requiere una asistencia inmediata.

ÁREA DE COBERTURA

Los servicios de asistencia se brindarán de acuerdo a las disponibilidades locales y horarios de los prestadores de servicios.

- ◆ Cobertura en todo el territorio de la República Argentina.

CAPITULO II

CONDICIONES PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

- | | |
|---|--|
| <p>A) Los Servicios de Asistencia serán solicitados telefónicamente por parte de los beneficiarios.</p> <p>B) Los Servicios de Asistencia de emergencias serán prestados solamente en caso que el Edificio Asegurado fuera afectado por uno o más eventos previstos en el Capítulo III de estas Condiciones Generales, siempre como consecuencia de un siniestro previsto</p> | <p>en la Póliza Integral de Consorcio contratada con HDI Seguros S.A.</p> <p>C) Los Servicios de Asistencia deberán ser solicitados dentro de las 72 Hs.. Después de ocurrido el siniestro o después de su constatación.</p> |
|---|--|

CAPITULO III

SERVICIOS DE ASISTENCIA A DOMICILIO

**A) Cerrajero 24 horas
Limitado a \$3.906.- 2 eventos anuales.**

Servicio que aplica para la reparación y/o apertura de cerraduras dañadas por avería, accidente o robo en las puertas exteriores o perimetrales que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso al domicilio comercial y que atenten contra la seguridad del hogar.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- El servicio de cerrajería se brindará en cualquier domicilio que solicite el BENEFICIARIO.
- En caso de ser una cuenta seguro, el servicio se brindará en el domicilio registrado por el usuario.
- Garantía de 90 días. (sujeta a la verificación del prestador)

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo

considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**B) Seguridad y Vigilancia
Limitado a \$4.190.- 1 evento anual.**

Ante siniestro entre las primeras 72 HS. de ocurrido o de haber tomado conocimiento del mismo.

- Enviar mail a HDI.

Cuando un domicilio asegurado se presentara vulnerable, como consecuencia de un siniestro previsto por la Póliza Combinado Familiar, y por este motivo estuviesen en peligro los bienes existentes en su interior, EL PROVEEDOR brindará de acuerdo a las disponibilidades locales, un servicio de vigilancia.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- Dependiendo el caso y la disponibilidad de prestadores en zona, se puede brindar el servicio vía reembolso
- Servicio que se brindará por hora

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**C) Envío de Servicio de Plomería
Limitado a \$3.350.- 2 eventos anuales.**

Servicio que contempla la reparación en situación de emergencia por causa de posible daño al interior del domicilio comercial. Se consideran dentro de estos servicios las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias visibles o empotradas.

CONDICIONES DEL SERVICIO

– Garantía de 90 días. (sujeta a la verificación del prestador)

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**D) Inundaciones de Sótanos y/o Subsuelos.
Limitado a \$3.633.- 1 evento anual.**

Sólo por siniestro (entre las primeras 72 Hs. de ocurrido o de haber tomado conocimiento del mismo)

- Enviar mail a LUP.

Inundaciones de Sótanos y/o Subsuelos. Si el Beneficiario contara con sótano/s y éstos se viesan inundados por cualquier tipo de sustancia y fuese impedido por esta causa el acceso al mismo, EL PROVEEDOR enviará un equipo de emergencia a fin de proceder al desagote del

mismo hasta permitir nuevamente el acceso a dicho subsuelo. No incluye gastos de limpieza ni de remoción de materiales afectados. Este servicio será otorgado por reembolso.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**E) Grupo Electrónico
Limitado a \$3.350.- 1 evento anual.**

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá el costo del alquiler de grupo electrógeno, dentro de los límites y eventos estipulados.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

F) Prestaciones Programadas

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. pondrá a disposición del administrador del consorcio, su red de prestadores de los diferentes rubros para presupuestar y/o realizar trabajos programados. Todos los gastos derivados de estos servicios quedarán a cargo del consorcio.-

**G) Asistencia Legal
Sin Límite de eventos.**

A solicitud del BENEFICIARIO se lo contactará telefónicamente con un abogado para que realice las consultas que considere en los ámbitos penal,

civil y comercial, garantías, contratos eventuales, habilitación de locales, inspecciones municipales, conflictos de vecindad.-

H) Electricista

Limitado a \$3.150.- 2 eventos anuales.

Servicio que se brindará en las siguientes situaciones:

- A efectos de restablecer del servicio de energía eléctrica por causa de un corte total y/o parcial, cuando la falla se origine en el interior del domicilio comercial del BENEFICIARIO.
- Reparación y/o cambio de llaves térmicas, interruptores (disyuntores) o fusibles dañados.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- El servicio se brindará en el en el domicilio registrado por el usuario.
- Garantía de 90 días. (sujeta a la verificación del prestador)

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

I) Gasista

Limitado a \$2.835.- 2 eventos anuales.

Cuando en el domicilio asegurado se produjera una pérdida y/o fuga de gas, EL PROVEEDOR enviará un gasista para reparar dicha pérdida en el domicilio asegurado (sin asumir la reparación definitiva).

Teniendo en cuenta el alto riesgo que implica una pérdida y/o fuga de gas, el gasista revisará la pérdida y ante cualquier inconsistencia en las en las instalaciones que no se repare, el prestador está obligado a reportar a la entidad reguladora correspondiente.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- El servicio se brindará en el en el domicilio registrado por el usuario.
- Garantía de 90 días. (Sujeta a la verificación del prestador).

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

J) Mantenimiento Preventivo

Limitado a \$3.150.- 1 evento anual.

SUBSERVICIO PARA NO EMERGENCIA contemplados en la asistencia al domicilio (plomería, vidriería, cerrajería, electricidad) Aplica a 1 evento anual por asistencia de hogar.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**K) Servicio de mantenimiento y control de plagas
Limitado a \$3.150.- 2 eventos anuales.**

Sólo se brinda asistencia en CABA, Primer y Segundo Cordón del Conurbano.

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR coordinará con un especialista en las zonas geográficas mencionadas anteriormente. En otras zonas, que no fueron las mencionadas, se ofrece por POLÍTICA DE GARANTÍA.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**L) Albañilería
Limitado a \$3.150.- 1 evento anual.**

Se realizarán solo aquellos trabajos que sean consecuencia de electricidad, plomería y cerrajería:

- Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento, yeso o pasta en paredes, pisos y losas.
- Colocar y fijar muebles de baño, fregaderos 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.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para el presente SERVICIO el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de POLÍTICA DE GARANTÍA cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

CAPITULO IV

ASISTENCIA CONTABLE

(A) ASESORIA CONTABLE TELEFÓNICA
Sin Límites de eventos.

A solicitud del BENEFICIARIO se lo contactará telefónicamente con un estudio contable y/o licenciado en contabilidad por asesoramiento contable.

**(B) ASESORIA
ADMINISTRATIVA/INFORMACION DE TRAMITES
TELEFÓNICA**
Sin Límites de eventos.

A solicitud del BENEFICIARIO se lo contactará telefónicamente con un licenciado en administración por asesoramiento puntual o se despejarán las dudas acerca de información por tramites.

CAPITULO IV

SERVICIOS HANDYMAN

Servicio HANDY MAN	Monto	Límite
Reparación de electrodomésticos	\$ 2.980	3 eventos al año
Mantenimiento preventivo de aires	\$ 2.980	1 evento al año
Plomería	\$ 2.980	1 evento al año
Electricista	\$ 2.980	1 evento al año
Cerrajería	\$ 2.980	1 evento al año

CAPITULO V

PEDIDO DE SERVICIO DE ASISTENCIA

La solicitud de los Servicios de Asistencia, deberá ser efectuada por los beneficiarios o por personas autorizadas a hacerlo, dentro de las 72 primeras horas de ocurrido el siniestro o de haber tomado conocimiento del mismo.

Centro de Atención Telefónica (CAT):

Tel. Argentina: 0800-333-2927 y/o 0800-666-2202

Tel. Resto del mundo: (+54911) 4136-0691

1. PEDIDO DE ASISTENCIA

En caso de emergencia y antes de tomar cualquier medida, el beneficiario llamará a la Centro de Atención Telefónica (CAT) disponible las 24 Hs..

- Dará su nombre y número de póliza correspondiente.
- Dará el lugar, y el número de teléfono donde IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. pueda contactar al beneficiario o a su representante.
- Describirá resumidamente la emergencia, así como el tipo de ayuda que necesita.

2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE PAGO DIRECTO

El beneficiario se debe comunicar con IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. en el momento que ocurra el siniestro. IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. evaluará lo ocurrido y le

explicará al beneficiario la mejor manera de gestionar la prestación. En caso de que aplique la modalidad de pago directo, el beneficiario deberá presentar la documentación solicitada en original dentro de los sesenta (60) días corridos de la fecha de ocurrido el siniestro en las oficinas comerciales de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la documentación original (facturas, recibos o cualquier otra documentación que se le solicite) que acredite la causa y el monto del gasto incurrido. Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. reembolsará el importe al beneficiario dentro de los 15 días hábiles hasta el tope establecido en el servicio prestacional que aplicara.

A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. tomará como base los costos que hubiere debido asumir si el beneficiario hubiere solicitado sus servicios en el momento de ocurridos los hechos que originaron la asistencia.

Queda exclusivo criterio justificado de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., la efectivización o no de los reintegros solicitados. En ningún caso será efectuado el PAGO DIRECTO de servicios

prestados por terceros que tuvieren algún grado de parentesco con los beneficiarios.

Si fuera imposible comunicarse con el CAT para solicitar autorización previa de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., el beneficiario podrá recurrir al servicio médico de urgencia más próximo al lugar donde se encuentre. En todos los casos el beneficiario deberá comunicar a IKÉ

ASISTENCIA ARGENTINA S.A. la urgencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia lo antes posible y siempre dentro de las 72 (setenta y dos) horas de ocurrido el hecho. Deberá proveer las constancias y comprobantes ORIGINALES que justifiquen tal situación. No se efectuará ningún reintegro de gastos devengados en situación de emergencia, si no se dio estricto cumplimiento al procedimiento indicado.-

CAPITULO VI

EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Están excluidos de los Servicios de Asistencia, los siguientes casos:

- a) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes o personas después de ocurrido un siniestro.
- b) No serán garantizados en ningún caso, gastos que el beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:
 - 1) Confiscación, requisa o daños producidos en los bienes asegurados, por orden del

gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

- 2) Explosión, liberación de calor e irradiaciones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- 3) Actos u omisiones dolosas del titular o de las personas por las que éste sea civilmente responsable.

CAPITULO VII

OBLIGACIONES GENERALES DE LOS BENEFICIARIOS

- 1) **Atenuación y restricción** Los beneficiarios deberán efectuar los mejores esfuerzos con el objeto de atenuar y restringir los efectos de los eventos previstos que ocurran.

- 2) **Cooperación con IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.**

Los beneficiarios deberán cooperar con IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., a fin de posibilitar que a la misma lleguen los comprobantes de los prestadores, por envío a IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. de documentos y recibos.

- 3) **Limitación de Quejas**

Cualquier queja o acción judicial que se refiera a la prestación de los Servicios de Asistencia,

prescribirá a los 60 días a contar de la ocurrencia del evento.

- 4) **Subrogación**

En el caso en que IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. efectúe cualquier pago relativo a la prestación de Servicios de Asistencia a un beneficiario IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. se subrogará en los derechos de ese beneficiario, para recuperar del tercero responsable legalmente de los eventos de asistencia en cuestión hasta la cantidad equivalente al pago efectuado por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., o por cualquier otro plan de seguro o asistencia que proporcionara una compensación al beneficiario con relación a los mismos servicios prestados.

CAPITULO VIII

CONDICIÓN EXCLUYENTE

EXCLUSIONES GENERALES

Están excluidos de los Servicios de Asistencia, los siguientes casos:

- a) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes o personas después de ocurrido un siniestro.
- b) No serán garantizados en ningún caso, gastos que el beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:
 - 1- Confiscación, requisa o daños producidos en los bienes asegurados, por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
 - 2- Explosión, liberación de calor e irradiaciones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
 - 3- Actos u omisiones dolosas del titular o de las personas por las que éste sea civilmente responsable.

se encuentre vigente y/o sin cobertura total o parcialmente en base a los términos y condiciones del mismo, y especialmente por:

- ◆ Anulación por desistimiento de alguna de las partes.
 - ◆ Sin cobertura por mora automática (por incumplimiento de la Cláusula de Cobranza de Premio).
 - ◆ Reticencia y/o falsa declaración,
 - ◆ Incumplimiento de las cargas del Asegurado.
- b) Por tratarse de personas que no revistan calidad de beneficiario.
 - c) Que el Edificio Asegurado se encuentre ubicado fuera del ámbito territorial de cobertura indicado en el Capítulo I
 - d) Que el Edificio Asegurado se encuentre comprendido dentro de las exclusiones previstas en los Incisos a) y b) del Capítulo V de las presentes Condiciones Generale

CONDICION EXCLUYENTE

Se hace constar que la utilización indebida de los Servicios de Asistencia por alguno de los motivos más abajo detallados, dará derecho a los prestadores de dichos servicios a efectuar el cobro del precio de los mismos con cargo a las personas que lo hayan solicitado y/o utilizado.

En consideración a que las coberturas de asistencia estipuladas en las presentes Condiciones Generales, se otorgará a condición de haber contratado previamente una Póliza de Seguro Integral de Consorcio con HDI Seguros S.A., la presente cobertura se somete a los mismos efectos que emanen de dicho contrato. En consecuencia no habrá derecho a la utilización de los Servicios de Asistencia estipulados en las presentes Condiciones Generales, en los siguientes casos:

- a) Que el contrato de Póliza Integral de Consorcio suscripto con HDI Seguros S.A. no