



- Condiciones Generales Servicios:**
- **Asistencia Seguro de Combinado Familiar**
 - **Llamando al Doctor.**
 - **Asistencia Tecnológica.**

El servicio de LAD (Llamando al doctor) exclusivamente estará disponible para las pólizas que tengan a personas humanas como asegurados.

(No forma parte integrante del contrato de seguro)

www.hdiseguros.com.ar

CONDICIONES GENERALES

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

CONSIDERACIONES

- Otorgará 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 de Combinado Familiar 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 evento.-
- IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. brindará 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 acepta al prestador ofrecido por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. para las prestaciones estipuladas en las Condiciones Generales, se entiende que dicho beneficiario lo toma como agentes directos suyos, sin recurso de naturaleza alguna contra IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. ni HDI Seguros S.A., en razón de tal designación.-
- 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

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al BENEFICIARIO y / o a sus bienes causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.

CLIENTE: Toda persona física, titular de una Póliza de HDI Seguros, siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente, al momento de producirse una situación de EMERGENCIA/ persona que se encuentra dentro del INMUEBLE.

ENFERMEDAD GRAVE: Evento de carácter mórbido y de gravedad tal que ponga el riesgo la vida, de causa no accidental contraído o manifestado por primera vez por el BENEFICIARIO que requiera tratamiento por parte de un médico.

INMUEBLE: Edificio o casa destinados a vivienda u otro fin y que son propiedad de alguien.

PRINCIPALES CIUDADES: Aquellas que tienen más de 40.000 habitantes.

PROVEEDOR: Es IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

REFERENCIA: Información concerniente al tema que corresponda, según se obtiene de los sitios de publicación oficial para cada caso.

VIVIENDA: Lugar protegido o construcción acondicionada para que vivan personas.

POLÍTICA DE GARANTÍA: Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación a los SERVICIOS cubiertos descriptos siempre y cuando hayan sido autorizados por el PRESTADOR antes de ser realizados. La POLÍTICA DE GARANTÍA se realizará en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO.

A) Beneficiario: Es el titular de la póliza y la Residencia Asegurada, conforme al reporte recibido por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., vigente al momento de solicitar la asistencia, cónyuge e hijos menores de 18 años.

B) Residencia Asegurada: Es la consignada en el reporte recibido por IKÉ ASISTENCIA

ARGENTINA S.A., en la cual se prestarán los servicios descritos en las presentes Condiciones Generales. Eventuales cambios de domicilio durante la vigencia del servicio, deberán ser fehacientemente informados por HDI Seguros S.A. a IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A., siempre con anterioridad a cualquier solicitud de asistencia. La residencia asegurada, deberá corresponder exclusivamente a una unidad de vivienda familiar.-

- C) **Servicios:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. relacionados con asistencia; cuya descripción, límites, alcances y condiciones son parte integrante de este contrato.
- D) **Fecha de entrada en vigencia:** Los Beneficiarios podrán solicitar los servicios de asistencia durante el período que dure la vigencia de la póliza de Combinado Familiar y mientras se encuentre vigente el contrato de prestación de servicios celebrado entre IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. y HDI Seguros S.A.-
- E) **CAT:** Centro de Atención Telefónica de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.-
- F) **Coberturas:** Prestaciones o servicios de asistencia a que tienen derecho los Beneficiarios.-

- G) **Excedente:** Monto a pagar por parte del Beneficiario, cuando se supere el tope establecido en la asistencia.-
- H) **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.-
- I) **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.-

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 dentro de los límites de la Residencia Asegurada.

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

- A) Los Servicios de Asistencia serán solicitados telefónicamente por parte de los beneficiarios.
- B) Los Servicios de Asistencia de emergencias serán prestados solamente en caso que la residencia asegurada fuera afectada por uno o más eventos previstos en el Capítulo III de estas Condiciones Generales.
- C) Los Servicios de Asistencia deberán ser solicitados dentro de las 72 hs, después de ocurrido el siniestro o después de su constatación.

CAPITULO III

SERVICIOS DE ASISTENCIA A DOMICILIO

A) Cerrajero 24 horas

Limitado a \$3.633.- 3 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 residencial 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) Reparaciones de emergencia de cerraduras y ventanas

Limitado a \$3.182.- 1 evento anual.

Si a consecuencia de un siniestro previsto por una Póliza Combinado Familiar, la residencia asegurada quedara desprotegida en sus accesos, de manera tal que fuera fácilmente accesible desde el exterior, EL PROVEEDOR organizará el envío urgente para realizar las reparaciones provisionales necesarias, destinadas a evitar la antedicha accesibilidad, tomando a su cargo solamente el costo del desplazamiento.

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

- Enviar mail a HDI.

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) Seguridad y Vigilancia

Limitado a \$7.266.- 1 evento anual/ 3 días.

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

- Enviar mail a HDI.

Cuando una residencia asegurada 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.

D) Limpieza
Limitado a \$3.938.- 1 evento anual.

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

- Enviar mail a HDI.

Cuando la residencia asegurada, como consecuencia de un siniestro previsto por la Póliza Combinado Familiar se tornara inhabitable, se podrá solicitar a EL PROVEEDOR los servicios de una empresa de limpieza, para recuperar superficialmente los daños y posibilitar la reentrada de los moradores, minimizando los efectos del siniestro, y preparando la residencia para su posterior reparación definitiva, es decir, todo lo relativo a una limpieza gruesa EL PROVEEDOR no será responsable por ninguna reparación definitiva.

Cabe señalar que en caso de existir indemnización por la cobertura "Remoción de Escombros" de la Póliza Combinado Familiar, este servicio operará como complemento y en exceso del monto indemnizable por dicho concepto.

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) Traslado de Muebles
Limitado a \$4.463.- 1 evento anual.

Ante siniestro entre las primeras 72 HS de ocurrido o de haber tomado conocimiento del mismo, el beneficiario podrá solicitar este servicio dentro de un período máximo de 30 días a partir de la fecha del siniestro.

- Enviar mail a HDI.

Traslado de Muebles. Quedando la vivienda garantizada inhabitable, y siendo necesario retirar los muebles por razones de seguridad o para efectuar la reparación para tornarla habitable, EL PROVEEDOR organizará el retiro y el traslado de los muebles por una empresa especializada, al lugar especificado por el beneficiario, dentro de un radio de 50 Km. contados a partir del lugar del siniestro.

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) Guarda de Muebles
Limitado a \$4.463.- 1 evento anual/ 7 Días.

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

- Enviar mail a HDI

El beneficiario podrá solicitar este servicio, si no tuviere donde guardar los muebles de la residencia que ha sufrido un siniestro. Complementando al servicio anterior, EL PROVEEDOR se encargará de la guarda de los muebles por un período de hasta 7 días, así como de su retorno especificado por el beneficiario, dentro de un radio de 50 Km. desde la residencia del siniestro.

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.

G) Plomería**Limitado a \$3.633.- 6 eventos anuales.**

Servicio que contempla la reparación en situación de emergencia por causa de posible daño al interior del domicilio residencial. 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.

H) Reparación por escape de Gas**Limitado a \$3.633.- 2 eventos anuales.**

Cuando en la residencia asegurada se produjera una pérdida y/o fuga de gas, EL PROVEEDOR enviará un gasista para reparar dicha pérdida en la residencia asegurada (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.

I) Reparación de Desperfectos Eléctricos**Limitado a \$3. 633.- 3 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 residencial 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.

J) Cuidado de Discapacitados y/o Ancianos**Limitado a \$1.701.- 3 eventos anuales.**

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

- Enviar mail a HDI

En caso que se registre una circunstancia similar a una inundación, y habiendo una persona residente discapacitada o de edad avanzada, que por su condición física requiera de la ayuda y asistencia de otra persona, EL PROVEEDOR, se encargará de su cuidado, asumiendo el gasto según límites de cobertura durante 3 días por evento.

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) Hospedaje

Limitado a \$1.701.- 1 evento anual (incluyendo todos los BENEFICIARIOS).

En caso de SINIESTRO (robo, hurto o destrucción total) y/o ACCIDENTE donde sea necesario que el BENEFICIARIO permanezca en el lugar del mismo, el proveedor coordinará y abonará el costo del hotel.

Dichos gastos de hotel comprenden sólo alojamiento excluyendo desayunos, almuerzos, cenas o gastos extras.

IKE ASISTENCIA ARGENTINA no se responsabiliza por la imposibilidad de brindar el servicio, producto de la inexistencia de hoteles en el lugar del evento o por carecer de disponibilidad de alojamiento al momento de requerir la asistencia. En dichos casos, se le reembolsará al BENEFICIARIO los gastos incurridos, hasta los topes precedentemente indicados.

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) Servicios Domésticos Provisorios

Limitado a \$1.701.- 10 eventos anuales.

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

- Enviar mail a HDI

Este servicio estará disponible cuando a consecuencia de un siniestro previsto por la Póliza Combinado Familiar, resultare necesaria la hospitalización del Beneficiario o su cónyuge por un período mínimo previsto de 7 días, dejando en la residencia asegurada por lo menos un morador con edad inferior a 14 años, EL PROVEEDOR asumirá los gastos de una empleada doméstica.

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.

Q) Retorno anticipado al Domicilio

Limitado a \$14.700.- 1 evento anual (incluyendo todos los BENEFICIARIOS).

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

- Enviar mail a LUP

Este servicio estará disponible ante la ocurrencia de un siniestro previsto por la Póliza Combinado Familiar, en los que sea necesaria la intervención del PROVEEDOR o por la hospitalización que se prevea por más de 72 horas a consecuencia de accidente, o muerte de un familiar directo (padres, hijos, cónyuges) residentes en la Residencia Asegurada, aunque estos hechos no sean consecuencia de un siniestro previsto por la Póliza Combinado Familiar, y el beneficiario principal y/o su cónyuge estén de viaje a más de 300 Km., de distancia de la residencia asegurada, y dentro del territorio nacional El PROVEEDOR colocará a disposición del beneficiario principal y/o su cónyuge pasajes aéreos, ferroviarios o de autobús de línea comercial, para que pueda retornar al domicilio siniestrado, en caso que no pueda regresar del modo previsto originariamente, o tenga billete con limitación de plazo.

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.

R) Tramitación de documentos

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.

Si como consecuencia de un siniestro previsto por la póliza de Combinado familiar, se produjera la pérdida o destrucción de documentos personales de los residentes o inherentes al inmueble asegurado, EL PROVEEDOR se encargará de cubrir los gastos por tramitación de nuevos documentos.

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.

S) Reposición de una "valija de emergencia"

Limitado a \$36.330.- 1 evento anual.

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

- Enviar mail a LUP

Si como consecuencia de un siniestro previsto por la póliza Combinado Familiar, se produjera la pérdida o destrucción de los efectos personales de primera necesidad de los moradores de la Residencia Asegurada, EL PROVEEDOR procederá a la reposición de una "VALIJA DE EMERGENCIA" a fin que los mismos puedan continuar con sus actividades diarias habituales. Este servicio incluye gastos por la compra de vestimenta y objetos de toilette y está limitado a una intervención al año.

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.

T) Informaciones

A pedido del beneficiario, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. proporcionará los números de teléfono de bomberos, policía, hospitales entre otros, siempre que la residencia asegurada fuera afectada por eventos previstos en estas Condiciones Generales.

En este caso, el servicio de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. se limita a informar los números telefónicos solicitados, siendo el beneficiario responsable por el pedido de tales servicios.

U) Transmisión de Mensaje Urgentes

A pedido del beneficiario, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A. se encargará de transmitir mensajes relacionados a eventos previstos en estas Condiciones Generales, a una o más personas residentes en Argentina especificadas por este mediante enlace telefónico entre las partes.-

V) DESTAPACIONES

Limitado a \$3.633.- 4 eventos anuales.

EL PROVEEDOR enviará un plomero para que proceda a destapar obstrucciones en caños pertenecientes a la Residencia Asegurada en los siguientes casos:

1. Sanitarios: Obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los artefactos sanitarios y el caño cloacal, en casos de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica en casos de fincas.

2. Lavatorios y piletas: Obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los lavatorios o piletas de cocina y/o lavaderos y el caño cloacal, en caso de unidad funcional bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica en casos de fincas.

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.

W) ALQUILER DE GRUPO ELECTROGENO
Limitado a \$8.400.- 3 Eventos anuales.

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.

X) APOYO ESCOLAR

3 eventos sin cargo – A partir del 3er evento, 3 eventos más al 50%.

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR lo contactará con profesores particulares de la asignación que el CLIENTE requiera para ayuda en los estudios de un menor de 22 años que resida en el hogar asegurado.

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.

Y) REMIS

Limitado a \$3.066.- 1 evento anual.

Ante siniestro y a solicitud del CLIENTE, IKÉ ASISTENCIA realizará el pago del taxi o remis en caso de traslado a por accidente.

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

MASCOTAS

A) VETERINARIO ONLINE TELEFONICO
Limitado a 4 eventos anuales – 24 hs.

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR lo contactará telefónicamente con sus médicos veterinarios para que le den orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la MASCOTA. También brindará una segunda opinión en caso

de ENFERMEDADES GRAVES en donde se requiera una recomendación de un veterinario. Los médicos veterinarios del PROVEEDOR no recetarán medicamentos ni emitirán diagnósticos.

B) CONSULTA MEDICA EN CENTRO VETERINARIO
Limitado a \$1.575.- 1 evento anual.

En caso de que la MASCOTA requiera una consulta veterinaria por enfermedad grave o accidente, el PROVEEDOR cubrirá el costo de atención, hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO, en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO.

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) ANALISIS Y ESTUDIOS EN CASO DE ENFERMEDAD GRAVE O ACCIDENTE
Limitado a \$4.200.- 1 evento anual.

En caso de que la MASCOTA necesite realizarse estudios o análisis a consecuencia de una ENFERMEDAD GRAVE o ACCIDENTE, el PROVEEDOR pondrá a disposición un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO para realizar los mismos.

Este SERVICIO incluye: análisis de sangre, radiografía, electrocardiograma y ecografías; hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO.

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) INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
Limitado a \$10.500.- 1 evento anual

A solicitud del CLIENTE y en caso de necesitar una intervención quirúrgica causada por un ACCIDENTE o ENFERMEDAD GRAVE no preexistente al momento de la contratación de los SERVICIOS, el PROVEEDOR cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un

CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO.

El SERVICIO estará sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario del PROVEEDOR. SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 60 días.

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.

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 60 días.

E) INTERNACIÓN POST QUIRÚRGICA
Limitado a \$8.400.- 1 evento anual.

En caso de que la MASCOTA haya sido sometida a una intervención quirúrgica causada por un ACCIDENTE o ENFERMEDAD GRAVE no preexistente al momento de contratación de los SERVICIOS y necesite ser internado post cirugía, se le cubrirá el costo por 2 (dos) días de internación (no incluye descartables ni medicación); hasta el MONTO LÍMITE POR DÍA. La internación se realizará en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO por el PROVEEDOR. El SERVICIO está sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario del PROVEEDOR.

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.

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 60 días.

F) VACUNACIÓN**Limitado a \$1.575.- 1 evento anual.**

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de una vacuna y su aplicación en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El SERVICIO debe ser solicitado con un mínimo de 72 horas de anticipación.

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.

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 30 días.

G) GUARDERIA**Limitado a \$4.200.- 1 evento anual.**

En caso de que el CLIENTE tenga alguna incapacidad, necesite estar hospitalizado o se

encuentre de vacaciones, el PROVEEDOR brindará el SERVICIO de guardería para la MASCOTA.

El CLIENTE deberá proveer el alimento de la MASCOTA, y entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la misma.

Este SERVICIO se prestará en la ciudad del DOMICILIO RESIDENCIAL hasta el MONTO LÍMITE por EVENTO.

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.

H) RED DE DESCUENTOS**Sin límites.**

El PROVEEDOR brinda a disposición del BENEFICIARIO su red de proveedores para acceder a un precio preferencial sobre la compra de alimentos y accesorios para mascotas.

El descuento variara según la zona, el local y producto.

CAPITULO V**SERVICIOS HANDYMAN****Limitado a \$5.250.- 1 evento anual.**

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá el costo de una persona que estará asistiendo al usuario en las siguientes actividades:

- Colocación de cuadros (desde perforación, tarugo nivelar, colgar cuadro).
- Rejillas de baño (fijación).
- Amurar / Ajustar muebles (no armar el mueble).
- Reparación Persiana (soga y/o encuadre de eje).

- Ajustar muebles (Ejemplo: puertas alacenas).
- Mover muebles chicos dentro del domicilio.
- Instalación de estanterías (máx. 3 estantes).
- Colocación de apliques de luz (dentro del domicilio).

Condiciones de prestación:

- Limitado a 2 de las prestaciones listadas por evento.
- Sujeto a disponibilidad de prestador por zona geográfica.
- Programado 24/48 hs.

- Materiales a cargo del usuario - usuario debe tener los materiales.
- Horario comercial.
- Las paredes deberán estar en condiciones (sin humedad y estructuralmente por revisión del prestador).
- Servicio se puede ofrecer por reintegro.

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 VI

PEDIDO DE SERVICIO DE ASISTENCIA

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

Centro de Atención Telefónica (CAT):

Tel. Argentina: **0-800-333-2927** y/o **0800-666-2202**

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

A) PEDIDO DE ASISTENCIA

En caso de emergencia y antes de tomar cualquier medida, el beneficiario llamará al Centro de Atención Telefónica (CAT) de 24 hs.

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

B) 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 a 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 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 VII

EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

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

- A)** Residencias de veraneo o que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del titular. Se exceptúan de este ítem los casos de residencias alquiladas, si ella es utilizada como residencia permanente de terceros, y con contrato de locación regularizado. En este caso, el tercero es considerado beneficiario o titular de la póliza y no el propietario del inmueble.
- B)** Establecimientos comerciales o residencias en partes utilizadas para fines comerciales, ya sea por el titular o por terceros.
- C)** Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes o personas después de ocurrido un siniestro.

D) No serán garantizados en ningún caso, gastos que el beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- Confiscación, requisa o daños producidos en los bienes asegurados, por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- 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.
- Actos u omisiones dolosas del titular o de las personas por las que éste sea civilmente responsable.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES GENERALES DE LOS BENEFICIARIOS

A) 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.

B) Cooperación con IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

Los beneficiarios deberán cooperar con IKÉ ASISTENCIA 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.

C) 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.

D) 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 subrogara 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 IX

CONDICIÓN EXCLUYENTE

Se hace constar que la utilización indebida de los Servicios de Asistencia por alguno de los motivos mas 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 Combinado Familiar 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 de Combinado Familiar suscripto con HDI Seguros S.A. no 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.
 - Falta de 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 la residencia asegurada se encuentre ubicada fuera del ámbito territorial de cobertura indicado en las definiciones de las Condiciones Generales para Asistencia Hogar.
- D)** Que la residencia asegurada se encuentre comprendida dentro de las exclusiones previstas en las definiciones de las presentes Condiciones Generales para los servicios de Asistencia Hogar.
-

Atención médica calificada e inmediata mediante videollamada,
disponible las 24hs, todos los días del año.

Prestador: IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

Llamando al Doctor en tres simples pasos, de manera ágil y sencilla



1

Descargar la APP Llamando al Doctor disponible en:



2

1er ingreso ▶: Seleccionar la opción "ingreso por primera vez", hacer click en HDI, cargar DNI y HDI como palabra de referencia.

1er ingreso ▶: Seleccionar la opción "Soy usuario", cargar email, DNI y HDI como palabra de referencia, luego crear cuenta.

Siguientes ingresos: Seleccionar "soy usuario" e ingresar los datos solicitados.

3

Seleccionar especialidad, motivo de consulta, antecedentes y presionar el botón llamar.

Un médico siempre disponible para tus consultas...

¿Qué tipo de consultas se pueden realizar?



- ✓ Resfrío.
- ✓ Sinusitis.
- ✓ Gripe.
- ✓ Pediatría de baja complejidad.
- ✓ Erupciones cutáneas.
- ✓ Alergias.
- ✓ Infecciones del tracto urinario.
- ✓ Dolor de garganta.
- ✓ Vómitos.
- ✓ Diarrea.
- ✓ Enfermedades del viajero
- ✓ Consejería para dejar de fumar.

Por lo cual, sugerimos asistir a tu médico frente a los siguientes casos:

Llamando al Doctor no es un servicio de emergencia médica



- ✓ Riesgo de vida.
- ✓ Emergencias graves.
- ✓ Afecciones del corazón o cerebro.
- ✓ Dolor o presión en el pecho.
- ✓ Hemorragia o sangrado.
- ✓ Lesión grave de la cabeza, cuello o espalda.
- ✓ Pérdida de la conciencia.
- ✓ Envenenamiento.
- ✓ Quemaduras moderadas a severas.
- ✓ Convulsiones/epilepsia.
- ✓ Dificultad para respirar.

(*) El servicio de LAD (Llamando al doctor) exclusivamente estará disponible para las pólizas que tengan a personas humanas como asegurados.

Llamando al Doctor,
un médico en tu celular.
Descarga la APP en



Si tienes una emergencia
comunicate con el 107



Sin Límites

- A)** Servicio de atención médica inmediata por videollamada, disponible las 24 horas los 7 días de la semana.
- B)** Especialidades médicas: Pediatría, Medicina General, Ginecología y Obstetricia.
- C)** Servicio de atención médica bilingüe: español e inglés.
- D)** Servicio internacional de llamadas: se pueden recibir llamadas de personas de cualquier nacionalidad y que se encuentren en cualquier país del mundo.

En caso de que el PROVEEDOR lo solicite el BENEFICIARIO deberá brindar la información correspondiente a su consulta médica (médico que lo atenderá, ubicación, turno reservado, etc.).

El aplicativo está disponible para su descarga en Google Play y en Apple Store. La guía para la utilización del aplicativo se podrá visualizar desde el link de la aplicación.

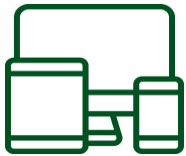
PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA LLAMANDO AL DOCTOR QUEDAN EXCLUIDOS:

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

- A)** Cuando el BENEFICIARIO incumpla Cualquiera de las Obligaciones indicadas.
- B)** Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como tal.
- C)** Cuando el BENEFICIARIO y / o su representante actúen de mala fe.
- D)** Cuando el BENEFICIARIO no presente toda la documentación, comprobantes e información solicitada por el CAT para la prestación de los SERVICIOS en los tiempos solicitados.
- E)** Cuando la solicitud de los SERVICIOS sea 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.

Soporte tecnológico y remoto,
disponible las 24hs, todos los días del año.
Prestador: IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

Dispositivos Móviles



- ✓ Configuración de store.
- ✓ Sincronización de datos e información.
- ✓ Configuraciones avanzadas.
- ✓ Instalación y configuración de cuentas del usuario.
- ✓ Asistencia en el uso de usuario.
- ✓ Mejoramiento de performance y liberación de memoria.
- ✓ Mejoramiento de uso de batería.
- ✓ Asesoramiento en la compra.
- ✓ Resguardo de información.
- ✓ Actualización del sistema operativo.

Gaming



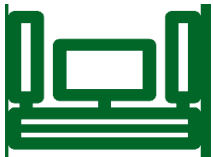
- ✓ Conexión, configuración y actualización de consolas.

Computadoras Personales



- ✓ Actualización del sistema operativo y software de base.
- ✓ Mejoramiento de performance y liberación de memoria.
- ✓ Control de virus y software no deseado.
- ✓ Configuración de cuentas de usuario.
- ✓ Asesoramiento en la compra.

Entretenimiento en el hogar



- ✓ Conexión y configuración de smart / led.
- ✓ Configuración de aplicaciones y multimedia
- ✓ Conexión de home theatre.

Central de Alarma

0800-333-2927
0800-666-2202



DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA:

Los SERVICIOS, serán prestados por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año y dentro de las 24hs de solicitado el servicio. Para solicitar un servicio el BENEFICIARIO deberá comunicarse al 0800-333- 2927 o 0800 666-2202.

DEFINICIONES

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS se entenderá por:

- A) **BENEFICIARIO(S):** CLIENTE HDI, cónyuge, hijos menores de 18 años.
- B) **CAT:** Centro de Atención Telefónica del PROVEEDOR.
- C) **CHIPEAR:** Equipo en donde se ha reemplazado el chip original por otro alternativo.
- D) **CLIENTE:** Toda persona física, titular de una póliza vial y/o de hogar emitida por HDI, mediante la cual se realiza el pago del SERVICIO siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente al momento de solicitar los SERVICIOS.
- E) **CRACKEAR:** Un crack informático es un parche creado sin autorización del desarrollador del programa al que modifica, cuya finalidad es la de modificar el comportamiento del software original.
- F) **EVENTO:** SERVICIO prestado en ocasión de una solicitud del BENEFICIARIO en el que se brindó una posibilidad de solución. Aquellos casos en que la solicitud del BENEFICIARIO requiera una solución nueva se contemplará como un EVENTO adicional.
- G) **FIRMWARE:** Es un software que maneja físicamente al hardware.
- H) **PROVEEDOR:** Es IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.
- I) **ROOTEAR:** Proviene de la palabra root, que en sistemas basados en Unix y Linux se trata del usuario raíz con derechos absolutos para modificar o cambiar atributos de cualquier archivo o carpeta.
- J) **POLÍTICA DE GARANTÍA:** Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación a los SERVICIOS cubiertos descriptos siempre y cuando cuente con la previa autorización del PROVEEDOR y el comprobante correspondiente. La POLÍTICA DE GARANTÍA se realizará en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO.
- K) **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.
- L) **SLA:** Service Level Agreement / Nivel de Servicio Acordado.
- M) **SPAM:** Denominación al correo basura.

SOPORTE TELEFÓNICO Y REMOTO

Sin límites

A) COMPUTADORAS PERSONALES

A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá las consultas sobre computadoras personales: Notebook, Netbook, All In One o Computadoras de escritorio en relación a los siguientes rubros:

A.1) ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE DE BASE

La actualización será siempre sobre la misma versión que tiene instalado el equipo y solamente en paquetería original.

Sólo con actualizaciones libres y gratuitas donde el PROVEEDOR de software brinde soporte al momento de solicitar el SERVICIO. En caso que el BENEFICIARIO opte por un programa o aplicación con costo dicho costo correrá por cuenta del CLIENTE.

Se considera software de base a todo aquel programa necesario para que el computador funcione. Adicionalmente se incluyen dentro de esta categoría los programas adicionales/accesorios que acompañan la instalación estándar.

A.2) MEJORAMIENTO DE PERFORMANCE Y LIBERACIÓN DE MEMORIA

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin. *Se excluyen intervenciones que impliquen la apertura del equipo.* Se ofrecerán opciones de almacenamiento en dispositivos externos para liberar memoria. Los dispositivos de almacenamiento deberán ser provistos por el BENEFICIARIO en todos los casos.

A.3) CONTROL DE VIRUS Y SOFTWARE NO DESEADO

Incluye la instalación de antivirus, anti-SPAM, y/o herramientas complementarias para la seguridad del sistema. Los programas deben ser provistos por el BENEFICIARIO o bien de distribución libre o gratuita y aplica únicamente para versiones originales, legales y gratuitas. Se extiende a configuraciones de navegadores para control de ventanas emergentes y programas espías. Se excluirán versiones no originales o legales. En caso que el BENEFICIARIO opte por un programa o aplicación con costo dicho costo correrá por cuenta del mismo.

A.4) CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

Cuentas de correo, redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn; Youtube).

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos se brindará asesoramiento para que el CLIENTE realice dicha liberación de acuerdo a los procesos establecidos por la plataforma.

A.5) ASESORAMIENTO EN LA COMPRA

De acuerdo a las necesidades del BENEFICIARIO y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de Computadoras personales: Desktop, Notebook, Netbook, All in One. Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos. A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá sus consultas sobre dispositivos móviles: celulares, phablets, smartphones, tablets.

B) DISPOSITIVOS MÓVILES

B.1) CONFIGURACIÓN DE STORE/ INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE APLICACIONES

La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android, Blackberry y Windows Phone. En caso que el CLIENTE consulte por otros sistemas operativos, el PROVEEDOR realizará sus mejores esfuerzos para brindar el SERVICIO pero no garantiza los SLA comprometidos.

B.2) SINCRONIZACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

Se refiere a las actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el dispositivo para sincronizar información de: cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Asimismo se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música).

Sincronización de Contactos y calendario con cuentas de correo.

B.3) CONFIGURACIONES AVANZADAS

Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering).

- Configuración de un celular/smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).
- Compartir contenidos multimedia.
- Configuración de protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin).
- Configuración de rastreo de equipos.

B.4) INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DEL USUARIO

Cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos se brindará asesoramiento para que el CLIENTE realice dicha liberación de acuerdo a los procesos establecidos por la plataforma.

B.5) ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO

La actualización se realizará hasta la última versión que se encuentre disponible para dicho dispositivo o sistema operativo.

B.6) ASISTENCIA EN EL USO/DESCONOCIMIENTO DE USUARIO

Se refiere a actividades de orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías:

- Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia, entre otros).
- Sistema Operativo.
- Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier.
- Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).
- Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).
- Reproductores multimediales (imágenes; videos música).
- Correo electrónico.
- Parámetros de seguridad, claves de equipo antivirus.
- Programas de navegación vehicular.
- Asistencia en el primer uso y uso general.

B.7) MEJORAMIENTO DE PERFORMANCE Y LIBERACIÓN DE MEMORIA

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

B.8) MEJORAMIENTO DE USO DE BATERÍA

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

B.9) ASESORAMIENTO EN LA COMPRA

De acuerdo a las necesidades del BENEFICIARIO y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de dispositivos móviles: Tablets, Celulares, Smartphones y Phablets.

Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos.

B.10) RESGUARDO DE INFORMACIÓN

Solo a la plataforma / sistema operativo preinstalado en el dispositivo.

C) ENTRETENIMIENTO HOGAR

A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá sus consultas sobre dispositivos de Entretenimiento del Hogar: Smart-TV, Led/LCD TV, Home Theatre.

C.1) CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SMART / LED TV

- Soporte en las conexiones, configuraciones y calibraciones de audio y video del dispositivo.
- Orientación sobre las características y funciones del equipo.
- Configurar conexión a internet siempre y cuando sea una característica soportada por el TV de manera nativa.
- Conectividad con otros equipos a través de la red hogareña.
- Conectividad con sistemas de Audio y/o parlantes externos.
- Realización de actualizaciones de Software de base (FIRMWARE), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del TV.

C.2) CONFIGURACIÓN DE APLICACIONES Y MULTIMEDIA

Configuración de aplicaciones estándares del Smart (Redes sociales, Skype/Video llamadas y Youtube). Reproducción de contenido multimedia a través de los protocolos soportados por el TV.

C.3) CONEXIÓN DE HOME THEATRE

Soporte a la instalación, Configuración optima de audio y asistencia en el uso.

C.4) ASESORAMIENTO EN LA COMPRA

De acuerdo a las necesidades del BENEFICIARIO y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de equipo de entretenimiento.

Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos.

D) GAMING

D.1) CONEXIÓN DE CONSOLAS

Se brindará el asesoramiento para la conexión y la utilización del equipo (Store/Compras Online).

Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, joystick, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el BENEFICIARIO.

D.2) CONFIGURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONSOLAS

La prestación se realizará sobre actualizaciones libres siempre y cuando el fabricante se encuentre brindando soporte en ese momento.

Se excluyen las consolas chipeadas. En caso que el CLIENTE opte por un programa o aplicación con costo, dicho costo correrá por cuenta del BENEFICIARIO.

D.3) CONFIGURACIÓN DE ACCESORIOS Y/O PERIFÉRICOS

Soporte/instalación de hardware externo, periféricos y accesorios tales como:

- Audio: sistemas de audio, parlantes, auriculares y micrófonos.
- Cámaras: fotográficas y de video.
- Impresión: impresoras, scanners y multifunción, teclados, mouse y calibración de video.
- Smart-tv: dispositivos hdmi streamer tales como android usb sticks, chromecast, roku o similares. Cámaras de video para video-conferencias.
- Conectividad: router wifi, a dispositivos móviles, a otras computadoras dentro de la misma red.
- Almacenamiento: pendrives, discos externos, unidades de almacenamiento y compartidos en la red hogareña

E) GPS VEHICULAR

Se excluyen los periféricos cuando ellos o sus conexiones no sean compatibles con el sistema operativo del equipo principal. Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, entre otros.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el BENEFICIARIO. Se considera la actualización del software de base (FIRMWARE), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del GPS. Actualización de Mapas de Argentina y los principales POIS (puntos de interés) según el interés del BENEFICIARIO. Orientación en el uso y personalización del dispositivo (Voces, Idioma, Alertas, Icono de Vehículo, Pantalla de Inicio, Colores de fondo y Typs/Skin). La asistencia abarca los modelos Garmin y TomTom. Configuraciones Bluetooth, emparejar con Smartphone.