

CONDICIONES GENERALES

SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

1. Servicio de asistencia

a. **Titular:** Reviste la calidad de titular el propietario del hogar designado por Asistencia Total de Motovehículos y Asociación Mutual Para Conductores Y Asistencia Total De Motovehículos , para recibir el servicio

b. **Domicilio Habitual:** Se define como tal el lugar de residencia habitual y permanente declarado por la persona física o la sede social denunciada por la persona jurídica, que revista el carácter de titular.

c. **Urgencia domiciliaria:** Es toda situación que surge como consecuencia de una pérdida, rotura o desperfecto en las instalaciones de la vivienda/domicilio declarado, que afecte su seguridad y/o buen funcionamiento, por lo que se torna indispensable su urgente solución o reparación. La apreciación de la urgencia quedará a criterio exclusivo de Europ Assistance quien a través de su personal especializado evaluará la situación y naturaleza del evento, en el momento de ser solicitada la asistencia. A los efectos del tiempo de demora para llevar a cabo la prestación de los servicios, se entiende por "mayor brevedad posible" aquel que **Europ Assistance** consensuó con los beneficiarios de "ATM", en el momento en que estos soliciten la prestación de los mismos.

2. RADIO DE COBERTURA.

Los servicios de Asistencia al Hogar serán prestados por Europ Assistance dentro del territorio argentino.

Los servicios de Urgencias detallados en estas Condiciones Generales se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de **Europ Assistance**

El servicio contratado directamente por el beneficiario, sin autorización de la Europ Assistance no dará derecho a reintegro alguno.

Los Servicios de asistencia se brindarán de acuerdo con las disponibilidades

locales, y su aplicación estará limitada a todo el ámbito de la República Argentina. En aquellas circunstancias en las que por razones de fuerza mayor o de falta de prestadores con la calidad de Servicios garantizada en tiempo y forma por **Europ Assistance**, ésta tomará a cargo los gastos a través de la modalidad de reintegro.

3. SOLICITUD DE ASISTENCIA.

Cuando se produzca un hecho que amerite alguna de las prestaciones detalladas en estas Condiciones Generales, se deberá solicitar telefónicamente el servicio que necesite a la Central Operativa Buenos Aires informando:

- Apellido y nombre del titular y/o Número de propuesta.
- DNI
- Domicilio declarado y teléfono
- Tipo de problema

4. ASISTENCIA ANTE URGENCIA:

a. Gas:

Límite: \$1.500 por evento – 3 eventos anuales

En caso de rotura de cañerías u otras instalaciones fijas de gas a la vista en la vivienda asegurada, la Compañía enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiere para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

b. Vidriería:

Límite: \$1.500 por evento – 3 eventos anuales

En caso de roturas de cristales y/o vidrios verticales de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la vivienda, que impliquen inseguridad y desprotección para la misma, Europ Assistance procederá a la reposición e instalación de otros en su reemplazo del mismo tipo y calidad, siempre y cuando se encuentren disponibles en el mercado.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, serán a cargo de Europ Assistance hasta un máximo de \$500 (pesos quinientos) más IVA por evento. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Excepcionalmente, el beneficiario tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a Europ Assistance de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de esta. Una vez autorizados, el beneficiario deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado.

Se excluyen de la presente cobertura:

- Las ralladuras, incisiones, hendiduras u otros daños menores. b). La rotura de otros vidrios que no sean de puertas ni vidrieras c). Vidrios interiores del domicilio.
- Los que no impliquen inseguridad para el domicilio. e). Espejos de cualquier tipo.
- Reemplazo de vidrios especiales y/o artesanales.

c. Plomería

Límite: \$1.500 por evento – 3 eventos anuales

A todos los efectos del servicio, serán consideradas como urgencias las pérdidas de agua producidas por avería o rotura de cañerías externas o internas de entrada y salida de agua.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de Europ Assistance, hasta el tope establecido. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del beneficiario.

Se excluyen de la presente cobertura de urgencia:

- Las roturas menores de válvulas de canillas, cuya reparación será a cargo del beneficiario a precios estipulados.
- La reparación de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua del domicilio y la reposición de

repuestos, caños, flexibles, sifones y en general cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio.

- Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.
- Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería ni pintura.
- Las reparaciones y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tuberías galvanizadas, radiadores, calefón, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público. Obstrucciones de cañerías superiores a 2,00 metros o aquellas que requieran maquinaria especializada. Rotura de caños por causas climáticas (congelamiento, etc.).

d. Cerrajería:

Límite: \$1.500 por evento – 3 eventos anuales

Comprende la reparación y/o apertura de cerraduras dañadas en las puertas exteriores, y/o que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso al domicilio real residencial y/o que atenten contra la seguridad de este, para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

A los efectos del servicio, serán consideradas como urgencia las siguientes situaciones:

- Los casos en que alguna de las puertas exteriores tenga trabada la cerradura y no sea posible el ingreso o egreso del mismo.
- Los casos en que por bloqueo o rotura de cerradura quede encerrada una persona dentro de un ambiente del predio.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del beneficiario. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Se excluyen de la presente cobertura:

- La reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.
- La reparación y/o apertura de cerraduras dañadas en las puertas interiores o divisorias.

e. Cerrajería en caso de Robo:

Límite: \$1.500 por evento – 3 eventos anuales

En caso de robo o extravío de llaves, quedando imposibilitado el acceso al domicilio, Europ Assistance brindará cubrirá el envío de un cerrajero. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Se excluyen de la presente cobertura:

- La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

f. Electricidad:

Límite: \$1.500 por evento – 3 eventos anuales

Serán consideradas como urgencias cualquier tipo de desperfecto eléctrico que provoque un corte total o parcial de luz.

En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, siempre que el estado de la instalación eléctrica lo permita.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **Europ Assistance** hasta la cobertura indicada. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del beneficiario.

Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE del BENEFICIARIO.

Se excluyen de la presente cobertura:

- Los cortes de energía producidos por las Compañías eléctricas.
- La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico.

g. Destapaciones:

Límite: \$1.500 por evento – 3 eventos anuales

Serán consideradas como urgencias las obstrucciones de cañerías en sanitarios, lavatorio, piletas de cocina, en desagües y sifones internos.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, serán a cargo de Europ Assistance hasta el tope de cobertura. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Los gastos de materiales y/o repuesto, si los hubiere, serán a cargo del beneficiario. Las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general del domicilio.

h. Seguridad y Vigilancia en Caso de Siniestro:

Límite: 72 Hs. por siniestro – Cantidad de eventos ilimitados

En caso de un siniestro ocurrido en el domicilio declarado, y como que consecuencia del mismo, la vivienda quedase desprotegida o resultaran seriamente afectadas las condiciones de seguridad de la misma, Europ Assistance enviará a su cargo personal de seguridad.

5. ASISTENCIA MANTENIMIENTO:

a. Instalación de Grifos y Luminarias

Límite: Hasta \$1.500 por evento y 1 evento anual.

Europ Assistance enviará un especialista para la revisión en instalaciones eléctricas. También para: cambios de enchufes, teclas de encendido y apagado. Instalar lámparas, apliques, plafones, bombillas, tubos y luminarias led. Ajustar, sustituir e instalar grifería, Instalación de lavaplatos, ducha, bidet, y lavamanos.

b. Colocación de Accesorios en Baños:

Límite: Hasta \$1.500 por evento y 1 evento anual.

Europ Assistance enviará un especialista para la instalación en toallero, soportes para vasos, aros para toallas, soporte para secador de pelo, plato para jabón o estantería para productos de aseo.

c. Instalación de Cortinas:

Límite: Hasta \$1.500 por evento y 1 evento anual.

Europ Assistance enviará un especialista para la instalación de cortinas internas tipo black out.

d. Instalación de Cortinas:

Límite: Hasta \$1.500 por evento y 1 evento anual.

Europ Assistance enviará un especialista para la instalación de persianas enrollables sin mecanismo eléctrico y cambio de correa.

e. Mantenimiento de Calefones, Estufas y Termotanques:

Límite: Hasta \$1.500 por evento y 1 evento anual.

Europ Assistance enviará un especialista para la revisión y reparación del desperfecto.

f. Destape de Cañerías

Límite: Hasta \$1.500 por evento y 1 evento anual.

Europ Assistance enviará un especialista para destapaciones en piletas de cocina, lavaderos, inodoros, balcones y patios hasta primer tramo con o sin máquina, según el caso:

g. Trabajos Generales de Carpintería

Límite: Hasta \$1.500 por evento y 1 evento anual.

Europ Assistance enviará un especialista para cambiar bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera como manijas o topes.

6. TRABAJOS GENERALES EN DOMICILIO:

- a. **Servicio de instalación de equipos electrónicos y Línea Blanca:**
Límite: \$1.500 – 1 evento anual.

Europ Assistance coordinará y enviará un especialista para la Instalación de equipos electrónicos o línea blanca dentro del domicilio registrado.

- b. **Técnico en Sistemas a Domicilio (PC y Notebook)**
Límite: \$1.000 por evento – 2 eventos anuales

Europ Assistance enviará un técnico especializado para la revisión y reparación de su computador (PC o Notebook).

- c. **Atención telefónica Tecnológica (Help Desk)**
Servicio ilimitado
Dispositivos: Celulares, PC, Notebook

A requerimiento del Beneficiario, un técnico especializado responderá sus consultas sobre cualquiera de los dispositivos indicados.

- d. **Solución de problemas de forma remota (PC y Notebook)**
Servicio ilimitado

Servicio remoto vía chat para :

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 y Windows Phone. En caso de que el BENEFICIARIO consulte por otros sistemas operativos, el PROVEEDOR realizará sus mejores esfuerzos para brindar el SERVICIO pero no garantiza los SLA comprometidos.

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.

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.

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.

Actualización Del Sistema Operativo

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

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 y Música).

Correo electrónico.

Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus.

Programas de GPS

Asistencia en el primer uso y uso general.

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.

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.

Instalación Y Configuración De Accesorios Y Periféricos

En los casos que el beneficiario solicite la instalación y/o configuración de accesorios y/o periféricos, EL PROVEEDOR, lo pondrá en contacto con un profesional para que lo ayude a solucionar el inconveniente ya sea de manera telefónica o remota.

Resguardo De Información

Solo a la plataforma /Sistema Operativo preinstalado en el dispositivo.

Actualización De Mapas En GPS

En los casos en que el beneficiario solicite la actualización del soft de su GPS, EL PROVEEDOR, lo pondrá en contacto con un profesional quien lo guiará para que lo pueda llevar a cabo de manera correcta.

Consideraciones y Exclusiones particulares en asistencia tecnológica:

Los SERVICIOS cuando sean solicitados por daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.

- Reparación de averías propias de la red de telefonía, cable o internet.
- Problemas con la provisión de servicio de conectividad, paquete de datos y/o internet.
- Responsabilidad en el resguardo o backup de la información. Si algún SERVICIO requiriera el formateo de disco con eventual pérdida

de software y datos, deberá ser advertido previamente por el PROVEEDOR.

- Instalación y/o configuración de software y aplicaciones de cualquier tipo, que no sean originales y/o no tengan certificado de licencia de libre uso emitido por su fabricante.
- Capacitaciones sobre programas e informática en general. Formación on-line sobre productos o software soportados.
- Soporte y administración de servidores y proxys
- Servicios de limpieza o liberación de claves de acceso en configuración de cuentas de Internet.
- Actividades no soportadas y/o autorizadas por las compañías proveedoras de servicios telefónicos (Carriers). Tales como el rooteo o liberación de equipos.
- Soporte u orientación en actividades de piratería o de contenido no apto o ilegal.
- Gestión y/o contacto con las compañías proveedoras de servicios telefónicos (Carriers).
- Traslado de componentes y/o equipos.
- Provisión de Software y/o Hardware.
- Actualizaciones de FIRMWARE no autorizadas por el proveedor del producto.
- Reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.
- Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- Posibles pérdidas de garantía si se desinstalan softwares originales.

7. ESCOLTA TELEFÓNICO

Servicio ilimitado.

Europ Assistance brindará acompañamiento telefónico al momento que el beneficiario circule por una zona peligrosa.

EXCLUSIONES GENERALES.

1. El PROVEEDOR no estará obligado a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:
2. Cuando el BENEFICIARIO no posea el pago de los SERVICIOS al día.
3. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como tal.
4. Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.

5. Cuando los SERVICIOS sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
6. Cualquier daño preexistente al momento de contratación de los SERVICIOS.
7. La prestación del SERVICIO en un domicilio diferente al declarado por el BENEFICIARIO como DOMICILIO RESIDENCIAL.
8. Cuando la prestación del SERVICIO se solicite para espacios que pertenezcan a las áreas comunes de los edificios, Propiedades Horizontales o viviendas.
9. La colocación de recubrimiento final en pisos, paredes o techos, tales como: lozas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
10. Las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
11. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
12. Las reparaciones de daños causados en los bienes que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
13. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
14. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio residencial del BENEFICIARIO.