

CONDICIONES GENERALES MULTIASISTENCIA GOLD REBANKING

A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA:

Los SERVICIOS, materia de contratación, serán prestados por **IKE 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 – 122 – 2747**

DEFINICIONES

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS bajo este Anexo, se entenderá por:

- a) **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.
- b) **AVERÍA:** Falla o rotura de elemento mecánico y/o electrónico del artefacto que impida su normal desplazamiento.
- c) **BENEFICIARIO(s):** Titular, cónyuge, hijos menores de 18 años y adicionales de la TARJETA de crédito del titular.
- d) **CAT:** Centro de Atención Telefónica de IKE ASISTENCIA ARGENTINA.
- e) **CLIENTE:** Toda persona física, titular de una CUENTA BANCARIA y/o TARJETA de crédito siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente, al momento de producirse una situación de EMERGENCIA.
- f) **EMERGENCIA:** es aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida de la persona. En esta situación se requiere una asistencia inmediata.
- g) **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.
- h) **EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO/CLIENTE, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.
- i) **FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** El día a partir del cual los términos y condiciones estipulados en el presente instrumento comenzarán a surtir plenos efectos.
- j) **INMUEBLE:** Casa, departamento o unidad para uso habitacional que sea el domicilio residencial del BENEFICIARIO.
- k) **MASCOTA:** Perros o gatos, sean o no de raza, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el CLIENTE en su DOMICILIO RESIDENCIAL.
- l) **PRINCIPALES CIUDADES:** Aquellas que tienen más de 40.000 habitantes.
- m) **PROVEEDOR:** Es IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.
- n) **REFERENCIA:** Información concerniente al tema que corresponda, según se obtiene de los sitios de publicación oficial para cada caso.
- o) **REINTEGRO:** Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos con relación a los SERVICIOS cubiertos descriptos siempre y cuando hayan sido autorizados por el

PRESTADOR antes de ser realizados. Los reintegros se realizarán en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO.

- p) **ROBO:** Usurpación ilegítima utilizando la fuerza sobre las cosas, amenazas o violencia física en las personas.
- q) **SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de IKE ASISTENCIA ARGENTINA relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este condicionado.
- r) **TARJETA:** Toda TARJETA de Crédito con la cual se adhiera a los SERVICIOS, vigente, válida y que no se encuentre suspendida ni revocada en el momento de ser requerida la prestación de los SERVICIOS.
- s) **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.

CLAUSULAS

1. ASISTENCIA AL HOGAR

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará el servicio las 24 horas del día de los 365 días al año. Todos los SERVICIOS están garantizados por 90 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. El tope de cobertura por evento incluye costos de mano de obra y materiales. El excedente lo cubrirá el BENEFICIARIO en caso de superar el límite establecido.

IKE ASISTENCIA ARGENTINA enviará al domicilio residencial del BENEFICIARIO un prestador de SERVICIOS que se encargará de atender las siguientes eventualidades:

(A) SERVICIOS EN INSTALACIONES ELECTRICAS. *Limitado a \$1200.- por evento y a 3 eventos anuales.*

- Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corte total, cuando la falla se origine en el interior del INMUEBLE y que corresponda al domicilio residencial del BENEFICIARIO.
- Reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves térmicas, interruptores (disyuntores) o fusibles dañados a causa de corte total de energía; sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio INMUEBLE.

Nota: No incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastos, etc.)

(B) SERVICIOS DE PLOMERIA. *Limitado a \$1200.- por evento y a 3 eventos anuales.*

Se consideran dentro de estos SERVICIOS las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de EMERGENCIA por causar daño al INMUEBLE.

En caso de que la falla detectada sea provocada por falta de mantenimiento del BENEFICIARIO de sus cañerías, artefactos o instalaciones hidráulicas, sanitarias o de otro tenor, sólo se enviará un prestador especializado en la primera solicitud. En solicitudes posteriores, y advertido el BENEFICIARIO de las deficiencias en el mantenimiento de sus instalaciones, **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** no estará obligado a prestar nuevamente el servicio ante una nueva falla.

Nota: No incluye la reparación de ningún artefacto, equipo u accesorio que se encuentre conectado a las instalaciones hidráulicas y sanitarias (lavatorios, bidet, inodoro, lavavajillas, termotanques, calefones, griferías, etc.).

(C) SERVICIOS DE CERRAJERIA. *Limitado a \$1200.- por evento y a 3 eventos anuales.*

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por AVERÍA, ACCIDENTE o robo en las puertas exteriores que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso al INMUEBLE y que atenten contra la seguridad del hogar. En el caso de SERVICIOS de cerrajería se prestará el servicio en cualquier domicilio que solicite el BENEFICIARIO siempre y cuando este se encuentre presente sujeto a los topes monetarios y límites anuales.

En caso que se requiera un remplazo de cerradura, **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** conserva el derecho de retener la cerradura averiada una vez que la remplazó por una en funcionamiento.

(D) SERVICIOS DE VIDRIERIA. *Limitado a \$1200.- por evento y a 3 eventos anuales.*

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la línea municipal y atenten contra la seguridad del DOMICILIO RESIDENCIAL.

(D) SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN CASO DE SINIESTROS *Limitado a 1 EVENTO por año; MONTO LÍMITE POR EVENTO: \$1700.*

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

Cuando una residencia asegurada se presentará vulnerable, como consecuencia de un siniestro 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.

(E) TRASLADO Y GUARDA DE MUEBLES *Limitado a 1 EVENTO por año; MONTO LÍMITE POR EVENTO: \$1700.*

Traslado y guarda 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.

Para todos los SERVICIOS el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO 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) SERVICIO DE CONEXIÓN Y COORDINACION HANDYMAN PARA EL HOGAR.

Sin límite de EVENTOS

Envío de profesional destinado a la atención de los SERVICIOS - que requiera el BENEFICIARIO - para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de EMERGENCIA a su DOMICILIO RESIDENCIAL.

Incluye el envío de albañiles, plomeros, gasistas, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros. El especialista presentará al CLIENTE y al PROVEEDOR el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el BENEFICIARIO decida, en definitiva.

El costo de los mismos correrá por cuenta del BENEFICIARIO. Cuando haya aceptado el presupuesto asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar se iniciará el trabajo según los días y horarios que se coordinen entre el BENEFICIARIO y el especialista.

2. ASISTENCIA EN VIA PUBLICA

(A) TRASLADO HASTA DOMICILIO O COMISARIA

Limitado a 1 EVENTO por año; MONTO LÍMITE POR EVENTO: \$500.

En caso que el BENEFICIARIO sufriera un ROBO en la vía pública el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de un taxi o remis hasta su DOMICILIO RESIDENCIAL o hasta la comisaría más cercana al lugar de ocurrido el ROBO.

Los SERVICIOS descriptos configuran la única obligación a cargo del PROVEEDOR y en ningún caso realizará REINTEGROS al BENEFICIARIO por las sumas que éste hubiera abonado fuera de los SERVICIOS aquí mencionados.

Para todos los SERVICIOS el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO 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) REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS

Limitado a 2 EVENTOS por año; MONTO LÍMITE POR EVENTO: \$400.

Si a consecuencia de un ROBO el BENEFICIARIO sufre lesiones físicas o traumatismo tales que requieran su hospitalización o atención médica primaria e impliquen un costo para el BENEFICIARIO, a pedido del mismo, el PROVEEDOR gestionará la asistencia y brindará información sobre Médicos especialistas.

Los SERVICIOS descriptos configuran la única obligación a cargo del PROVEEDOR y en ningún caso realizará REINTEGROS al BENEFICIARIO por las sumas que éste hubiera abonado fuera de los SERVICIOS aquí mencionados.

Para todos los SERVICIOS el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO 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.

(A) ASISTENCIA ADMINISTRATIVA Y ASESORAMIENTO TELEFONICO ANTE ROBO.

Sin límite.

En caso que el BENEFICIARIO sufriera el ROBO de sus TARJETAS de crédito Y/O DOCUMENTOS DE IDENTIDAD, así como TELÉFONO CELULAR el PROVEEDOR lo comunicará telefónicamente con las empresas emisoras de dichas TARJETAS y organismos pertinentes para que el BENEFICIARIO pueda gestionar los trámites de denuncia.

Si sufriera también el ROBO en la vía pública de su teléfono celular, el PROVEEDOR lo comunicará con el prestador de la línea telefónica y la aseguradora de su teléfono para que realice dichos trámites.

(D) CERRAJERÍA EN CASO DE ROBO DE LLAVES.

hasta \$500 por evento. 1 eventos anuales.

En caso de robo de llaves del hogar **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** gestionará y cubrirá el costo de los SERVICIOS de un cerrajero y el cambio de cerradura en caso de corresponder. El servicio será brindado con la finalidad que el USUARIO pueda ingresar a su vivienda. El EXCEDENTE será abonado por el BENEFICIARIO.

3. ASISTENCIA LEGAL

(A) ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA

Sin límite de montos y eventos

APLICA TAMBIEN COMO ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO Y/O FALLECIMIENTO DEL TITULAR. A solicitud del Beneficiario se lo contactará telefónicamente con un abogado para que realice las consultas que considere en los ámbitos civil, penal y comercial. Si el Beneficiario sufre el robo total de su automóvil, **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** formulará en compañía de él o de su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante la Autoridad respectiva, o las que sean necesarias, de acuerdo al lugar en que haya sucedido el evento y asimismo, instará ante las mismas

Autoridades para que de ser posible, se obtenga la más pronta localización del Automóvil. Si el automóvil estuviere asegurado contra robo, y en caso de que la legislación así lo permita se gestionarán las respectivas copias de la denuncia policial que requiera la Compañía de Seguros. En caso de fallecimiento del Beneficiario a consecuencia del accidente automovilístico, **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** realizará los trámites necesarios para la integración de la investigación, entrega del cuerpo a sus familiares, devolución del Automóvil y resolución de la Autoridad respectiva.

B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O BENEFICIARIO (S):

El BENEFICIARIO se obliga bajo el presente a:

1. Abonar mensualmente el costo de la ASISTENCIA.
2. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
3. A comunicar a **IKE ASISTENCIA ARGENTINA**, tan pronto como tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
4. Notificar cualquier cambio de domicilio de inmediato a **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** ya que los SERVICIOS de Asistencia Hogar y Mascotas se prestarán únicamente en el domicilio registrado como lugar del domicilio residencial del CLIENTE y el domicilio de los padres. A falta de dicha notificación, **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** considerará al BENEFICIARIO como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
5. En caso de que el BENEFICIARIO sufra alguna situación de EMERGENCIA amparada por las cláusulas anteriores en cualquier parte de la República Argentina, deberá reportarlo al CAT de **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** en la ciudad de Buenos Aires, a los números telefónicos **0800 – 122 – 2747**, o bien el servicio de larga distancia con cargo al PROVEEDOR debiendo proporcionar al coordinador del servicio la siguiente información:
 - a) Datos del CLIENTE (titular de la cuenta) tales como el nombre que aparece en el plástico y DNI.
 - b) Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** pueda contactar al BENEFICIARIO, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - c) Su nombre completo y relación con el CLIENTE.
 - d) Domicilio del CLIENTE o de los padres del CLIENTE, si correspondiera para la prestación.
 - e) Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. Los SERVICIOS de asistencia a que se refieren este ANEXO, configura la única obligación a cargo de **IKE ASISTENCIA ARGENTINA** y en ningún caso reembolsará al BENEFICIARIO las sumas que éste hubiera erogado fuera de los SERVICIOS aquí mencionados.

C. EXCLUSIONES GENERALES.

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA no estará obligado a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:

1. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como tal.
 2. Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
 3. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
 4. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean 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.
 5. Para el servicio de **Asistencia Hogar** quedan excluidos:
 - a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente anexo y del contrato al cual se agrega.
 - b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente del BENEFICIARIO y/o el domicilio de los padres.
 - c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
 - d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
 - e) No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.
 - f) No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
 - g) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
 - h) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
 - i) No están incluidas como reparaciones de EMERGENCIA de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
 - j) Los SERVICIOS solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
 - k) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
 - l) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
 - m) Cualquier reparación o gasto que el BENEFICIARIO contrate directamente con terceros.
 - n) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del BENEFICIARIO y que sean consecuencia de una falla en los SERVICIOS de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
 - o) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
 - p) 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 del BENEFICIARIO.
6. Para el servicio de **Asistencia Tecnológico** quedan excluidas:
- a) Las PC de uso comercial.
 - b) Las PC que se encuentren con garantía vigente
 - c) Las consultas respecto de equipos que posean hardware o software sin licencias de uso.
 - d) Daños físicos al equipo que impidan correcta reparación
 - e) AVERÍAS referidas a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
 - f) Dispositivos de la red.
 - g) Recupero de información y respaldo.
7. Para **Asistencia Mascotas**, se excluye:
- a) Cuando el CLIENTE no otorgue información clara, precisa, completa y veraz para la identificación de la MASCOTA.
 - b) Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
 - c) Cuando el CLIENTE actúe de mala fe.
 - d) 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.
 - e) Cuando el CLIENTE solicite un SERVICIO para una MASCOTA que no sea aquella para la cual contrató el SERVICIO.
 - f) Cuando los SERVICIOS sean solicitados para mascotas que no sean consideradas animales domésticos (Perros o gatos, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el CLIENTE en su DOMICILIO RESIDENCIAL) según los usos y costumbres o cuya tenencia en cautiverio se considere ilegal.

Las condiciones de este servicio podrán ser modificadas en el futuro, y dichas modificaciones se verán reflejadas en la página web www.ikeasistencia.com con una antelación de 30 días. En caso de que el CLIENTE no desee continuar con las prestaciones del servicio contratado podrá solicitar la baja del mismo en forma gratuita comunicándose al **0800 – 122 – 2747**

El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial durante el plazo de 10 días corridos, contados a partir de la fecha que se celebró el contrato, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicará fehaciente dicha revocación al PROVEEDOR. Los gastos de devolución son por cuenta del PROVEEDOR.

Servicio otorgado por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA.