



Asistencia *para el hogar*

Con tu seguro contás con el beneficio de protección de tu hogar ante diversas situaciones cotidianas.



Accedé llamando al:
0800-444-0384

SERVICIOS	TOPE	CANTIDAD DE EVENTOS
EMERGENCIAS		
Plomería	Hasta \$1500 mano de obra	3 eventos al año
Electricidad	Hasta \$1500 mano de obra	3 eventos al año
Cerrajería	Hasta \$1500 mano de obra	3 eventos al año
Gas	Hasta \$1500 mano de obra	3 eventos al año
Cristalería	Hasta \$1500 mano de obra	3 eventos al año
Destapaciones	Hasta \$1500 mano de obra	3 eventos al año
HANDYMAN		
Plomería por mantenimiento	Hasta \$1200	2 eventos al año
Electricidad por mantenimiento	Hasta \$1200	2 eventos al año
Cerrajería por mantenimiento	Hasta \$1200	2 eventos al año
Gasista por mantenimiento	Hasta \$1200	2 eventos al año
HOGAR PUESTA A PUNTO		
Conexiones (Servicio Puesta a Punto)	Costo preferente	Sin límite
SEGURIDAD		
Personal seguridad (A raíz de un siniestro amparado en la póliza)	Hasta \$ 4000 Hasta 72 Hs	1 evento al año
SERVICIOS ANTE INFORTUNIOS		
Hospedaje	\$2000 por día y hasta 3 días	1 evento al año
Empleada doméstica	\$500 por día y hasta 10 días	1 evento al año
Lavandería	Hasta \$1000	1 evento al año
PREVENTIVA (Servicios estacionales)		
Mantenimiento de equipos de aire Frío-Calor (Split o ventana)	Hasta \$ 2000	1 eventos al año
Mantenimiento de estufas y otros artefactos a gas	hasta \$ 2000	1 eventos al año
SERVICIOS PREMIUM		
Mudanza de muebles	Hasta \$ 3000 por evento	2 eventos al año
Instalación de equipos Frío-Calor		
Instalación de estufas o artefactos a gas		
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA		
Asistencia legal	Sin límite	5 eventos por año
Asistencia contable		
Asistencia nutricional		
Asistencia psicológica		
Asistencia tecnológica		

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA ASISTENCIA

GLOSARIO

Siempre que para los términos definidos a continuación se utilicen letras mayúsculas, los mismos tendrán el significado que aquí se les atribuye:

Beneficiario: Persona o personas con derecho a solicitar la prestación de los Servicios. Salvo indicación en contrario en algún Servicio particular, será considerado Beneficiario el Contratante del Servicio.

IBERO: Es IBERO ASISTENCIA S.A.

Vivienda Declarada: El domicilio particular del Beneficiario informado por la Contratante.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el presente documento.

Evento: Prestación de alguno de los Servicios contemplados en este documento. Salvo indicación en contrario, la cantidad de Eventos es anual.

Tope: En caso que la prestación de algún Servicio particular esté limitada en función de su costo económico, el Tope final será el límite monetario por hasta el cuál IBERO brindará el Servicio (con IVA incluido). Si frente a una solicitud de Servicio, el costo del Servicio supere el Tope establecido, el Servicio podrá ser brindado respetándose el procedimiento establecido en el apartado "SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS" detallado al final de este documento.

Pesos: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

SERVICIOS COMPRENDIDOS

Su producto de asistencia comprende los siguientes servicios:

- Servicios De Asistencia Al Hogar
- Servicios De Asistencia Ante Infortunios
- Asistencia Preventiva (Servicios Estacionales)
- Servicios De Asistencia Premium
- Asistencia Telefónicas

SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

A. ASISTENCIA DOMICILIARIA POR EMERGENCIA

1. descripción de la prestación:

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

2. Alcances de la prestación:

El Beneficiario podrá solicitar el servicio de asistencia para la Vivienda Declarada respecto de los siguientes rubros: Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidriería y Gasista.

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido por servicio. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos.

a- Plomería:

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

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

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Plomería:

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

b- Electricidad

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

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Electricidad:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Averías producidas por incendio o caídas de rayos.

c- Cerrajería

En caso de pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por causa accidental, que no se encuentre cubierta por una garantía y que haga imposible el acceso a la Vivienda Declarada por no existir otras soluciones alternativas, o el egreso de la Vivienda Declarada a causa de fallas en la cerradura, o desprotección de la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

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

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Cerrajería por Emergencia:

- No incluye cerraduras de puertas interiores

d- Gasista

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

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

Tareas no comprendidas dentro del servicio de gasista:

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

e- Cristalería

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

En este rubro los costos de desplazamiento del operario, repuestos, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos.

Se entiende por "materiales básicos", los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (selladores, masillas y otros).

Se entiende por "repuestos" (la reposición de un nuevo cristal/vidrio), todo aquel elemento de recambio necesario para solucionar la emergencia sobre la instalación afectada y que no se considere "material básico", el mismo se autorizará siempre que el operario determine la necesidad de los insumos.

f- Destapaciones

En caso de inundaciones que afecten la Vivienda Declarada a causa de obstrucciones en desagües internos o en los sifones de pileta de cocina, lavatorio e inodoro, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para solucionar el inconveniente hasta el Tope Establecido.

Se entiende por "materiales básicos" del rubro Destapaciones, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (destapador, cinta y similares).

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Destapaciones:

- Destape de cámaras sépticas, caños de desagüe pluvial y pozos ciegos.

3) Garantía

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

El servicio de Destapaciones tendrá una garantía de 96 horas, siendo el mismo, exclusivamente por la tarea realizada.

B. MANTENIMIENTO DE HOGAR / HANDYMAN

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

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

a- Plomería por mantenimiento/handyman

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

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

b- Electricista por Mantenimiento/handyman

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

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

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Electricidad:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.

- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

- Averías producidas por incendio o rayos.

c- Cerrajería por mantenimiento/handyman

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

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

d- Gasista por mantenimiento/handyman

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

Se entiende por "materiales básicos" del rubro Gasista, los elementos

Garantía de los servicios de mantenimiento de hogar / Handyman.

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

C. SERVICIO "HOGAR PUESTA A PUNTO"

Para casos de asistencial domiciliar que no correspondan a una prestación de URGENCIA / EMERGENCIA, IBERO le proporcionará al Beneficiario información y pondrá a su disposición o enviará a su domicilio, profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras que el beneficiario desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

- Cristalería.

- Albañilería.

- Pintura.

- Carpintería.

- Técnicos de Audio, TV y Video.

- Empresas de Mudanzas.

- Guarda de Muebles.

- Vigilancia

- Técnicos de PC.

- Herrería.

- Instalación de estufas

- Instalación de acondicionadores de aire

- Instalaciones de cocinas

- Instalaciones de lavarropas

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

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

D- PERSONAL DE SEGURIDAD.

Cuando la Vivienda Declarada se encuentre vulnerable como consecuencia de un evento dañoso, IBERO enviará un servicio de vigilancia, que consiste en un (1) personal de seguridad hasta que la Vivienda Declarada restablezca las condiciones habituales de seguridad, hasta llegar al Tope, o hasta cumplirse 72 horas de servicio, lo que ocurra primero.

SERVICIOS DE ASISTENCIA ANTE INFORTUNIOS

En caso que la ocurrencia de un evento que torne a la Vivienda Declarada inhabitable o insegura en virtud de los daños generados, el Beneficiario podrá solicitar los siguientes servicios:

A- HOSPEDAJE

IBERO coordinará y tomará a su cargo el hospedaje en un hotel para no más de 5 (cinco) personas, siempre que éstas estén domiciliadas en la Vivienda Declarada.

La distancia del hotel podrá ser de hasta 50 km contados a partir de la Vivienda Declarada.

B- EMPLEADA DE HOGAR

En caso de hospitalización de la trabajadora de casa particular que tenga contratada el Beneficiario como consecuencia del infortunio ocurrido en la Vivienda Declarada, y siempre que el período de hospitalización previsto sea mayor a 3 días, IBERO tomará a su cargo el reemplazo de una trabajadora de casa particular que cubra a la persona hospitalizada, por hasta el Tope Establecido.

C- SERVICIO DE LAVANDERÍA

IBERO se encargará de los gastos derivados del lavado de prendas que se encontraban en la Vivienda Declarada al momento del infortunio, hasta el Tope Establecido.

ASISTENCIA PREVENTIVA (SERVICIOS ESTACIONALES)

A- MANTENIMIENTO DE ESTUFAS Y OTROS ARTEFACTOS A GAS

El beneficiario podrá solicitar el servicio preventivo de estufas, cocinas, calefones, termo tanques, calderas, etc. En caso de requerirlo, IBERO pondrá a disposición del mismo un profesional para que lleve a cabo las siguientes tareas: revisión de la instalación y limpieza de picos. IBERO asumirá los costos de mano de obra hasta el límite establecido, quedando excluidos los materiales y herramientas inherentes a la prestación del presente servicio el cual deberá ser cubierto en su totalidad por el beneficiario

B- MANTENIMIENTO DE EQUIPOS FRIO-CALOR (SPLIT O VENTANA)

El beneficiario podrá solicitar el servicio preventivo de equipos frío calor. En caso de requerirlo, IBERO pondrá a disposición un profesional para que lleve a cabo las siguientes tareas: limpieza de la unidad interior (filtros y forzador), medición de presión, medición de consumo eléctrico. IBERO asumirá los costos de mano hasta el límite establecido.

SERVICIOS DE ASISTENCIA PREMIUM

En Beneficiario podrá solicitar cualquiera de los siguientes servicios, según el tope global establecido:

A- MUDANZA DE MUEBLES:

El Beneficiario podrá solicitar el servicio de mudanza desde la Vivienda Declarada o un depósito de guarda hacia el nuevo domicilio que el beneficiario haya declarado, siempre y cuando la distancia de traslado no supere los en un radio de 60 Km desde un punto a otro.

B- INSTALACION DE EQUIPOS DE FRIO / CALOR:

IBERO, a solicitud del beneficiario, enviará a su domicilio profesionales especializados en la instalación, revisión y puesta a punto de equipos de frío / calor que se encuentren en su domicilio.

El servicio debe ser solicitado a la central operativa de IBERO en el horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes.

Al realizar la solicitud, el beneficiario deberá suministrar los datos del equipo a instalar (marca y modelo).

Los costos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que requieran para la instalación, serán a cargo de IBERO, hasta el Tope Establecido por servicio, los montos no son acumulables y el Beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de servicios establecidos.

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

Tareas no comprendidas del Servicio De Instalación de equipos de Frío/Calor:

- Toda instalación que no pueda realizarse por falta de repuestos o accesorios, que no estén disponibles en el mercado local, ya sea de origen nacional o importado.
- Para hacer uso de este servicio, el equipo a instalar debe estar en perfectas condiciones de uso y mantenimiento y cumplir con las normativas técnicas y de seguridad vigentes
- Equipos con faltantes de alguna de sus piezas o se encuentren deteriorados por oxido y esto impida el acceso a sus partes internas.

C- INSTALACION DE ESTUFAS O ARTEFACTOS A GAS:

IBERO, a solicitud del Beneficiario, enviará a su domicilio profesionales especializados en la instalación, revisión y puesta a punto de estufas o artefactos a gas que se encuentren en su domicilio.

El servicio debe ser solicitado a la central operativa de IBERO en el horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes.

Al realizar la solicitud, el beneficiario deberá suministrar los datos del equipo a instalar (marca y modelo).

Los costos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que requieran para la instalación, serán a cargo de IBERO, hasta el Tope Establecido por servicio, los montos no son acumulables y el Beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de servicios establecidos.

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

Tareas no comprendidas del Servicio De Instalación de estufas o artefactos a gas:

- Toda instalación que no pueda realizarse por falta de repuestos o accesorios, que no estén disponibles en el mercado local, ya sea de origen nacional o importado.
- Para hacer uso de este servicio, el equipo a instalar debe estar en perfectas condiciones de uso y mantenimiento y cumplir con las normativas técnicas y de seguridad vigentes
- Equipos con faltantes de alguna de sus piezas o se encuentren deteriorados por oxido y esto impida el acceso a sus partes internas.

ASISTENCIA TELEFÓNICA

A. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

A solicitud del Beneficiario, IBERO brindará, vía telefónica, los servicios detallados a continuación, a los efectos de que este pueda realizar una consulta preliminar sobre la materia. Los gastos en los que decida incurrir el Beneficiario a partir de la información provista por el profesional con el que IBERO lo haya conectado, correrán por cuenta exclusiva del Beneficiario. A su vez, IBERO no será responsable por las acciones que decida llevar a cabo el Beneficiario a partir de la información recibida. La información que el profesional le brinde debe ser considerada preliminar y de carácter orientativo.

El Servicio no contempla la asistencia en el armado de estrategias procesales, la realización de juicios de valor por parte del profesional, inicio o consulta de causas, ni el patrocinio letrado o representación del Beneficiario en ningún tipo de reclamo, ya sea este judicial o extrajudicial. IBERO tampoco será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que eventualmente decida contratar el Beneficiario, limitándose su prestación al acto de intermediación entre el abogado y el Beneficiario, y a brindar la asistencia telefónica aquí establecida. Estos servicios serán proporcionados hasta el Tope Establecido. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EN LA VIVIENDA DECLARADA

En caso de ocurrencia de un robo en la Vivienda Declarada, IBERO contactará al Beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente a gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si la Vivienda Declarada se encontrare asegurado contra robo, se asesorará al Beneficiario sobre los pasos a tomar frente a la compañía de seguros.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMÓVIL

En caso de robo de algún vehículo vinculado al Beneficiario, IBERO contactará al Beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente con la gestión de todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el vehículo del Beneficiario que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará al Beneficiario sobre los pasos a tomar frente a la compañía de seguros.

ASISTENCIA LEGAL PRELIMINAR EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO

En caso que el Beneficiario se vea involucrado en un accidente automovilístico con un vehículo vinculado al Beneficiario, IBERO contactará al Beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente con la formulación de la denuncia de siniestro por ante la compañía aseguradora, interpretación de la póliza contratada, así como para esclarecer todas las dudas legales que tenga sobre la materia.

ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS

En caso que el Beneficiario haya sufrido la pérdida o robo de documentos propios, IBERO contactará al Beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente con las denuncias pertinentes a ser realizadas, y en la gestión de la obtención de nuevas copias o testimonios, en caso que ello fuere posible. Asimismo, IBERO coordinará la transmisión de mensajes urgentes derivados de la pérdida o el robo de la documentación en situaciones de emergencia en las cuales el Beneficiario necesite de la asistencia.

ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO

IBERO brindará un asesoramiento y evacuación de consultas telefónicas relativas a materia sucesoria. Las consultas serán contestadas a la brevedad posible por profesionales especializados en cada área del derecho. En caso de que por la naturaleza del tema fuera necesario la revisión de documentación, se dispondrá del envío de documentos vía correo electrónico al correo indicado por IBERO.

ASISTENCIA LEGAL EN MATERIA PENAL, CIVIL Y FAMILIA

En caso que el Beneficiario tenga una duda jurídica relacionada con el ámbito penal, civil o de familia, IBERO lo contactará con un abogado para que éste pueda evacuar sus consultas, siempre dentro de los límites del Servicio establecidos arriba.

B. SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTABLE

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

- Monotributo: Asesoramiento sobre inscripción, baja, alta de empleados, re categorización, asesoramiento en generales de Ingresos Brutos: Asesoramiento sobre alta, baja, DDJJ mensual y anual, estado de deuda, planes de pago, deudas judiciales.
- Declaraciones Juradas: Asesoramiento sobre Impuesto a las Ganancias y Bienes Personales de personas físicas y jurídicas, empleados en relación de dependencia.
- Inscripción como empleador, alta y baja de empleados Regularización de deudas impositivas: Asesoramiento sobre Plan de facilidades, deudas en situación judicial. Asesoramiento sobre empleadas domésticas. Asesoramiento sobre certificaciones.
- Deducción de impuesto a las ganancias para personas físicas: Asesoramiento general del concepto. Asesoría general para deducción de Impuesto a las Ganancias para personas Físicas.

C. ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA

El Beneficiario podrá solicitar asesoramiento nutricional telefónico brindado por profesionales sobre los temas que se detallan en la presente cláusula. Los costos en los que decida

incurrir el Beneficiario a partir del llamado (como ser, costos de diagnóstico, tratamientos, medicamentos), en todos los casos serán a cargo del Beneficiario:

- Planes orientativos de alimentación saludable con ejemplos de desayunos, almuerzos y cenas indicando calorías recomendadas para una población sana (ejemplos de viandas)
- Prevención de obesidad y promoción de la salud.
- Información práctica de recetas clásicas adaptadas a distintas patologías
- Asesoramiento sobre productos disponibles en el mercado orientados a las distintas patologías (celiaquía, diabetes, etc.)

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Asistencia Nutricional

La realización de diagnósticos y recetas

La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales

D. ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

El Beneficiario tendrá acceso a un servicio de contención psicológica a través de una línea telefónica, el cual será brindado por profesionales en la materia y ante situaciones de:

1. Soledad
2. Angustia
3. Cuadros depresivos
4. Duelo

El servicio sólo consistirá en la contención y la escucha del Beneficiario. En caso que el profesional lo estime necesario, recomendará al solicitante asistencia médica o profesional, según el cuadro.

E. SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

1. Alcances de la prestación:

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros detallados debajo.

El beneficiario podrá realizar consultas acerca de hasta tres (3) dispositivos de su propiedad.

2. Categorías de Productos cubiertos:

- A.- Computadoras Personales: Notebook
- B.- Dispositivos Móviles: Celulares Smartphones Tablets
- C.- Entretenimiento Hogar: Smart-TV TV LCD/LED
- D.- Gaming: Consola de Juegos

3. Alcance de los servicios de Asistencia Técnica:

A. Computadoras Personales

A.1. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico, gratuito. Se excluye 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.2. Instalación y configuración de accesorios 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

Conectividad: Router WIFI, con dispositivos Móviles, con otras computadoras dentro de la misma red.

Almacenamiento: Pendrives, Discos externos, Compartidos en la red Hogareña. Se excluyen los periféricos cuando ellos o sus conexiones no sean compatibles con el equipo principal. Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el Beneficiario.

A.3. 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 beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma.

A.4 Resolver fallas de sistemas (programas, virus y más)

Identificación de fallas y problemas de sistema, limpieza de virus y configuración de firewall, reinstalación de programas.

En caso de tratarse de un programa con licencia, el valor de la misma quedara a cargo del Beneficiario.

A.5 Asesorar y capacitar a los trabajadores.

Orientar y asesorar telefónicamente al beneficiario sobre el correcto manejo general de sus dispositivos, así como sobre la solución de fallas recurrentes.

A.6 Comunicaciones móviles:

Asesoramiento, capacitación y puesta en funcionamiento de plataformas de teletrabajo y videoconferencias.

Configuración y optimización de equipos.

Configuración y asesoría en Cloud Computing.

Instalación de programas y apps, reinstalaciones, altas de usuario.

Diagnóstico y resolución de fallas de sistema.

Instalación, conexión y configuración de periféricos y equipos convergentes.

A.7. Puesta en marcha del home office:

configuración de equipos y optimización para trabajo remoto (home office).

Mantenimiento y asesoramiento para un correcto manejo de las herramientas de teletrabajo.

Help Desk para consultas y dudas

B. Dispositivos Móviles

B.1 Configuración de Store / Instalación y desinstalación de Apps: 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.

B.2. Sincronización de Datos e Información:

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). Configurar un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).

Compartir contenidos multimedia.

Configuración 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 Beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con 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:

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 (Ej: Claro Música; Portal Claro ideas). Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).

Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).

Reproductores multimedia (Imágenes; Videos y Música).

Correo electrónico. Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus.

Asistencia en el primer uso y uso general.

B.7. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

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:

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 con 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 correspondiente proporcionada dentro del sistema operativo del dispositivo.

C. Entretenimiento Hogar

C.1. Conexión y Configuración de Smart / LED TV:

Incluye 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 APPS y Multimedia:

Configuración de aplicaciones estándares del Smart (Redes sociales,

Skype/Videollamadas y Youtube)

Reproducción de contenido multimedia a través de los protocolos soportados por el TV.

D. Gaming

D.1. Conexión de consolas:

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. Instalación de accesorios de consolas:

La prestación se realizará solamente sobre accesorios originales y/o compatibles.

Se excluyen accesorios no compatibles.

El servicio de asistencia tecnológica será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

Exclusiones Particulares Del Servicio

A) Reparaciones de daños o desperfectos en los productos adquiridos por el Beneficiario.

B) Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.

C) Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.

D) Cursos sobre programas e informática en general.

E) Recupero de la información y respaldo.

F) Reparaciones sobre equipos con daños físicos impidan su correcta reparación.

G) Instalación de software/ programas prohibidos por la ley.

I) Asistencia remota/ telefónica cuando el Beneficiario no cuenta con acceso a internet o disponibilidad telefónica.

J) Cualquier acción o servicio que no se encuentre específicamente contemplada en estos términos y condiciones.

EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO

IBERO no prestará los servicios cuando ello no sea posible por la ocurrencia de hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, epidemias, pandemias, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público, siendo el presente listado de carácter ejemplificativo), ni tampoco cuando, por causas ajenas a la voluntad de IBERO, ellos no estén disponibles en el lugar en donde esté ubicada la Vivienda Declarada, eximiendo en tales casos de responsabilidad a IBERO por la no prestación del servicio.

Adicionalmente, IBERO no prestará los Servicios cuando el Beneficiario (i) solicite los Servicios para un domicilio que no coincida con la Vivienda Declarada; (ii) actúe de mala fe, o mediando abuso de derecho; (iii) cause el evento catalizador de la solitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso.

REINTEGROS

Los Servicios establecidos en este documento no operarán bajo la modalidad de reintegro. Los mismo serán prestados directamente por IBERO, o a través de su red de prestadores. IBERO procederá al reintegro de gastos únicamente cuando el Beneficiario opte por contratar directamente algún servicio equivalente a alguno de los Servicios aquí contemplados cuando por alguna de las razones establecidas en el primer párrafo del apartado "Exclusiones Generales del Servicio", IBERO no pueda brindar los Servicios. En tales casos, IBERO reintegrará los gastos efectivos en los que haya incurrido el Beneficiario, hasta el Tope del Servicio en particular.

En todo supuesto, el Beneficiario deberá con la autorización previa de IBERO, y contratar los servicios con empresas, profesionales o proveedores expresamente autorizados por IBERO. Caso contrario, el Beneficiario no tendrá derecho a reintegro alguno.

Para permitir la evaluación del caso, el Beneficiario deberá suministrar a IBERO toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de IBERO, la contratación del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, a modo de ejemplo, las facturas y recibos originales correspondientes.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se envíen a la casilla reintegroshogar.iar@iberosasistencia.com.ar, o a aquella que IBERO indique en el futuro, con toda la documentación respaldatoria de los gastos realizados adjunta. El Beneficiario tendrá un plazo de sesenta (60) días corridos contados a partir de que se efectuó el gasto para solicitar el reintegro y presentar toda la documentación respaldatoria requerida por IBERO. Pasado dicho plazo sin haber presentado la documentación requerida, IBERO no estará obligado a realizar reintegro alguno.

PROCEDIMIENTO

Todos los servicios deben ser solicitados a IBERO al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. A tal efecto, el beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, alguno de los siguientes datos:

Nombre y Apellido / Dirección de la Vivienda Declarada / Número de teléfono / N° de DNI.

La llamada telefónica será considerada como aviso o solicitud de servicio, en razón de lo cual el beneficiario autoriza expresamente a IBERO para que ella sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la llamada respectiva y del trámite que se le haya dado. En caso que el Servicio no se efectúe por decisión del beneficiario, la solicitud de Servicio será considerado equivalente al uso de uno de los Eventos disponibles para el mismo, descontándolo de la cantidad de Eventos anuales a los que tenga derecho el beneficiario por ese Servicio.

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

- Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.
- Permitir el acceso a la Vivienda Declarada a los prestadores del Servicio, cuyos datos serán anticipados por IBERO.
- Estar presente durante la prestación de los Servicios, o bien designar alguna persona autorizada e informarla a IBERO.
- Notificar cualquier cambio de domicilio de la Vivienda Declarada.

SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS

En caso que la prestación de alguno de los Servicios supere el Tope establecido para el mismo, el Beneficiario podrá igualmente optar por la prestación de dicho Servicio, cargando éste con la diferencia entre el Tope establecido y el costo efectivo del Servicio.

Para ello, el operario o proveedor de IBERO a cargo de la prestación del Servicio deberá formular un presupuesto, el que será comunicado directamente al Beneficiario y telefónicamente a IBERO. Si el Beneficiario acepta el presupuesto formulado por el proveedor, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente al operario u proveedor enviado por IBERO la diferencia entre el monto presupuestado y el Tope establecido para el Servicio.

En el caso que el beneficiario no acepte el presupuesto, el Servicio se prestará hasta la concurrencia del Tope, siempre que ello sea factible.



Gestión integral de seguros de vida y patrimoniales
Gestión integral de seguros de retiro

0810 666 8484 / SEGUROS@ORIGENES.COM.AR

SEGUÍNOS  www.origenes.com.ar    /OrigenesSeguros