



Asistencia en vía pública

Con tu seguro contás con el beneficio de protección personal ante la ocurrencia de un robo o hurto en la vía pública, asesoramiento legal sobre diferentes temas y asistencia telefónica sobre tecnología.



PERSONAL PROTECTION

Contempla los siguientes servicios:

Traslado del beneficiario: dentro de un radio de 60km, desde el lugar donde se produjo el robo, o desde lugar donde el Beneficiario se encuentre al momento de dar el correspondiente aviso al PRESTADOR, hasta el domicilio habitual del Beneficiario, o hasta la comisaría más cercana, en taxi o remis.

Traslado sanitario: hasta el centro médico más cercano en caso de robo con lesiones.

Cambio de combinación de cerradura: en caso de encontrarse las llaves del domicilio de beneficiario entre los elementos robados, hasta un tope de \$1500 por siniestro. El Beneficiario contará con hasta 3 (tres) asistencias anuales.

Envío de mensajes urgentes: el uso de esta prestación se encuentra sujeta al acaecimiento de una situación traumática de robo en vía pública, y solo podrá ser utilizada durante el tiempo crítico posterior a dicho evento.

Orientación jurídica telefónica relacionada al robo.

Información sobre números telefónicos para bajas de tarjetas de crédito.



LEGAL

Asistencia legal telefónica sobre los siguientes temas:

- Robo en el domicilio
- Robo de automóvil
- Asistencia preliminar en caso de accidente automovilístico
- Fallecimiento
- Referencia y consultoría legal telefónica
- Pérdida o robo de documentos



ASISTENCIA MÓVILES HELP DESK

El presente servicio contempla una asistencia telefónica a favor del Beneficiario respecto de las siguientes cuestiones:

- Respuesta a consultas y/o problemas que el Beneficiario tenga respecto de su teléfono móvil.
- Asistencia para la instalación de periféricos al teléfono móvil.
- Asistencia para la instalación de programas ANTISPYWARE al teléfono móvil.
- Respuesta a consultas relativas a Software y Hardware del teléfono móvil.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ASISTENCIA VÍA PÚBLICA

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 únicamente el contratante del Servicio.

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

IBERO: Es IBERO ASISTENCIA S.A.

Tope: En caso que la prestación de algún Servicio particular esté limitada en función de su costo económico, el Tope será el límite monetario por hasta el cuál IBERO brindará el Servicio. 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

Vivienda Declarada: El domicilio particular del Beneficiario declarado al momento de la contratación.

SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

A solicitud del beneficiario, IBERO brindará, vía telefónica, los servicios detallados a continuación. En todo caso, los gastos en que incurra el beneficiario por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. IBERO no 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 sin límite de Tope y sin límite de eventos por año. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

a) Asesoría legal telefónica en caso de robo en el domicilio

En caso de ocurrencia de un robo en la Vivienda Declarada, IBERO contactará al beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el domicilio declarado 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.

b) Asesoría legal telefónica en caso de robo de automóvil

En caso de robo del vehículo del 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, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias 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.

c) Asistencia legal preliminar en caso de accidente automovilístico

A solicitud del beneficiario, IBERO brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de accidente automovilístico.

d) Asesoría legal telefónica en caso de fallecimiento

En caso de fallecimiento del beneficiario, y contra solicitud, IBERO asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes a los familiares en primer grado del beneficiario, como son: levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras.

e) Referencia y consultoría legal vía telefónica

A solicitud del beneficiario, IBERO brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal y familiar, como ser: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros.

f) Servicios de asistencia legal en caso de pérdida o robo de documentos.

A solicitud del beneficiario, IBERO brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de pérdida o robo de documentos. Asimismo, 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 MÓVILES HELP DESK CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para que EL PRESTADOR pueda brindar el Servicio al Beneficiario, se deben reunir las siguientes condiciones:

- (i) Los equipos celulares deberán contar con sistemas operativos que sean aptos para la carga de la aplicación solicitada, como así también tener la tecnología apta para cada requerimiento. Todos los servicios telefónicos relacionados al teléfono móvil, serán prestados únicamente con respecto a teléfonos móviles que cuenten con sistema operativo Windows Phone, Android o IOS.
- (ii) Al momento de solicitar el servicio, el Beneficiario deberá informar previamente la marca y modelo del equipo.
- (iii) En el caso que el programa o aplicación solicitada no sea de carácter gratuito, el Beneficiario deberá hacerse cargo del costo.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO ASISTENCIA MÓVILES HELP DESK

El Servicio no contempla las siguientes prestaciones:

- 1 Cualquier reparación contratada directamente por el Beneficiario.
- 2 Reparaciones de daños o desperfectos en el hardware del teléfono móvil del Beneficiario.
- 3 Asuntos relativos a Redes LAN y cualquier otro dispositivo de red.
- 4 Recupero de la información y respaldo.
- 5 Consultas y Solicitudes relativas a equipos en garantía.
- 6 Descarga e instalación de programas "no éticos" o de derechos reservados

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

Para acceder al Servicio, el Beneficiario deberá comunicarse dentro del horario de atención de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes (exceptuando feriados), a la central telefónica del Prestador informada al inicio de estos términos y condiciones. Recibido el llamado, el Prestador gestionará y coordinará la comunicación entre el Beneficiario y un profesional en la materia, para que éste último pueda asistir al Beneficiario. El Servicio es brindado sin límites de eventos.

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 solicitud 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

El Prestador procederá al reintegro de los gastos, en los casos que así correspondiera, efectuados en las siguientes situaciones, siempre dentro de los topes establecidos para cada servicio y solo en los casos que el Prestador brinda el servicio a través del reintegro. Se deja establecido que el mecanismo de reintegro se encuentra reservado a aquellos casos en los que el Beneficiario, por causas de fuerza mayor o ajenas a él, no haya podido comunicarse al número 0-800 del PRESTADOR, y, por ende, haya que tenido que tomar a su cargo alguna prestación aquí contemplada. Caso contrario, el Beneficiario no tendrá derecho a que se le reintegre gasto alguno. El reintegro solo es aplicable a las prestaciones establecidas en el Punto 1 "Personal Protection".

a) Todos los casos de reintegro deberán contar con la autorización de la Central Operativa del Prestador.

b) Para acceder al reintegro de gastos, el Beneficiario deberá informar al PRESTADOR de los gastos incurridos, mediante comunicación telefónica al 0-800 detallado al inicio de estos términos y condiciones. Dicha comunicación deberá ser realizada dentro de las 48 horas de haber realizado el gasto, caso contrario perderá el derecho a ser reintegrado por los gastos incurridos.

c) Para permitir la evaluación del mismo, el beneficiario deberá suministrar toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio del Prestador, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, si fuera necesario, detalle del medio de traslado en caso de ser necesario, facturas y recibos originales correspondientes. Para todos los casos de reintegro, se deberá proveer detalle de los hechos, importes y conceptos de gastos incurridos.

d) Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se presenten en las oficinas del Prestador dentro de los sesenta (60) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, caducará el derecho del beneficiario para recibir reintegro alguno.

e) Los reintegros se efectuarán en la República Argentina, en moneda local de curso legal.

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 superase 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