

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Ibero Asistencia S.A. (en adelante el “Prestador”) prestará en base a los acuerdos oportunamente suscriptos con CREDITO DIRECTOS S.A., los Servicios que se detallan en el presente Términos y Condiciones.

A los efectos de la presente, se entiende por beneficiario al titular de los servicios únicamente, salvo en los casos que expresamente se indique lo contrario. Las prestaciones detalladas en el presente se brindarán en el ámbito de la República Argentina. Los servicios mencionados se prestarán con una periodicidad anual con los límites y condiciones que se detallan para cada caso particular.

En caso que el beneficiario requiera del Servicio, éste deberá contactarse a la Central Operativa del Prestador al: 0800-444-0519 las 24hs, los 365 días del año.

A) ASISTENCIA DOMICILIARIA DE URGENCIA/EMERGENCIA

1. Descripción de la prestación:

Se tratan de servicios asistenciales de urgencia o emergencia en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar daños, averías y/o desperfectos en el domicilio del beneficiario.

Alcances de la prestación:

El beneficiario o su grupo familiar podrán solicitar el servicio de asistencia para la vivienda declarada en la contratación del servicio respecto de los siguientes rubros: Plomería, Electricidad, Cerrajería, Vidriería y Gas.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador, hasta un tope máximo de \$ 1200 (pesos mil doscientos) por servicio, por rubro. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta 4 (cuatro) servicios por año. Se entiende por “materiales básicos”, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a \$ 1200 (pesos mil doscientos), y siempre que el beneficiario así lo desee, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al beneficiario y telefónicamente a el Prestador. Si el beneficiario acepta el presupuesto realizado, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por el Prestador la diferencia entre el valor presupuestado y el tope establecido.

En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta alcanzar el monto máximo de \$ 1200 (pesos mil doscientos) por servicio, siempre que ello sea factible.



Prestaciones contempladas por especialidad:

2.1 Plomería

2.1.1 En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda declarada que se encuentren a la vista (caños flexibles, sifones bajo mesada, etc.), el Prestador 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.

2.1.2 Quedan excluidas de la presente prestación:

- 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 averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- 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 de repuestos, caños, flexibles, sifones y en general, cualquier repuesto o accesorio necesario para efectuar el servicio.

2.2 Electricidad

2.2.1 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, el Prestador 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.

2.2.2. Quedan excluidas de la presente prestación:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como 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. – La reposición de repuestos a cargo del Prestador, llaves térmicas, fusibles, disyuntores y en Gral., cualquier repuesto o accesorio para efectuar el servicio.

2.3 Cerrajería

2.3.1 En caso de pérdida, extravío o 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 por no existir otras soluciones alternativas, el Prestador enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

2.3.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, así como en los casos que fuera necesario, la reposición de una nueva cerradura de las mismas características a la existente, por inutilización o daño de la misma a consecuencia de la apertura realizada, serán a cargo del Prestador con los topes informados en el punto 2.



2.4 Cristalería En caso de rotura de vidrios o cristales verticales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda beneficiada, el Prestador enviará un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

2.5 Gas

En caso de rotura de cañerías u otras instalaciones fijas de gas a la vista, de la vivienda declarada, el Prestador 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.

2.5.2 Quedan excluidas de la presente prestación:

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

B) ASISTENCIA HANDYMAN

1. Descripción de la prestación:

Se tratan de servicios asistenciales en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar daños, averías y/o desperfectos en el domicilio del beneficiario y que no cataloguen como casos de urgencia o emergencia en el hogar.

2. Alcances de la prestación:

El beneficiario o su grupo familiar podrán solicitar el servicio de asistencia para la vivienda declarada en la contratación del servicio respecto de los siguientes rubros: Plomería, Electricidad, Cerrajería y Gas.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador, hasta un tope máximo de \$800 (pesos ochocientos) por servicio. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta 2 (dos) servicios por rubro por año.

3. Descripción de las reparaciones que pueden ser solicitadas:

3.1 Plomería (Reparación de pérdidas contenidas)

Cambio de cuerito de canilla, vástagos, depósito de inodoro y obturador.

3.2 Electricidad (Cambios Generales)

Cambios de porta lámparas, cambio de lámparas comunes, dicroicas, cambio de llaves de luz y cambio de toma de enchufes.

3.3 Cerrajería (Apertura)

Apertura de puerta alternativa, cerraduras internas del domicilio (Solo puertas no muebles).

3.4 Gas (Puesta en marcha de estufa y cocinas)

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.



En caso de que el monto de la reparación exceda el tope máximo de \$800 (pesos ochocientos), y siempre que el beneficiario así lo desee, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al beneficiario y telefónicamente al Prestador. Si el beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por el Prestador la diferencia entre el valor presupuestado y el tope establecido.

4. 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 (Ej. Caños de gas y Agua, Cables, Dispositivos Eléctricos, Etc.) ya sea aportado por el operario o por el beneficiario.

C) SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

1. Alcances de la prestación:

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros detallados debajo, sin tope de eventos. 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.

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.



II. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO

El Prestador no efectuará la prestación de los servicios cuando ello no sea posible por la ocurrencia de aquellos hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, catástrofes epidémicas, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público) , o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, o por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que este ubicada la vivienda declarada, eximiendo de responsabilidad al Prestador por la no prestación del servicio.

No obstante, en estos casos, el Prestador queda obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado a efectuar al beneficiario, conforme el procedimiento establecido en el apartado titulado "Reintegros".

III. REINTEGROS

El Prestador procederá al reintegro de los gastos siempre dentro de los topes establecidos para cada tipo de gasto y solo en los casos que el Prestador excepcionalmente deba brindar el servicio a través de la modalidad de reintegro. En tales casos, el Prestador reembolsará los gastos efectivos en los que haya incurrido el beneficiario, hasta el tope monetario máximo indicado para el servicio en particular en estos Términos y Condiciones.

Todos los casos de reintegro deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa del Prestador. En el mismo caso, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente autorizados por el Prestador. Caso contrario, serán de exclusivo cargo del beneficiario los gastos en que éste haya incurrido.

Para permitir la evaluación del mismo, el titular del servicio 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, prescripción médica especificando el reposo aconsejado por el médico dependiendo del diagnóstico, 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.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se presenten a el Prestador toda la documentación respaldatoria de los gastos realizados dentro de los sesenta (60) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, caducará el derecho del titular del servicio para recibir reintegro alguno.

IV. PROCEDIMIENTO

Todos los servicios deben ser solicitados a el Prestador al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Los referidos servicios serán atendidos por el Prestador con la mayor prontitud posible. 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 / 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 el Prestador 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.

V. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

- Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.
- Permitir el acceso a la vivienda declarada a los prestadores, cuyos datos serán anticipados por el Prestador del servicio.
- Será indispensable la presencia del beneficiario o alguna persona autorizada por el mismo en el momento que se preste el servicio.
- Aceptar las soluciones propuestas por el Prestador o sus representantes.
- En caso que el servicio no se efectúe por decisión del beneficiario, el cargo básico por el desplazamiento del prestador activado, se descontará del tope de eventos anual que tenga la prestación solicitada.
- Proveer a el Prestador de todos los comprobantes originales para aquellos servicios que contemplan y permiten la modalidad de reintegro de gastos, y que hubieren sido previamente autorizados por el Prestador.