

ANEXO I
CONDICIONES GENERALES
SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

Las presentes Condiciones Generales regirán la prestación por parte de Universal Assistance S.A, en adelante “La Prestadora” de los servicios de Asistencia al Hogar en favor de los beneficiarios de PIRAYGUA SAS, en adelante “La Prestataria”, quienes declaran conocer y aceptar las mismas en su totalidad.

I. DEFINICION DE TERMINOS UTILIZADOS,

Para todos los efectos que pudieren corresponder y derivar de las presentes Condiciones Generales, se entenderá por:

1. Domicilio declarado: Es el lugar en que tiene su asiento la vivienda declarada por los abonados reportado por “LA PRESTATARIA”.

2. Urgencia domiciliaria: Es toda situación que surgiere como consecuencia de una pérdida, rotura o desperfecto en las instalaciones de la vivienda declarada, que afecte su seguridad y/o buen funcionamiento, por lo que se torna indispensable su urgente solución o reparación. La apreciación de la urgencia quedará a criterio exclusivo de “La Prestadora” quien a través de su personal especializado evaluará la situación y naturaleza del evento, en el momento de ser solicitada la asistencia.

3. Diferencia Emergencia de Urgencia

3.1 Emergencia: Es el imprevisto que ocasione inhabilitación de la vivienda y/o eventual riesgo de vida de sus habitantes, y/o la imposibilidad de acceso o salida de la misma.

3.2 Urgencia: Es todo imprevisto que sea emergencia, que afecte las instalaciones de la vivienda, impidiendo su normal funcionamiento.

II. ASISTENCIA AL HOGAR

1. Radio de cobertura.

Los servicios de Asistencia al Hogar serán prestados por “La Prestadora” dentro del territorio argentino.

Los servicios de Urgencias detallados en estas Condiciones Generales se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de Universal Assistance S.A. El servicio contratado directamente por el beneficiario, sin autorización de la “PRESTADORA” no dará derecho a reintegro alguno. Los Servicios de asistencia se brindarán de acuerdo con las disponibilidades locales, y su aplicación estará limitada a todo el ámbito de la República Argentina. En aquellas circunstancias en las que por razones de fuerza mayor o de falta de prestadores con la calidad de Servicios garantizada en tiempo y forma por la “PRESTADORA”, ésta tomará a cargo los gastos a través de la modalidad de reintegro.

2. Solicitud de Asistencia.

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

- Apellido y nombre del titular y/o Número de Afiliado
- Domicilio declarado y teléfono
- Tipo de problema

3. Detalle de Prestaciones.

Las prestaciones de servicios se presentan en dos módulos, a saber:

- A. Servicios de **Urgencia / Emergencia** Domiciliaria
 - Los servicios de Urgencia tendrán un plazo de garantía de 60 días corridos
- B. Información de Referencia de Prestadores.

A. SERVICIOS DE URGENCIA/EMERGENCIA DOMICILIARIA.

Las siguientes prestaciones de urgencia son exclusivas para la vivienda informada y serán a cargo de “La Prestadora” con los alcances y limitaciones que se detallan a continuación.

Los gastos que superen los topes designados para cada servicio serán a cargo del beneficiario, en tales casos, el prestador presentará un presupuesto al beneficiario, que de ser aceptado, deberá ser autorizado con carácter previo al inicio de la reparación.

El mismo procedimiento regirá en los casos en que la verificación del prestador determine que el tipo de avería no está incluida en los alcances de las presentes Condiciones Generales.

Los servicios de Urgencia tendrán un plazo de garantía de 60 días corridos.

A.1. Plomería.

A todos los efectos del servicio, serán consideradas como urgencias las pérdidas de agua producidas por avería o rotura de cañerías a la vista, conexiones externas de agua y llaves de paso que provoquen inundación total o parcial en la vivienda.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, serán a cargo de Universal Assistance S.A. hasta un máximo de \$ 600/ \$ 800 o \$ 1.000 según producto contratado, hasta dos (2) eventos por año calendario.

También se contemplan las situaciones que por obstrucción de cañerías de inodoros y sifones de piletas provoquen inundación total o parcial en la vivienda.

Se excluyen de la presente cobertura de urgencia:

- a). Las roturas menores de válvulas de canillas, cuya reparación será a cargo del beneficiario a precios estipulados.
- b). Las pérdidas de agua dentro de las paredes.
- c). La reparación de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua de la vivienda.

A.2. Electricidad.

Atención de urgencias por cortes en el suministro de energía eléctrica total o parcial provocados por cortocircuito dentro de la vivienda. En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, siempre que el estado de la instalación eléctrica lo permita.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, serán a cargo de “La Prestadora” hasta un máximo de \$ 600/ \$ 800 o \$ 1.000 según producto contratado, hasta dos (2) eventos por año calendario.

Se excluyen de la presente cobertura:

- a). Los cortes de energía producidos por las Compañías eléctricas.
- b). La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico.
- c). Las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general de la vivienda.

A.3. Cerrajería.

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

- a). Los casos en que la única puerta de acceso a la vivienda tenga trabada la cerradura y no sea posible el ingreso o egreso del mismo.
- b). Los casos de hurto, robo o extravío de llaves, quedando imposibilitado el acceso a la vivienda.
- c). Los casos en que por bloqueo de cerradura quede encerrada una persona dentro de un ambiente de la vivienda.
- d). Los casos de robo o intento de robo a la vivienda, y que como consecuencia del mismo quede inutilizada la cerradura a la vivienda.

Para los ítems a). b). y c)., los gastos de traslado y mano de obra del prestador, serán a cargo de “La Prestadora” hasta un máximo de \$ \$ 600/ \$ 800 o \$ 1.000 según producto contratado, hasta dos (2) eventos por año calendario.

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

Para la procedencia de los beneficios detallados en los puntos a). y b)., será condición necesaria por razones de seguridad, que el beneficiario exhiba su documento de identidad al prestador enviado por “La Prestadora”, hasta un total de dos (2) eventos por año calendario.

A.4. Cristales.

En caso de roturas de cristales y/o vidrios verticales de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la propiedad, que impliquen inseguridad y desprotección para el domicilio, “La Prestadora” procederá a la reposición e instalación de otros en su reemplazo del mismo tipo y calidad.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, serán a cargo de “La Prestadora” hasta un máximo de \$ 600/ \$ 800 o \$ 1.000 según producto contratado, hasta dos (2) eventos por año calendario.

Se excluyen de la presente cobertura:

- a). Las ralladuras, incisiones, hendiduras u otros daños menores.
- b). La rotura de otros vidrios que no sean de puertas ni ventanas.
- c). Los que no impliquen inseguridad para el domicilio.
- d). Espejos de cualquier tipo.
- e). Reemplazo de vidrios especiales y/o artesanales.
- f). Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

A.5. Gas.

Serán consideradas como urgencias las fugas o escapes de gas de instalaciones externas o a la vista. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, serán a cargo de “La Prestadora” hasta un máximo de \$ 600/ \$ 800 o \$ 1.000 según producto contratado, hasta dos (2) eventos por año calendario. Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del beneficiario.

Se excluyen de la cobertura:

- a). Los escapes de gas dentro de las paredes.
- b). Las reparaciones de artefactos que funcionen a gas.

A.6. Personal de Seguridad.

En caso de siniestro y/o robo ocurrido en el domicilio declarado, y que como consecuencia del mismo, la vivienda quedase desprotegida o resultaran seriamente afectadas las condiciones de seguridad de la misma, "La Prestadora" enviará a su cargo personal de seguridad durante un periodo máximo de 48 horas contadas a partir de la llegada de dicho personal a la vivienda afectada.

El personal asignado deberá tener acceso a un sanitario, durante la prestación del servicio. Cobertura valida para el producto Maximum.

A.7. Traslado y Guarda de Muebles.

A pedido del beneficiario, cuando la vivienda se tornara inhabitable como consecuencia de un incendio, explosión o inundación o causa de cualquiera de las prestaciones sujetas del presente contrato y fuera necesario trasladar los muebles por razones de seguridad o conservación de los mismos, se organizará su retiro y traslado al lugar especificado por el beneficiario, dentro de un radio que no supere los 80km.

Cuando el beneficiario no tuviera lugar donde depositarlos, la prestadora se hará cargo de la guarda de los muebles por un periodo máximo de hasta 10 días corridos desde que los mismos fueran recogidos. El traslado definitivo correrá por cuenta del beneficiario.

Para los casos de explosiones o incendios, el titular deberá presentar denuncia policial.

Limitado a un evento por año.

A.8. Servicio de información.

A pedido del beneficiario, "La Prestadora" proporcionara los números telefónicos de Bomberos, Hospitales, Policía, y otros servicios de emergencia.

A.9. Trasmisión de mensajes urgentes

A pedido del beneficiario, "La Prestadora" se encargará de transmitir mensajes relacionados a eventos previstos en estas condiciones de cobertura, a una o más personas residentes en Argentina y por él especificadas.

A.10 Asistencia Tecnológica

Por solicitud del beneficiario, se brindará una asistencia tecnológica para la configuración de periféricos y aparatos móviles. En caso de que el beneficiario acceda, podrá realizarse la asistencia en forma remota. Solo para productos Gold y Maximum.

A 11 Asistencia Odontológica

Si el beneficiario sufriera un robo en vía pública y como consecuencia de este sufriera lesiones que ocasionen daños odontológicos, se coordinará el servicio de odontología de urgencia. Servicio valido para productos Maximum.

A 12 Asistencia Medica

Servicio de emergencia médica ante inconvenientes de salud que ocurran en forma repentina y amerite activar el servicio de ambulancia y posterior traslado al centro de salud indicado por el beneficiario. Servicio valido solo para productos Maximum.

B. INFORMACION DE REFERENCIA DE PRESTADORES.

Para los casos no incluidos en el módulo de Urgencias Domiciliarias y otras prestaciones adicionales, "La Prestadora" prestará un servicio de información que consistirá en poner en conocimiento del beneficiario, cada vez que éste lo requiera, nombre, domicilio, y teléfono de prestadores que éste pueda necesitar para solucionar las necesidades o problemas que puedan

surgir en su vivienda, tales como tareas de mantenimiento, reparaciones o refacciones.

La lista de prestadores está constituida por los siguientes rubros:

- Plomería
- Electricidad
- Gas
- Cerrajería
- Cristales / Vidrios
- Albañilería
- Carpintería
- Reparación de aire acondicionado / calefacción
- Pintura
- Cortinas / Persianas

Los gastos derivados de la contratación de estos servicios correrán por cuenta del beneficiario, cuando no se trate de servicios que de acuerdo a las presentes Condiciones Generales se encuentren a cargo de "La Prestadora".

III. EXCLUSIONES ESPECIALES.

- a). Cuando de la verificación del evento resulte que la rotura, pérdida o desperfecto corresponde a partes comunes del inmueble sujeto al régimen de propiedad horizontal, la reparación de las mismas está excluida del servicio. En tales casos, la responsabilidad del prestador se limitará exclusivamente a informar al beneficiario acerca de la naturaleza de la avería, rotura o desperfecto.
- b). "La Prestadora" no cubrirá los daños provocados por hechos tales como actos de sabotaje, motín, huelga, conflicto armado, rebelión, sedición, fenómenos de la naturaleza tales como temblores de tierra, inundación, aluvión, tornado u otros.

IV. SUBROGACION.

"La Prestadora" se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención, los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el titular o sus herederos, hasta el costo total de los servicios suministrados.

IV. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES.

En casos fortuitos o de fuerza mayor tales como problemas en los medios de comunicación, dificultades en las vías de acceso al domicilio del beneficiario, contingencias de la naturaleza, etc., "La Prestadora" se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible. En caso de encontrarse imposibilitado de brindar los servicios aquí detallados, "La Prestadora" evaluará y autorizará cada caso en particular comprometiéndose a reembolsar los gastos en que incurriese el beneficiario, de acuerdo a los alcances y limitaciones de las presentes Condiciones Generales. Para proceder al reembolso de dichos gastos, los servicios deberán ser prestados por proveedores habilitados a tal efecto.

V. RESERVA.

"La Prestadora" se reserva el derecho de exigir a los beneficiarios de las presentes Condiciones Generales el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del periodo de vigencia de acuerdo a lo establecido y/o en forma diferente a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.