



---

## ASISTENCIA DOMICILIARIA

Los siguientes servicios serán brindados en caso de urgencia o emergencia en la vivienda informada por el titular del servicio al momento de la contratación de la asistencia. Y deberán llevarse a cabo en los términos y condiciones que se detallan a continuación:

### Alcances de la Cobertura:

#### 1.1 Plomería

1.1.1 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, con la mayor prontitud posible, 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.

1.1.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de \$ 300 (pesos trescientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

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

1.1.4 En caso de que el costo de la reparación fuera superior a la expresada en el punto 1.1.2, la diferencia deberá ser abonada por el titular del servicio.

1.1.5 Siempre que el monto de la reparación exceda la cobertura del titular del servicio y siempre que este así lo desee, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al titular del servicio y telefónicamente al Prestador. Si el titular del servicio la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por el Prestador.

1.1.6 En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta alcanzar el monto máximo de cobertura, que en este caso será de \$ 300 (pesos trescientos) por servicio, siempre que ello sea factible.

1.1.7 Quedan excluidas de la presente cobertura:

- 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 a cargo del Prestador caños, flexibles, sifones y en general, cualquier repuesto o accesorio necesario para efectuar el servicio.



---

## 1.2. Electricidad

1.2.1. 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, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

1.2.2. Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de \$ 300 (pesos trescientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

Se entiende como material básico, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta adhesiva, un metro de cable, otros)

1.2.3. Quedan excluidas de la presente cobertura:

- 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 general, cualquier repuesto o accesorio para efectuar el servicio.

## 1.3 Cerrajería

1.3.1 En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por causa accidental, que no se encuentre cubierta por otra 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. Será a cargo del Prestador, 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.

1.3.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de \$ 300 (pesos trescientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

## 1.4. Cristalería

1.4.1 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 con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

1.4.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de \$ 300 (pesos trescientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

## 1.5 Gas

1.5.1 En caso de rotura de cañerías u otras instalaciones fijas de gas a la vista, de la vivienda declarada, el Prestador enviará, con la mayor prontitud posible, 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.



---

1.5.2 Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo del Prestador hasta un tope máximo de \$ 300 (pesos trescientos) por servicio. El titular del servicio podrá solicitar hasta 3 (tres) servicios al año.

Se entiende como material, los elementos básicos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta, teflón, punto de soldadura, otros)

1.5.3 Quedan excluidas de la presente cobertura:

- 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 a cargo del Prestador, 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.

### **3. EXCLUSIONES GENERALES**

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas, quedan excluidos de la cobertura los siguientes daños y contingencias:

- 3.1. Los provocados intencionalmente por el titular del servicio.
- 3.2. Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- 3.3. Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo u otros fenómenos de la naturaleza.
- 3.4. Los servicios que el titular del servicio haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento del Prestador.

### **4. FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS**

Los servicios de urgencia que se obliga a brindar el Prestador, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por él.

El Prestador no efectuará la prestación directa de los servicios cuando ello no sea posible por razones de fuerza mayor 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.

No obstante, en estos casos, el Prestador queda obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado a efectuar al titular del servicio.



---

En tal caso, el Prestador reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por servicio indicada por el Prestador en las Condiciones Generales del Servicio Premium, siempre que el titular del servicio envíe la factura original del trabajo realizado al Prestador.

En el mismo caso, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por el Prestador. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del titular del servicio los gastos correspondientes.

## **5. PROCEDIMIENTO**

Todos los servicios para la asistencia domiciliaria de urgencia, deben ser solicitados al 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 titular del servicio 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 Tarjeta.

La llamada telefónica será considerada como aviso o denuncia de siniestro, en razón de lo cual el titular del servicio autoriza expresamente al Prestador para que ella sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la denuncia respectiva y del trámite que se le haya dado.

## **6. OBLIGACIONES DEL TITULAR DEL SERVICIO**

6.1 Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.

6.2 Permitir el acceso a la vivienda declarada a los prestadores, cuyos datos serán anticipados por la prestadora del servicio.

6.3 Será indispensable la presencia del titular o alguna persona autorizada por el mismo en el momento que se preste el servicio.

6.4 Aceptar las soluciones propuestas por El Prestador o sus representantes.

6.5 El titular del servicio tendrá a su cargo el excedente del costo de la prestación, en el caso que la misma supere el tope máximo a cargo de la prestadora.

6.6 En caso que el servicio no se efectúe por decisión del titular del servicio, el cargo básico por el desplazamiento de la prestadora activado, se descontará del tope anual de cobertura; en el caso que el tope se encuentre excedido el importe estará a cargo del titular del servicio.

6.7 Proveer al 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.