

## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA INTEGRAL IKE

#### A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKE ASISTENCIA ARGENTINA:

Los Servicios, materia de contratación, serán prestados por IKE ASISTENCIA ARGENTINA a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año y dentro de las 24hs de solicitado el servicio.

#### DEFINICIONES

Para los efectos del presente contrato, se entenderá por:

- a) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al BENEFICIARIO o a sus bienes causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.
- b) **AVERÍA:** Daño o rotura que impide el funcionamiento de un artefacto o mecanismo así como el de sus elementos componentes, estarán dentro de cobertura, los daños o averías causadas en forma accidental, el daño o avería por el paso del tiempo o falta de mantenimiento, no se cubren.
- c) **BENEFICIARIO(S):** Todo CLIENTE que haya adquirido la prestación de los SERVICIOS, su cónyuge e hijos menores de 18 años, así como los titulares de las tarjetas adicionales a la del CLIENTE.
- d) **CAT:** Centro de Atención Telefónica del PROVEEDOR.
- e) **CLIENTE:** Toda persona física que haya contratado los SERVICIOS siempre y cuando su inscripción esté vigente al momento de producirse una situación de emergencia.
- f) **DOMICILIO RESIDENCIAL:** El domicilio habitual dentro de la República Argentina que el CLIENTE declaró al momento de suscripción a Banco Santander Río o cualquier modificación que el CLIENTE haya hecho del mismo. En caso de que la modificación haya sido en fecha posterior a la de contratación de los presentes SERVICIOS, el CLIENTE deberá comunicarlo expresamente al PROVEEDOR.
- g) **EMERGENCIA:** Patología provocada por ACCIDENTE o AVERÍA que sin un tratamiento inmediato, el BENEFICIARIO puede tener un daño severo en una o más funciones corporales, u ocasionar una severa disfunción de uno o más órganos o partes del cuerpo, la vida o la salud en general.
- h) **EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO, cuando se supere el tope establecido en la asistencia.
- i) **FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** El día a partir del cual los términos y condiciones estipulados en el presente instrumento comenzarán a surtir plenos efectos.
- j) **TARJETA:** Toda Tarjeta de Crédito o Débito que se encuentre a nombre del CLIENTE y con la que este haya efectuado la adhesión al SERVICIO, siempre y cuando sea residente en la República Argentina, vigente, válida y que no se encuentre suspendida ni revocada o impaga en el momento de ser requerida la prestación de los SERVICIOS.
- k) **PROVEEDOR:** Es IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA.
- l) **PRINCIPALES CIUDADES:** Aquellas que tienen más de 40.000 habitantes.

- m) **REFERENCIA:** Información concerniente al tema que corresponda, según se obtiene de los sitios de publicación oficial para cada caso.
- n) **SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este condicionado.

## CLAUSULAS

### 1. ASISTENCIA VIAL

Aplica al lugar donde se encuentre el BENEFICIARIO dentro de la República Argentina.

#### (A) REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS

A solicitud del BENEFICIARIO el PROVEEDOR le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz autorizados cercanos al lugar del ACCIDENTE o AVERÍA. El PROVEEDOR proporcionará este servicio en las PRINCIPALES CIUDADES de la República Argentina. En los demás lugares, hará lo posible por ayudar al BENEFICIARIO a contactar un taller mecánico, con la mayor rapidez. El PROVEEDOR no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos talleres mecánicos. Servicio sin límite.

#### B) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE

En caso de ACCIDENTE Automovilístico o AVERÍA que no permita la circulación autónoma del Automóvil, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de un remolque, grúa o plataforma hasta el taller autorizado más cercano al lugar del ACCIDENTE o AVERÍA. Servicio limitado a \$500 por evento y a 4 eventos por año. El excedente de los \$500 será abonado por el BENEFICIARIO. El BENEFICIARIO deberá acompañar a la grúa durante el traslado. El servicio será brindado de puerta a puerta, debiéndose encontrar el vehículo en la vía pública para su traslado.

#### (C) ENVÍO DE AUXILIO VIAL BÁSICO

En caso de necesidad de cambio de neumático por pinchadura, falta de combustible o necesidad de paso de corriente al Automóvil, el PROVEEDOR organizará y cubrirá el costo del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el Automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. El costo de combustible hasta 10 Litros, quedará a cargo del beneficiario. El costo del combustible será el vigente en zona al momento de la situación de emergencia. Servicio limitado a 4 eventos por año.

### 2. ASISTENCIA LEGAL AUTOMOVILÍSTICA

#### (A) ASISTENCIA Y DEFENSA LEGAL ANTE ACCIDENTES DE AUTOMÓVIL.

El PROVEEDOR brindará al BENEFICIARIO, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por el, las 24

horas del día los 365 días del año, para ayudarlo y orientarlo legalmente cuando a consecuencia de un ACCIDENTE de tránsito vehicular, existan lesiones u homicidio. Desde el momento en que el BENEFICIARIO quede detenido o a disposición de alguna autoridad se lo asistirá ya sea vía orientación telefónica o con la presencia de un abogado en el lugar de los hechos según se requiera. Servicio sin límite.

#### (B) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO Y/O FALLECIMIENTO DEL TITULAR.

Si el BENEFICIARIO sufre el robo total de su automóvil el PROVEEDOR formulará en su compañía o la de su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante la autoridad respectiva y asimismo, instará ante las mismas autoridades para que de ser posible, se obtenga la más pronta localización del automóvil. Si el automóvil estuviere asegurado contra robo, se gestionarán los trámites que requiera la compañía de seguros. En caso de fallecimiento de alguno de los BENEFICIARIOS a consecuencia del ACCIDENTE automovilístico el PROVEEDOR realizará los trámites necesarios para la integración de la investigación, entrega del cuerpo a sus familiares, devolución del Automóvil y resolución de la Autoridad respectiva. Servicio sin límite.

### 3. ASISTENCIA MEDICA

#### A) AMBULANCIA

Si el BENEFICIARIO sufre de enfermedad grave o ACCIDENTE que tales que su vida esté en riesgo, el PROVEEDOR organizará y cubrirá el costo de su traslado al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre. Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado bajo la supervisión de un médico. Servicio limitado a 3 eventos por año.

#### B) ATENCIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

Cuando el BENEFICIARIO necesite una opinión médica, el equipo médico del PROVEEDOR lo aconsejará telefónicamente sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar. El equipo médico no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del BENEFICIARIO y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea a) Por una visita personal de un médico, o b) Concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario.

El PROVEEDOR proporcionará este servicio en las PRINCIPALES CIUDADES de la República Argentina. En los demás lugares, hará lo posible por ayudar al BENEFICIARIO a contactar una institución médica adecuada, con la mayor rapidez.

El PROVEEDOR no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichas instituciones médicas o sus profesionales. Servicio sin límite.

#### 4. ASISTENCIA EN VIAJES POR ARGENTINA

Aplica cuando el BENEFICIARIO esté en Viaje, a partir de los 80 kilómetros de distancia de su DOMICILIO RESIDENCIAL en toda la República Argentina.

##### (A) GASTOS DEL HOTEL POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL

Ante robo total de su automóvil y después de efectuar la denuncia ante las autoridades competentes, el PROVEEDOR organizará y cubrirá el costo de la estadía en un hotel escogido por el BENEFICIARIO para que este pueda reorganizar su Viaje. Servicio limitado a \$300 por día, y a de 2 (dos) días por año.

##### (B) GASTOS DE AUTO SUSTITUTO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL

Ante robo total de su automóvil y después de efectuar la denuncia ante las autoridades competentes, el PROVEEDOR organizará y cubrirá el costo del alquiler de un automóvil para poder continuar su viaje. Servicio limitado a \$250 por día y a 2 (dos) días por año.

##### (C) REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE

En caso de AVERÍA del Automóvil en viaje el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de ómnibus de larga distancia, trenes, o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requieran los BENEFICIARIOS involucrados para la continuación de su viaje. Servicio limitado a \$800 por evento y a 1 evento por año.

##### (D) PASAJE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR Y GASTOS DE HOSPEDAJE

En caso de hospitalización del BENEFICIARIO que se prevea de una duración superior a 10 (diez) días, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de un pasaje de ida y vuelta en avión, ómnibus, tren u otro medio de transporte de línea regular según sea mas conveniente (clase económica con origen en la ciudad de DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO) a una persona designada por este a fin de acudir a su lado. Además el PROVEEDOR organizará y cubrirá los gastos de hospedaje de la persona designada. Servicio limitado a \$300 por día, durante 10 (diez) días naturales para hospedaje.

##### (E) BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES

En el caso de robo o extravío del equipaje o efectos personales del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR le asesorará para la denuncia de los hechos y lo asesorará en su búsqueda. Si los objetos fuesen recuperados el PROVEEDOR gestionará y cubrirá los costos de su envío hasta el lugar donde se encuentre el BENEFICIARIO o hasta su DOMICILIO RESIDENCIAL. Servicio sin límite.

##### (F) ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.

En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de

avión, etc., el PROVEEDOR proveerá de la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados. Servicio sin límite.

##### (G) ENVÍO DE DOCUMENTOS PROFESIONALES.

Si por causa de robo o extravío de documentos importantes, el BENEFICIARIO no pudiera realizar su trabajo mientras se encuentre en un viaje de negocios, el PROVEEDOR organizará y cubrirá los costos del envío de los documentos substitutos aportados por quien el BENEFICIARIO designe, a donde el BENEFICIARIO se encuentre, siempre y cuando dichos documentos cumplan con los requerimientos vigentes de correo. Servicio limitado a envíos de 1 (un) kg. máximo.

#### 5. ASISTENCIA EN EL HOGAR

##### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará el servicio las 24 horas del día de los 365 días al año, en las PRINCIPALES CIUDADES de la República Argentina. En condiciones normales los servicios de emergencia se atenderán en un máximo de 60 minutos.

Todos los servicios están garantizados por 90 días calendario contado a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

El PROVEEDOR enviará, al DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO, un prestador de servicios que se encargará de atender las siguientes eventualidades:

##### (A) SERVICIOS EN INSTALACIONES ELECTRICAS

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica (corte total de energía en el inmueble) por causa de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa, departamento, para uso habitacional, etc.) y que corresponda al DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO. Reparación ó cambio de tableros eléctricos, llaves térmicas, switches de cuchillas, interruptores (disyuntores) ó fusibles dañados por corto circuito ó sobrecarga, sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble (casa, departamento, para uso habitacional, etc.) que corresponda al domicilio residencial del BENEFICIARIO y que hayan sido los causales del corte energético, siendo indispensable su reparación para restablecer la energía.

Nota: No incluye la reparación de ningún aparato ó equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastos, etc.) Servicio limitado a \$500 por evento, incluyendo costos de mano de obra y materiales y a 3 eventos al año.

##### (B) SERVICIOS DE PLOMERIA

Se consideran dentro de estos servicios las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias a la vista (caños visibles, en el interior del inmueble) que requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble (casa, departamento,

para uso habitacional, etc.) DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO.

Servicio limitado a \$500 por evento, incluyendo costos de mano de obra y materiales y a 3 eventos al año.

##### (C) SERVICIOS DE CERRAJERIA

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por AVERÍA, ACCIDENTE o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa, departamento, para uso habitacional, etc.) y que atenten contra la seguridad del hogar. Se prestara el servicio en cualquier domicilio que solicite el BENEFICIARIO siempre y cuando este se encuentre presente. Servicio limitado a \$500 por evento, incluyendo costos de mano de obra y materiales y a 3 eventos al año.

##### (D) SERVICIOS DE VIDRIERIA

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la línea municipal y atenten contra la seguridad del DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO (casa, departamento, para uso habitacional, etc.). Servicio limitado a \$500 por evento, incluyendo costos de mano de obra y materiales y a 3 eventos al año.

##### (E) SERVICIOS DE ALBAÑILERIA

Se realizarán solo aquellos trabajos que sean consecuencia de un servicio de emergencia prestado por el PROVEEDOR en electricidad, plomería y cerrajería, siendo éstos los siguientes:

- Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes ó electricidad.
- Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento, yeso ó pasta en paredes, pisos y losas.
- Colocar y fijar muebles de baño, fregaderos y lavaderos, cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura ó desprendimiento por accidente, en estos trabajos se incluye el desmantelamiento ó retiro del mueble dañado.

Nota: No se incluyen como trabajos de emergencia los recubrimientos finales de pisos, paredes y techos como son losetas, azulejos, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro, acabados en madera, etc.

##### (F) SERVICIO DE MUDANZA

Si a consecuencia de un desastre de fuerza mayor causado por incendio, explosión, o inundación que haga que la vivienda quede inhabitable, el PROVEEDOR proporcionará el transporte de mudanza. Servicio limitado a \$300 por evento y a 1 evento por año.

#### 6. CONSERJERÍA

A requerimiento del BENEFICIARIO el PROVEEDOR brindará información acerca de:

- Horarios y días de apertura de museos, bibliotecas y otras instituciones en la República Argentina
- Requerimientos de vacunas y visas para otros países
- Estado del tiempo en toda la República Argentina
- Eventos deportivos y espectáculos en las principales ciudades de todo el país
- Reservas de pasajes de avión, hoteles y restaurantes

f) Información de la ubicación de las diferentes sucursales y cajeros automáticos de BANCO SANTANDER RIO.

El PROVEEDOR proporcionará este servicio en las PRINCIPALES CIUDADES de la República Argentina. En los demás lugares hará lo posible por ayudar al BENEFICIARIO a obtener la información necesaria, con la mayor rapidez.

El PROVEEDOR no será responsable por la actualización de la información publicada por cada institución.

### **7. ASISTENCIA PC**

Servicio limitado a 24 eventos anuales a razón de 2 eventos por mes para los puntos A), B), C), D) y E).

Servicio sin límite para el punto F).

### **(A) ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA LAS 24 HS LOS 365 DIAS DEL AÑO**

A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá sus preguntas y tratará de solucionar el problema vía telefónica.

### **(B) CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS TELEFÓNICAMENTE**

A pedido del BENEFICIARIO, el técnico operador responderá sus consultas y lo guiará en la configuración de nuevo Hardware en su equipo.

### **(C) INSTALACIÓN DE ANTI-SPYWARE**

Vía telefónica, un operador especializado, brindará ayuda al BENEFICIARIO para la configuración en su equipo de anti-spyware, para que este pueda recibir correos electrónicos de manera más segura.

### **(D) CONFIGURACIÓN REMOTA DE EQUIPOS**

Ante la solicitud del BENEFICIARIO, y con su expresa autorización, el operador especializado podrá remotamente configurar y/o hacer cambios en el equipo del BENEFICIARIO, sin necesidad de que este participe del proceso.

### **(E) CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE SOFTWARE O HARDWARE**

Un técnico especializado brindará al BENEFICIARIO la información que solicite acerca de Software o Hardware que el BENEFICIARIO posea o desee adquirir. Esta información se dará en base a los conocimientos técnicos del operador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de Software o Hardware sobre la que se hace la consulta.

### **(F) ENVÍO DE UN TÉCNICO A DOMICILIO CON COSTO PREFERENCIAL:**

En caso de requerir un técnico a domicilio el PROVEEDOR enviará un técnico al domicilio del BENEFICIARIO. El costo del servicio será a cargo del BENEFICIARIO, pero el PROVEEDOR le brindará costos preferenciales en los siguientes rubros: Limpieza de PC, Cambio de partes, Configuración de Periféricos, Formateo de disco duro sin recuperación de la información, Re-

instalación de sistemas operativos, Instalación de software, Mantenimiento preventivo.

El PROVEEDOR no se responsabiliza por el servicio prestado por el técnico a domicilio ni por ninguna consecuencia que pueda surgir de la prestación de este servicio.

### **8. ASISTENCIA MASCOTAS**

Aplica únicamente a perros y gatos que habiten permanentemente en el DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO.

#### **(A) ORIENTACION VETERINARIA TELEFONICA**

A solicitud del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR contactará telefónicamente al BENEFICIARIO con sus médicos veterinarios para que le den orientación sobre padecimientos y / o cuidados de la mascota.

Los médicos veterinarios del PROVEEDOR no recetarán medicamentos ni emitirán diagnósticos.

#### **(B) CONSULTAS VETERINARIAS**

A petición del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR coordinará citas con médicos veterinarios en cualquier parte de la República Argentina con costo preferencial para el Beneficiario.

#### **(C) REFERENCIAS**

A petición del BENEFICIARIO, el PROVEEDOR proporcionará información relacionada con clínicas y hospitales veterinarios, estéticas caninas, tiendas de accesorios para mascotas, criaderos, pensiones, adiestramiento, concursos caninos, alimento, servicios funerarios, albergues, programas de vacunación, asilos, esterilización, organismos protectores de animales, rehabilitación y ortopedia, perros lazarillos, SPA'S, colocación de chips de localización, eventos especiales, limpieza dental, cirugía de ojeas, amputación de dedos, cementerios, castraciones, travel (Asesoramiento en documentación y trámites por viajes al exterior), desparasitaciones, adopción, urgencias 24 hs., paseadores, ventas (a través de criaderos y veterinarias) / Busco pareja (cruzas para reproducción), laboratorios / rayos / estudios.

#### **(D) ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS**

En caso de que el BENEFICIARIO requiera viajar con su mascota o mandarla fuera de su DOMICILIO RESIDENCIAL, el PROVEEDOR orientará en cuanto a los trámites y requerimientos a seguir.

#### **(E) ORIENTACIÓN LEGAL VETERINARIA**

En caso de que el BENEFICIARIO haya sido demandado por daños a terceros causados por su mascota, el PROVEEDOR le brindará orientación telefónica de abogados las 24 horas del día los 365 días del año.

El PROVEEDOR no será responsable respecto de ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos veterinarios o instituciones médicas veterinarias.

El PROVEEDOR proporcionará este servicio en las PRINCIPALES CIUDADES del país. En los demás lugares hará lo posible por ayudar al BENEFICIARIO a contactar con un veterinario u hospital veterinario, con la mayor rapidez.

### **B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O BENEFICIARIO (S) :**

El BENEFICIARIO se obliga bajo el presente a:

1. Mantener al día el pago del servicio.
2. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
3. A comunicar al PROVEEDOR, tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
4. Notificar cualquier cambio de DOMICILIO RESIDENCIAL de inmediato al PROVEEDOR ya que los servicios de Asistencia Hogar se prestarán únicamente en el domicilio registrado como tal. A falta de dicha notificación, el PROVEEDOR considerará al BENEFICIARIO como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
5. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con el PROVEEDOR.
6. En caso de que el BENEFICIARIO sufra alguna situación de emergencia amparada por las cláusulas anteriores en cualquier parte de la República Argentina, deberá reportarlo al CAT del PROVEEDOR, a los números telefónicos **0-800-122-2747** o 011-4136-0620 debiendo proporcionar al coordinador del servicio la siguiente información:
  - a) Datos de la Tarjeta del cliente (titular de la cuenta) tales como el nombre que aparece en el plástico, número y fecha de vencimiento.
  - b) Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde el PROVEEDOR pueda contactar al BENEFICIARIO, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
  - c) Su nombre completo.
  - d) Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.Los SERVICIOS de asistencia aquí detallados, configuran la única obligación a cargo del PROVEEDOR y en ningún caso se reembolsarán al BENEFICIARIO las sumas que éste hubiera erogado fuera de los servicios aquí mencionados.

### **C. EXCLUSIONES GENERALES.**

1. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como tal.
2. Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
3. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
4. Quedarán excluidas de la prestación de los SERVICIOS aquellas asistencias que requieran el ingreso de los prestadores a zonas de inseguridad o peligrosidad que representen riesgos para su persona y/o su equipo. Entre estas zonas quedarán restringidas las zonas de: Villa Soldati, Lugano I y II, Mataderos (área de asentamientos), Bajo

Flores, Villa Riachuelo y Pompeya (área de asentamientos), Fuerte Apache, Villa La Cava, Villa La Rana, Ciudad Oculta, Dock Sud, Florencio Varela (área de asentamientos), Berazategui (área de asentamientos), Hudson (área de asentamientos), Villa Caraza, Villa Diamante, Monte, Villa Chingolo, Villa Centenario, Ing. Budge, Santa Marta, Villa Albertina, La Salada, San Francisco Solano, Barrio Don Orión, Barrio 9 de Abril.

La enumeración enunciada se considerará en todos los casos como ejemplificativa pudiendo ser excluida de la prestación de los SERVICIOS cualquier otra zona que, no enumerada en la presente, fuera considerada de peligrosidad por el PROVEEDOR.

5. También quedan excluidas los SERVICIOS que sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
6. Para el servicio de Asistencia Hogar quedan excluidos:
  - a. Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes Condiciones Generales.
  - b. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece como DOMICILIO RESIDENCIAL.
  - c. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
  - d. La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
  - e. No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
  - f. No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
  - g. Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
  - h. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
  - i. No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo así como tampoco la reparación o reposición de puertas y / o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates.
  - j. Se excluye la apertura, reparación y / o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, cajones u otros.

- k. Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
  - l. En mudanza No se incluyen como trabajos de emergencia los recubrimientos finales de pisos, paredes y techos como son losetas, azulejos, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro, acabados en madera, empapelados, pinturas, etc.
  - m. Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
  - n. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
  - o. Cualquier reparación o gasto que el BENEFICIARIO contrate directamente con terceros.
  - p. Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del BENEFICIARIO o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
  - q. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
  - r. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del BENEFICIARIO.
  - s. Las averías producidas por el paso del tiempo y no por accidentes o roturas, que indican el mal estado de la estructura general.
7. Para Asistencia Vial quedan excluidos:
    - a. Los vehículos de 3,5 toneladas de capacidad o superior a esta, vehículos destinados al transporte público de carga, comercial o de personas, transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.
    - b. Las situaciones de emergencia derivadas directa o indirectamente de la participación del BENEFICIARIO en cualquier clase de carreras, competencias o exhibiciones.
    - c. Los automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante (tuning, llantas especiales, suspensión modificada, spoilers, etc.), siempre y cuando originen o influyan en la Avería o el Accidente Automovilístico
    - d. Golpes o choques intencionados, así como la participación del Automóvil en actos criminales.
    - e. Labores de mantenimiento, revisiones al Automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el BENEFICIARIO o por un tercero.
    - f. El servicio de remolque causado por falta de combustible y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y pinchadura o falta de aire en los neumáticos.
    - g. Remolque del automóvil con carga o con heridos, así como sacar al automóvil atascado o atorado en baches, barrancos, banquetas o zanjas.

- h. Los costos de maniobras, horas de espera, peajes o extracción de talleres, zanjas o banquetas para situaciones de remolque.
  - i. El acompañamiento de menores de 10 años en el remolque según Art.: 33 inciso "U" de la Ley Nacional de Tránsito N° 26363.
8. Para Asistencia PC:
    - a. Las PC, notebooks o netbooks de uso comercial.
    - b. Las consultas respecto de equipos que posean hardware o software sin licencias de uso.
    - c. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
    - d. Averías referidas a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
    - e. Dispositivos de red.
    - f. Recupero de información y respaldo.
    - g. Cuando la PC, notebook o netbook esté en garantía.
  9. Para Asistencia Mascotas las mascotas que no sean consideradas animales domésticos según los usos y costumbres o cuya tenencia en cautiverio se considere ilegal.
  10. Para la garantía, cuando el BENEFICIARIO u otra persona designada por él, hayan intervenido en la reparación realizada por el prestador del PROVEEDOR una vez realizada.

Las condiciones de este servicio podrán ser modificadas en el futuro, y dichas modificaciones se verán reflejadas en la página web [www.ikeasistencia.com](http://www.ikeasistencia.com) con una antelación de 30 días. En caso de que el cliente no desee continuar con las prestaciones del servicio contratado podrá solicitar la baja del mismo en forma gratuita comunicándose al 0800-122-1453 o al 011-4136-0612.

El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial durante el plazo de 10 días corridos, contados a partir de la fecha que se celebró la adhesión al servicio, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicará fehaciente dicha revocación al proveedor. Los gastos de devolución son por cuenta del proveedor.

Servicio otorgado por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA**.

