

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

ASISTENCIA FACIL

1. INTRODUCCION.

1.1 **SERVICIOS GLOBALES** con su programa "ASISTENCIA FACIL" le acerca Asistencia en el Hogar, Médica, Dental, PC, Legal, ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por **SERVICIOS GLOBALES** y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 0810-333-9358, **SERVICIOS GLOBALES** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales. -

2. GLOSARIO DE TERMINOS.

2.1 DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye. -

1. **TC**: TARJETA DE CREDITO emitida por **CREDIMAS**.
2. **AFILIADO**: Es la persona física titular de la TC que se encuentre afiliado al programa. -
3. **TITULAR**: **AFILIADO** titular de la TC con la que se efectúa el pago del programa. -
4. **BENEFICIARIO**: Son **BENEFICIARIOS** del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente. -
5. **PESOS**: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina. -
6. **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en las presentes condiciones generales.
7. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla en la vivienda de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**. -
8. **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia. -
9. **EVENTO**: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **SERVICIOS GLOBALES** se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**. -
10. **AVERÍA**: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes. -

11. **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **SERVICIOS GLOBALES** telefónicamente al **AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO** a su solicitud. -
12. **COORDINACION:** Actividad administrativa provista por **SERVICIOS GLOBALES** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO** en relación a los rubros detallados en el presente.
13. **GESTION:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
14. **COSTO PREFERENCIAL:** **SERVICIOS GLOBALES** trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local. -
15. **MATERIALES:** Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.
16. **REPUESTOS:** Recambio, sustitución o reposición de artefactos y de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.
17. **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **SERVICIOS GLOBALES** asista al **AFILIADO** en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales. -
18. **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **SERVICIOS GLOBALES** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **ASISTENCIA** que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa. -
19. **PAIS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República Argentina. -
20. **ASISTENCIA LEGAL:** Los límites de la prestación serán en todos los casos hasta el 1º estamento de las instancias del Poder Judicial. Los servicios a prestar son telefónicos y en todos los casos se entiende como una obligación de medio (prestación) y no de resultados. - Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados. -
21. **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia. -
22. **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un **AFILIADO** en el contrato de tarjeta de crédito que suscriba con **CREDIMAS** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **CREDIMAS** con posterioridad a la firma del mencionado contrato, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales. -
23. **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **SERVICIOS GLOBALES**, o

subcontratado por **SERVICIOS GLOBALES**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencia médica o dental a un **AFILIADO**, entendiéndose por atención pre-hospitalaria la atención médica inicial o primeros auxilios y el traslado médico en caso de ser necesario, así como los tratamientos preventivos odontológicos o de emergencia-

24. 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 **SERVICIOS GLOBALES** brindará el Servicio. Si frente a una solicitud de servicio, el costo del Servicio superase el tope establecido, el servicio podrá ser brindado respetándose el procedimiento establecido en el apartado “SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS” detallado en el punto 5 de este documento.

25. REINTEGRO: **SERVICIOS GLOBALES** podrá prestar los servicios bajo ésta modalidad, únicamente cuando por causas ajenas a la voluntad de **SERVICIOS GLOBALES**, no sea factible brindar el servicio solicitado. Todo reintegro debe ser previa y expresamente autorizado por la Central de Asistencias de **SERVICIOS GLOBALES**. En caso en que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** haya contratado, adelantado y/o realizado algún trabajo sin la previa autorización **SERVICIOS GLOBALES**, queda convenido que **SERVICIOS GLOBALES** queda totalmente eximido de realizar el reintegro.

26. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS: Los trabajos realizados por el personal autorizado por **SERVICIOS GLOBALES**, tendrán una garantía de tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **SERVICIOS GLOBALES** sobre los ya ejecutados, o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

3. BENEFICIOS

3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

En virtud de la presente, **SERVICIOS GLOBALES** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO/BENEFICIARIO** de una ayuda material inmediata, de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en las condiciones generales y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. -

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua o fuga visible de agua), que no permita su utilización cotidiana o ponga en riesgo el domicilio, (falta de fluido eléctrico como corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior forzada o dañada en el momento, un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento y no sean de anterioridad visible.

A) ENVIO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO** se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$65.000,00 (PESOS SESENTA Y CINCO MIL) POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). -

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefón, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad del proveedor del servicio de aguas y alcantarillado público. -

B) ENVIO Y PAGO DE GASISTA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de gas propias del **DESPACHO** o la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, se presente alguna rotura o fuga de gas o avería que imposibilite el suministro del mismo, por solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO** se enviará a la brevedad posible, un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$65.000,00 (PESOS SESENTA Y CINCO MIL) POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de gas no incluyen trabajos de albañilería). -

Exclusiones del servicio de Gasista. - Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Estufas, Calefones, Cocinas, o redes públicas de Gas. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad del proveedor del servicio de gas público. -

La presente cobertura no incluye la limpieza de estufas previo a la temporada de invierno.

C) ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$65.000,00 (PESOS SESENTA Y CINCO MIL) POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. -

Exclusiones del Servicio de Cerrajería: Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.-

D) ENVIO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO** (casa, departamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$65.000,00 (PESOS SESENTA Y CINCO MIL) POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. -

Exclusiones al servicio de Electricidad. - Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a)** Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros. -
- b)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. -

c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la proveedora de Energía. -

d) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles. –

E) ENVIO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO/BENEFICIARIO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$65.000,00 (PESOS SESENTA Y CINCO MIL) POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería. - Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales. -

Excepcionalmente, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a **SERVICIOS GLOBALES** de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de esta. Una vez autorizados, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado. –

F) REFERENCIA DE TECNICOS PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO:

Los gastos en los que decida incurrir el **AFILIADO/BENEFICIARIO** a partir de la información provista por el profesional con el que **SERVICIOS GLOBALES** le haya referenciado, correrán por cuenta exclusiva del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. A su vez, **SERVICIOS GLOBALES** no será responsable por las acciones que decida llevar a cabo el **AFILIADO/BENEFICIARIO** a partir de la información recibida.

G) EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

1. Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de

inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar. -

2. Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado, sin autorización por escrito de **SERVICIOS GLOBALES**. -

3. Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios. -

4. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro, piquete, y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, gendarmería, etc.

5. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.

6. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.

7. Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.

8. Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

9. Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.

10. Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.

11. Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, durlock, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

12. En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado, pagando directamente al proveedor del servicio. –

3.2. SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

A) CONSULTA MEDICA TELEFONICA

El **AFILIADO/BENEFICIARIO**, podrá solicitar asesoramiento médico telefónico, el cual será brindado por profesionales matriculados, a los efectos de orientar o despejar alguna duda o interrogante, únicamente referido a la salud en general, siendo las patologías tratadas entre otras, las relacionadas con:

- Resfrío
- Sinusitis
- Gastritis
- Problemas pediátricos de baja complejidad
- Erupciones cutáneas

- Asma
- Alergia
- Infecciones del tracto urinario
- Dolor de garganta
- Vómitos
- Problemas relacionados al deporte
- Diarrea
- Consejos/recomendaciones para dejar de fumar

El listado anteriormente citado es meramente ejemplificativo, pudiendo realizarse otras consultas, teniendo en cuenta las siguientes limitaciones del servicio.

Los costos en los que decida incurrir el **AFILIADO/BENEFICIARIO** en virtud del asesoramiento telefónico recibido, en todos los casos serán a cargo del **AFILIADO/BENEFICIARIO**.

En ningún caso se emitirá diagnóstico, ni recetas, como tampoco se emitirá opinión profesional respecto a diagnósticos o tratamientos emanados por otros profesionales.

El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 5 (CINCO) EVENTOS POR AÑO.**

Exclusiones y limitaciones del servicio telefónico:

El Servicio no comprende y no deberá ser utilizado para consultar respecto de (i) problemas médicos complejos, o de una gravedad tal que puedan suponer peligro para la vida o salud del Afiliado, (ii) eventos que se puedan ser considerados como emergencia o urgencia en caso grave, (iii) afecciones del corazón o cerebrales, y (iv) cualquier otro supuesto que, a criterio de **SERVICIOS GLOBALES** o el proveedor médico contactado, no pueda ser atendido o resuelto mediante una comunicación telefónica, por tratarse de problemas médicos que requieren de atención inmediata en sala de guardia, o un tratamiento que excede el alcance de este servicio. Se detalla a continuación, de manera meramente ejemplificativa, algunas situaciones o casos no contemplados dentro de este servicio:

- Dolor o presión en el pecho
- Hemorragia o sangrado significativo
- Pérdida de la conciencia
- Envenenamiento
- Quemaduras moderadas a severas
- Convulsiones/Epilepsia
- Dificultad para respirar
- Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda

- Afectación grave de alguna extremidad
- Fracturas o hueso roto
- Recetas de: Narcóticos, Opioides o sedantes y relajantes musculares o medicamentos que requieran una estrecha vigilancia por parte de un profesional de la salud (Clonazepam, Anfetaminas, etc.), o medicamentos que requieren administración por parte de un profesional de la salud o capacitación para el uso por primera vez, etc.

B) MEDICO A DOMICILIO:

En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** sufra una enfermedad o padecimiento y requiera la evaluación y diagnóstico de un Médico Clínico, a solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **SERVICIOS GLOBALES** gestionará el traslado del médico a la residencia permanente del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del mismo, cuando la sintomatología informada por el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, refiera a un cuadro que no requiera atención inmediata (ejemplo: síndromes febriles, cuadros gripales, dolor de oídos, catarro, congestión, resfríos u otras afecciones similares) a fin de atender, diagnosticar y efectuar las indicaciones pertinentes, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, **SERVICIOS GLOBALES** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO**. **SERVICIOS GLOBALES** no se responsabilizará por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros.

C) CONSULTA NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso en que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** requiera de una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada vía telefónica en todo lo relacionado con nutrición y estilo de vida saludable, **SERVICIOS GLOBALES** pondrá en contacto vía telefónica al **AFILIADO/BENEFICIARIO** con un prestador de servicios médicos para dicha consulta. Dicho servicio es ofrecido únicamente de forma referencial, pudiendo el **AFILIADO/BENEFICIARIO** consultar sobre:

- Planes orientativos de alimentación saludable con ejemplos de desayunos, almuerzos y cenas, indicando calorías recomendadas para una población sana (ejemplos de viandas.)
- Información práctica de recetas clásicas adaptadas a las distintas patologías.
- Prevención de obesidad y promoción de la salud.
- Asesoramiento sobre productos disponibles en el mercado, orientados a las distintas patologías (celiaquía, diabetes, etc.).

Los costos en los que decida incurrir el **AFILIADO/BENEFICIARIO** en virtud del asesoramiento telefónico recibido, en todos los casos, serán a cargo del **AFILIADO/BENEFICIARIO**.

Ni **SERVICIOS GLOBALES** ni el **PROFESIONAL** podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 6 (Seis) EVENTOS POR AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Exclusiones del servicio de Asistencia Nutricional:

- La realización de diagnóstico y recetas.
- La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales.

D) REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES, Y CLINICAS DE NIVEL NACIONAL

A solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **SERVICIOS GLOBALES** le proporcionará información actualizada sobre los Médicos especialistas, hospitales y clínicas de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el **AFILIADO/BENEFICIARIO**. **SERVICIOS GLOBALES** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República Argentina, **SERVICIOS GLOBALES** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO/BENEFICIARIO** a conseguir un lo solicitado con las características buscadas. **SERVICIOS GLOBALES** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos, hospitales y clínicas informadas. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO**.

3.3. SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLÓGICA

El **AFILIADO/BENEFICIARIO** tendrá acceso a un servicio de contención psicológica a través de una línea telefónica, el cual será brindado por profesionales en la materia ante situaciones de:

- Soledad
- Duelo
- Angustia
- Estado de permanente nerviosismo
- Ansiedad
- Estrés

El servicio sólo consistirá en la escucha, contención y orientación del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. En caso que el profesional lo estime necesario, recomendará al **AFILIADO/BENEFICIARIO**, asistencia médica o profesional, según el cuadro.

El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO, CON UN LIMITE DE 6 (SEIS) EVENTOS POR AÑO Y UN MÁXIMO DE 60 MINUTOS POR SESIÓN**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

3.4. SERVICIO DE ASISTENCIA DENTAL

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en las **PRINCIPALES CIUDADES** o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo.

A) CONSULTA TELEFÓNICA 24 HORAS:

Cuando a consecuencia de algún dolor, molestia o duda el **AFILIADO/BENEFICIARIO** requiera realizar cualquier tipo de consulta relacionada con servicios Odontológicos, **SERVICIOS GLOBALES** pondrá a disposición especialistas que podrán resolver u orientar la consulta. En ningún caso se emitirá, diagnóstico telefónico, ni receta de medicamentos, únicamente orientación. El presente servicio se prestará **DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO**.

B) ATENCION DE EMERGENCIAS EN CLINICA DENTAL

Cuando a consecuencia de un accidente, del momento y dentro de las primeras 12 horas de ocurrido el mismo el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, requiera intervención de urgencia dental, **SERVICIOS GLOBALES** derivará al paciente previo llamado de coordinación y cita en la clínica odontológica más cercana, para que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** sea atendido, diagnosticado y tratado según sea la situación de urgencia que requiera, incluye el calmante al dolor y las radiografías necesarias. Este servicio se prestará únicamente derivado de un accidente y no bajo condiciones de mala higiene dental. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO Y CON UN LIMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO**.

C) CALMANTE AL DOLOR DERIVADOS DE LA URGENCIA DENTAL EN CLINICA ODONTOLOGICA.

En caso de una situación de urgencia que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** requiera un calmante al dolor. Este servicio se prestará únicamente derivado de una urgencia y no bajo condiciones de mala higiene dental. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO Y CON UN LIMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO**.

D) RADIOGRAFIAS DENTALES

En caso de ser necesario y ante la solicitud del odontólogo, previa cita realizada con el mismo y coordinación por **SERVICIOS GLOBALES**, se cubrirán las radiografías peri apicales necesarias para el **AFILIADO**. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO Y CON UN LIMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO**.

E) GASTOS POR ACCIDENTES (PROTESIS DENTAL)

En caso de accidente y derivado de la atención de emergencia, **SERVICIOS GLOBALES** cubrirá los gastos de la prótesis dental necesaria, si por causa del accidente, sea necesario realizar e implantar al **AFILIADO/BENEFICIARIO**. El presente servicio se prestará: **CON UN LÍMITE DE HASTA \$70.000,00 (PESOS**

SETENTA MIL) POR EVENTO Y UN LIMITE DE 1 (UN) EVENTO AL AÑO.

F) RESTAURACIONES CON AMALGAMA O RESINA/COMPOSITE POR ACCIDENTE.

En caso de emergencia, **SERVICIOS GLOBALES** cubrirá la restauración de amalgamas o resinas (composite), por pérdida antes de las 24 horas. El presente servicio se prestará: **CON UN LIMITE DE \$21.000,00 (PESOS VEINTIUN MIL) POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO.**

H) TECNICAS DE HIGIENE ORAL Y PREVENCION VIA TELEFONICA:

Por este servicio, LA EMPRESA brindará todo el asesoramiento, consejos, técnicas y opciones para la correcta higiene y prevención dental. Este servicio se prestará telefónicamente en horarios comerciales de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. Este servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS AL AÑO.**

I) RECORDATORIO DE CITAS, ANALISIS E INGESTA DE MEDICAMENTOS

En caso de necesitar el **AFILIADO/BENEFICIARIO** este servicio, **SERVICIOS GLOBALES** dispondrá todos los recursos necesarios para recordar a través de un llamado telefónico, o el medio disponible citas, análisis e ingesta de medicamentos que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** requiera. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO Y EN FORMA ILIMITADA DE EVENTOS AL AÑO.**

J) EXODONCIA (Tercer Molar)

En caso de necesitar el **AFILIADO/BENEFICIARIO** este servicio, **SERVICIOS GLOBALES** dispondrá de todos los recursos necesarios para realizar el servicio de Exodoncia del tercer Molar. Este servicio se cubrirá previa cita y aprobación de **SERVICIOS GLOBALES**. El presente servicio se prestará: **CON UN LIMITE DE HASTA \$31.000,00 (PESOS TREINTA Y UN MIL) POR EVENTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

K) PROTESIS PARCIAL:

En caso de accidente derivado de la atención de emergencia, **SERVICIOS GLOBALES** cubrirá los gastos de la prótesis dental necesaria, si por causa del accidente sea necesario realizar e implantar una al **AFILIADO/BENEFICIARIO**. Este servicio se brindará con una cobertura de hasta **\$50.000,00 (PESOS CINCUENTA MIL) POR EVENTO** con un **LÍMITE DE 1 (UNO) EVENTO AL AÑO.**

L) TRATAMIENTO DE CONDUCTOS

En caso de urgencia **SERVICIOS GLOBALES** brindará al **AFILIADO/BENEFICIARIO**, el servicio odontológico de tratamiento de conductos, siempre y cuando sea a consecuencia de fuerte dolor en el momento y no bajo causa preexistente comprobada por el odontólogo. Este servicio se prestará siempre y cuando en el caso de

tener que realizar más de una pieza el **AFILIADO/BENEFICIARIO** acepte la continuación del tratamiento completo. El presente servicio se prestará: **CON UN LIMITE DE \$31.000,00 (PESOS TREINTA Y UN MIL) POR PIEZA Y CON UN LIMITE DE 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

M) TAXI A LA CLINICA DENTAL EN CASO DE ACCIDENTE:

En caso de necesitar el **AFILIADO/BENEFICIARIO** ser trasladado en taxi ya que no le es posible por sus propios medios, **SERVICIOS GLOBALES** coordinará el envío del taxi o el reembolso del mismo, previa autorización de **SERVICIOS GLOBALES**. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado en taxi sin el previo consentimiento y autorización de **SERVICIOS GLOBALES** o por casos de No-Urgencia. El presente servicio se prestará: **CON UN LIMITE DE \$21.000,00 (PESOS VEINTIUN MIL) Y CON UN LIMITE DE 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

3.5 ASISTENCIA KINESIOLÓGICA POR ACCIDENTE

A) FISIOTERAPIA (DERIVADA DE LESIÓN POR ACCIDENTE DE MOMENTO), PARA RECUPERACIÓN INCLUYE:

- ULTRA SONIDO
- MAGNETOTERAPIA
- BANDAS PARA LA UTILIZACIÓN DE TAPING NEUROMUSCULAR
- OSTEOPATÍA
- HIDROTERAPIA

En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** sufra un accidente y como consecuencia de éste, tenga alguna lesión y para su recuperación requiera de un tratamiento kinesiológico o fisioterapéutico incluido en los tratamientos anteriormente citados, **SERVICIOS GLOBALES** gestionará la coordinación con sus prestadores para que puedan tratar al **AFILIADO/BENEFICIARIO** y así pueda reforzar sus habilidades funcionales para la vida diaria en la comunidad. El presente servicio se prestará: **HASTA 12 SESIONES POR EVENTO, CON UN MÁXIMO DE \$15.000 (PESOS QUINCE MIL) POR SESIÓN Y CON UN LÍMITE DE 1 (UN) EVENTO AL AÑO.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Este servicio se prestará únicamente bajo prescripción médica, por lo tanto, el **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá presentar toda documentación que acredite dicho escenario.

El suceso deberá ser notificado a **SERVICIOS GLOBALES** dentro de las 72 hs de haber ocurrido el mismo, contando con un plazo de 10 días, para presentar toda documentación que acredite tal escenario, previa coordinación del servicio, en caso de negativa por parte del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **SERVICIOS GLOBALES** quedará eximida de brindar servicio alguno.

Dichos servicios no cubren lesiones de preexistencia.

3.6 ASISTENCIA A LA PC

A) ATENCION TELEFONICA TECNOLOGICA 24HS

En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, requiera un consejo, recomendación de seguridad, configuración etc. **SERVICIOS GLOBALES** gestionará y coordinará la comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente. En los casos que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** autorice y sea posible tener acceso por internet se realizará una invasión vía remota al computador del **AFILIADO/BENEFICIARIO** para tratar de corregir el inconveniente.

B) CONSULTA TELEFONICA PARA LA CONFIGURACION DE PERIFERICO

Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa cómo hacerlo, **SERVICIOS GLOBALES** coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho periférico.

C) INSTALACION DE ANTI SPYWARE Y AD WARE TELEFONICAMENTE:

Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** necesite instalar a su computadora un programa **ANTISPYWARE, AD WARE y RISKWARE** y no sepa cómo hacerlo, **LA EMPRESA** coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho programa.

D) CONSULTA TELEFONICA SOBRE SOFTWARE Y HARDWARE

Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** necesite información sobre **SOFTWARE Y HARDWARE** para su computadora, **LA EMPRESA** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que le dé la información requerida.

Los servicios descritos en el punto 3.3 comparten eventos, por lo tanto, los mismos se prestarán: **SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 12 (DOCE) EVENTOS POR AÑO.**

3.7 ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

A solicitud del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, **SERVICIOS GLOBALES** brindará vía telefónica, los servicios de asesoría y consultoría legal a continuación detallados, a los efectos de que éste pueda realizar una consulta preliminar sobre:

- Materia Civil
- Materia Familiar

- Materia Laboral: Despidos, información sobre legislación laboral vigente, subsidios gubernamentales.

Los gastos en los que decida incurrir el **AFILIADO/BENEFICIARIO** a partir de la información provista por el profesional con el que **SERVICIOS GLOBALES** lo haya conectado, correrán por cuenta exclusiva del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. A su vez, **SERVICIOS GLOBALES** no será responsable por las acciones que decida llevar a cabo el **AFILIADO/BENEFICIARIO** a partir de la información recibida. La información que el profesional le brinde, debe ser considerada preliminar y de carácter orientativo.

El Servicio no contempla la asistencia en el armado de estrategias procesales, la realización de juicios de valor por parte del profesional, inicio o consulta de causas, ni el patrocinio letrado o representación del **AFILIADO/BENEFICIARIO** en ningún tipo de reclamo, ya sea este judicial o extra-judicial. **SERVICIOS GLOBALES** tampoco será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que eventualmente decida contratar el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, limitándose su prestación al acto de intermediación entre el abogado y el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, y a brindar la asistencia telefónica aquí establecida. Estos servicios serán proporcionados hasta el tope establecido. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 6 (SEIS) EVENTOS POR AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

4. EXCLUSIONES DE COBERTURA COMUNES A TODAS LAS COBERTURAS:

No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones que se hayan producido como consecuencia de las siguientes causas:

- a) la ocurrencia de hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor como fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como granizo, inundaciones, terremotos, maremotos, meteorito, erupciones volcánicas, tornados, vendavales, huracanes o ciclones, tempestades ciclónicas, epidemias, pandemias, etc.;
- b) transmutaciones nucleares;
- c) hechos de guerra, guerra civil, rebelión, sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla o terrorismo, huelga o lock-out; etc.;
- d) acción de roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo, trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad;
- e) daños causados por fallas en el aprovisionamiento de la corriente eléctrica, gas o agua de la red pública.
- f) vicio propio, depreciación, desgaste, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien;
- g) daños q se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo pero no limitado a rayaduras en las superficies pintadas, pulidas o esmaltadas;
- h) daños por los que sea responsable el fabricante o proveedor del bien en cuestión, ya sea legal o contractualmente;
- i) Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales,
- j) la mala fe del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, comprobada por el personal de **SERVICIOS GLOBALES**. El presente

listado es de carácter ejemplificativo), eximiendo en tales casos de responsabilidad a **SERVICIOS GLOBALES** por la no prestación del servicio.

5. SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS:

En el caso que el costo de una prestación supere el tope establecido que las presentes condiciones generales fijan para cada prestación, el excedente estará a cargo del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. Será condición esencial para la procedencia de lo anteriormente expuesto, que el **AFILIADO/BENEFICIARIO**, previo al comienzo de la prestación de los servicios, haya aceptado el presupuesto elaborado por el prestador designado por **SERVICIOS GLOBALES**. En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no acepte el presupuesto, el servicio se prestará hasta la concurrencia del tope, siempre que ello sea factible, caso contrario, **SERVICIOS GLOBALES** quedará eximida de prestar servicio alguno.

Los límites de cada prestación no son acumulables, es decir que, si el límite establecido para una prestación no se consumió en un evento, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de ningún otro servicio.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

Con el fin que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abonar mensualmente el valor de la Asistencia.
2. Identificarse como **AFILIADO/BENEFICIARIO** ante los representantes de **SERVICIOS GLOBALES** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales. -
3. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
4. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **SERVICIOS GLOBALES**, es decir cuando por alguna circunstancia el **AFILIADO/BENEFICIARIO** realice cualquier tipo de gasto o arreglo, deberá solicitar autorización a **SERVICIOS GLOBALES** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
5. Notificar cualquier cambio de domicilio de inmediato a **SERVICIOS GLOBALES** ya que los **SERVICIOS** de Asistencia se prestarán únicamente en el domicilio registrado como lugar de domicilio de residencia permanente del **AFILIADO/BENEFICIARIO**. A falta de dicha notificación, **SERVICIOS GLOBALES** considerará al **AFILIADO/BENEFICIARIO** como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los **SERVICIOS**, la relación entre **SERVICIOS GLOBALES** y el **AFILIADO/BENEFICIARIO** se tendrá por extinta, con lo cual **SERVICIOS GLOBALES** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios

contemplados en las condiciones generales y el **AFILIADO/BENEFICIARIO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

6. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la TC.
7. Mantener activa la TC y la contratación del servicio.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

En caso de que un **AFILIADO/BENEFICIARIO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. Todos los servicios deberán ser solicitados a **SERVICIOS GLOBALES**, en el teléfono indicado en éstas condiciones generales.
2. El **AFILIADO/BENEFICIARIO** procederá a suministrarle al representante de **SERVICIOS GLOBALES** que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO/BENEFICIARIO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **AFILIADO/BENEFICIARIO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **AFILIADO/BENEFICIARIO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Queda entendido que el personal de **SERVICIOS GLOBALES** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADOS** activos. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **SERVICIOS GLOBALES** le prestará al **AFILIADO/BENEFICIARIO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **SERVICIOS GLOBALES** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales. -

8. PROCEDIMIENTO EN CASO DE REINTEGRO.

Estos servicios son utilizados únicamente ante la inexistencia de prestadores en el momento y lugar en que es requerida. Los mismos deben ser autorizados por **SERVICIOS GLOBALES**, previo a que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** realice gasto alguno, ya que, bajo ningún concepto, **SERVICIOS GLOBALES** reintegrará gastos sin su consentimiento.

Los importes que se reconozcan son los vigentes a la fecha de prestación determinados en la cobertura. El presente servicio tendrá lugar cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** presente la factura correspondiente al servicio realizado, debiendo indicar y remitir sus datos bancarios, como entidad bancaria con la que opera, número de CBU o Alias.

9. PRESTACION DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **SERVICIOS GLOBALES** podrá realizar los servicios en forma directa o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. -

Las presentes condiciones generales anulan y reemplazan condiciones emitidas con anterioridad.