

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS

RED ASISTENCIA MASCOTAS

1. INTRODUCCION.

1.1 **GLOBAL ASSIST** con su programa Red Asistencia Mascota, le acerca Servicios de Asistencia a la Mascota, Servicios de Asistencia a la PC, Asistencia Estudiantil y Servicios de Información las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por **GLOBAL ASSIST** y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 0800 666 1051, **GLOBAL ASSIST** 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 **NARANJA X**.
2. **AFILIADO:** Es la persona física titular de la TC que se haya 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 el programa.
7. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, suceso acontecido 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 corporales a la mascota del **AFILIADO**, causado directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente o enfermedad grave que ocurra durante la vigencia del programa y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia. -
9. **EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia por el cual un técnico, empleado, veterinario, profesional u operador de **GLOBAL ASSIST** se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**. -
10. **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **GLOBAL ASSIST** telefónicamente al **AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO** a su solicitud. -
11. **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por **GLOBAL ASSIST** 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.

12. **GESTIÓN:** 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.
13. **COSTO PREFERENCIAL:** GLOBAL ASSIST 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. -
14. **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de GLOBAL ASSIST asista al AFILIADO en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales. -
15. **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece GLOBAL ASSIST estarán a disposición de los AFILIADOS de ASISTENCIA que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa. -
16. **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República Argentina. -
17. **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 abogados profesionales. -
18. **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia. -
19. **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un AFILIADO en el contrato de tarjeta de crédito que suscriba con NARANJA X o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a NARANJA X 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. -
20. **EQUIPO VETERINARIO:** Es el personal médico veterinario y demás equipo asistencial de GLOBAL ASSIST o subcontratado por GLOBAL ASSIST, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria a la mascota ante una situación de urgencia o emergencia, entendiéndose por atención pre-hospitalaria la atención médica veterinaria inicial o primeros auxilios.
21. **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 GLOBAL ASSIST 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 4 de este documento.
22. **REINTEGRO:** GLOBAL ASSIST podrá prestar los servicios bajo ésta modalidad, únicamente cuando por causas ajenas a la voluntad de GLOBAL ASSIST, no sea factible brindar el servicio solicitado. Todo reintegro debe ser previa y expresamente autorizado por la Central de Asistencias de GLOBAL ASSIST. En caso en que el AFILIADO haya contratado, adelantado y/o realizado algún trabajo sin la previa autorización GLOBAL ASSIST, queda convenido que GLOBAL ASSIST queda totalmente eximido de realizar el reintegro.
23. **GARANTÍA DE LOS SERVICIOS:** Los trabajos realizados por el personal autorizado por GLOBAL ASSIST, tendrán una garantía de tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el AFILIADO adelante trabajos con personal diferente al

de **GLOBAL ASSIST** 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 A LA MASCOTA

Aplica únicamente a perros y gatos que habiten de forma permanente en el domicilio del beneficiario.

En virtud de la presente, **GLOBAL ASSIST** garantiza la puesta de una asistencia inmediata al **AFILIADO** que será coordinada por el Call center de atención telefónica de **GLOBAL ASSIST** que opera las 24 horas del día durante los 365 días del año y desde donde se coordinará la misma siempre que el estado de las redes de prestadores de la zona lo hagan posible. Para efectos de este programa, se considera EMERGENCIA una situación accidental fortuita o enfermedad grave que afecte a la mascota.

A) ENVIO DE MEDICO VETERINARIO A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE (URGENCIAS VETERINARIAS):

En caso que el **AFILIADO** requiera un veterinario para su mascota, **GLOBAL ASSIST** está en la obligación de enviarle uno a su lugar de residencia o en su defecto al lugar en donde se encuentre la mascota. Este servicio sólo se prestará en caso de URGENCIA; esta visita veterinaria en ningún caso aplica en ningún caso revisión rutinaria de la mascota, sólo URGENCIAS. Este servicio se prestará con un monto máximo de cobertura de **\$50.000 (Pesos Cincuenta Mil)** por evento, con un máximo de 3 eventos por año. **GLOBAL ASSIST** no asumirá costos de medicamentos, estos deben ser asumidos por el **AFILIADO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El valor anterior incluye el costo del proveedor y atención veterinaria. -

Este servicio se prestará las 24 horas del día en las capitales de las siguientes provincias de la República Argentina: Buenos Aires, Córdoba, La Rioja, Mendoza, San Juan, Santiago del Estero y San Miguel de Tucumán. En el resto de las localidades del territorio nacional, será en horarios comerciales de lunes a sábados de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00.

B) TELÉFONO 24 HORAS PARA CONSULTAS VETERINARIAS (ORIENTACIÓN VETERINARIA)

En caso que el afiliado quiera hacer una consulta veterinaria en forma telefónica, **GLOBAL ASSIST** conectará telefónicamente al afiliado con un veterinario, el cual dará respuesta a la consulta específica que éste solicite: molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios, cuidado de la mascota, etc. Este servicio se prestará SIN LÍMITE de cobertura y SIN LÍMITE de eventos por año.

C) INFORMACION Y COORDINACION DE ASISTENCIA ESTETICA, CENTROS Y EMPRESAS A DOMICILIO

En caso que el cliente requiera información sobre alguna asistencia, centro o empresas a domicilio, **GLOBAL ASSIST** dará toda la información pertinente de éstas y coordinará cualquier servicio de estética que el afiliado requiera para su mascota entendiéndose que éstos servicios son de coordinación e información por lo que en ningún momento **GLOBAL ASSIST** asumirá los costos de los servicios estéticos que se le brinden a la mascota. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación a la atención prestada o falta de la misma ni por los servicios estéticos realizados a

la mascota. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO.** -

D) GASTOS DE ASISTENCIA VETERINARIA EN CASO DE ACCIDENTE DE MASCOTA

En caso que el **AFILIADO** requiera asistencia veterinaria como consecuencia de un accidente que haya sufrido su mascota y éste tenga un lugar predilecto o estratégico donde puedan cubrir a tiempo dicha urgencia, **GLOBAL ASSIST** está en la obligación de darle la cobertura de éste servicio. El mismo sólo cubre **URGENCIAS** (accidente). Este servicio se prestará con un monto máximo de cobertura de hasta **\$100.000 (Pesos Cien Mil)** por evento con un **máximo de 2 (dos) eventos por año**. **GLOBAL ASSIST** solo asumirá el costo del servicio, el costo de medicamentos siempre será a cargo del afiliado. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

E) CONTROL DIGITAL DE FECHAS DE VACUNACIÓN DE LA MASCOTA

Cuando el **AFILIADO** solicite que le lleven el control digital sobre el carnet de vacunación de su mascota, **GLOBAL ASSIST** le recordará vía telefónica y/o mail, el día y el tipo de vacuna que debería colocarle a su animal, teniendo en cuenta que el costo de traslado, vacuna, aplicación y demás costos relacionados a éste, serán aportados por el **AFILIADO**. El presente servicio no tendrá límite de costo y se podrá usar hasta 6 (Seis) eventos por año.

F) CONSULTA VETERINARIA GENERAL VIA TELEFÓNICA

En caso que el afiliado requiera hacer una consulta telefónica, **GLOBAL ASSIST** conectará directamente al afiliado con un veterinario telefónicamente, el cual dará respuesta a la consulta específica que este solicite: molestias síntomas, enfermedades, primeros auxilios, cuidado de la mascota, etc. Este servicio se prestará **SIN LÍMITE** de cobertura y con un límite de 4 (Cuatro) eventos por año.

G) GUARDERÍA POR ACCIDENTE DEL PROPIETARIO

En caso que el propietario de la mascota sufra un accidente y no tenga donde dejar la misma, **GLOBAL ASSIST** está en la obligación de pagar una guardería en donde se ocupen del animal. **GLOBAL ASSIST** coordinará el traslado de la mascota a la guardería, imponiendo ésta las condiciones de dicho traslado. En ningún caso **GLOBAL ASSIST** está en la obligación de prestar el servicio en una guardería que escoja el **AFILIADO** sin importar el apego o confianza que éste le tenga; la designación de la guardería será exclusivamente pertinente a **GLOBAL ASSIST** ya que tiene que estar dentro de la lista de proveedores previamente aprobados por la empresa. **GLOBAL ASSIST** en ningún caso asumirá responsabilidad por daños ocasionados a la mascota en la guardería. Este servicio se prestará con un máximo de cobertura de hasta 4 (cuatro) días, con un límite de costo de hasta **\$15.000 (Pesos Quince Mil)** por día y con un **límite de 2 (Dos) eventos por año**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

H) REFERENCIAS VETERINARIAS

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre la o las veterinarias cercanas al lugar que solicite el **AFILIADO**. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República Argentina, **GLOBAL ASSIST** hará lo posible

por ayudar al **AFILIADO**. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por la falta de medicamentos o estructura de las veterinarias informadas. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en veterinarias. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE de eventos al año.

I) ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS POR EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO O TERRESTRE

GLOBAL ASSIST dará al afiliado, la información necesaria para el envío de mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República Argentina, **GLOBAL ASSIST** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO**. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por aquellas empresas donde se le referencie al **AFILIADO** su consulta. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en traslados, pasajes o ningún relacionado. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE de eventos al año.

I) ORIENTACION LEGAL VETERINARIA

En caso que el **AFILIADO** requiera de una orientación legal veterinaria, **GLOBAL ASSIST** coordinará para que un prestador de este servicio atienda cualquier consulta telefónicamente. **GLOBAL ASSIST** sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Este servicio se dará SIN LÍMITE de cobertura y sin límite de eventos en el año.

J) AYUDA Y REEMBOLSO DE GASTOS POR PUBLICACIÓN DE AVISOS POR PÉRDIDA O ROBO DE LA MASCOTA

En caso de pérdida o robo de la mascota del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** lo ayudará con los gastos ocasionados derivados de la publicación de avisos, mediante reembolso. **GLOBAL ASSIST** solo ayudará con dinero, en ningún momento estará comprometida con la difusión de los avisos. Este servicio se prestará con un monto de cobertura de hasta **\$20.000 (Pesos Veinte Mil)** y con un límite de **1 (un) evento por año**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

K) AYUDA PARA PAGO DE RECOMPENSA POR RECUPERACIÓN DE MASCOTA PERDIDA

En caso en que la mascota del **AFILIADO** esté perdida, **GLOBAL ASSIST** proporcionará un aporte económico con el fin de incentivar la recuperación de la mascota en la sociedad. Este servicio se brindará siempre y cuando el Afiliado haya comunicado previamente a Global Assist lo sucedido habiendo informado los medios y costos de publicación para hallar la misma. **GLOBAL ASSIST** será quien entregue la recompensa y dará verificación de la evidente recuperación de la mascota. Este servicio se prestará con un límite de hasta **\$20.000 (Pesos Veinte Mil)** por evento y con un límite de **1 (un) evento por año**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

L) ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN CASO DE MASCOTA EN GESTACIÓN

En caso de que la mascota esté en proceso de gestación y el Afiliado requiera una asesoría en este campo, **GLOBAL ASSIST** está en la obligación de darle una orientación telefónica en donde pueda resolver todas las dudas que tenga el **AFILIADO** en este rubro. **GLOBAL ASSIST** sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Estos servicios serán proporcionados sin límite de cobertura y sin límite de eventos por año.

M) AYUDA PARA VERIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD DE VENDEDOR, EN CASO DE COMPRA DE MASCOTA CON PEDIGREE

En caso que el **AFILIADO** requiera verificación de autenticidad del vendedor en caso de compra de mascota con Pedigree, **GLOBAL ASSIST** brindará toda la información necesaria para que el **AFILIADO** logre verificar la veracidad del vendedor en relación a la raza del animal. Este servicio se prestará sin límite de cobertura y sin límite de eventos por año.

N) INFORMACIÓN GRATUITA TELEFÓNICA SOBRE CUIDADOS ESPECIALES PARA MASCOTAS

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre cuidados y la o las veterinarias cercanas al lugar que brinden estos servicios. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República Argentina, **GLOBAL ASSIST** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a conseguir lo solicitado con las características buscadas. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por la falta de medicamentos o estructura de las veterinarias informadas. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en veterinarias. Estos servicios serán proporcionados sin límite de eventos.

Ñ) REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL

En caso que el **AFILIADO** necesite una clínica veterinaria, a solicitud de éste **GLOBAL ASSIST** le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, lugar de estancia y principal información de cualquier clínica veterinaria a nivel nacional e internacional. Este servicio se prestará sin límite de cobertura y sin límite de eventos por año. Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio y no de resultado.

O) INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES Y TORNEOS DE MASCOTAS

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** proporcionará telefónicamente, información actualizada sobre actividades y torneos que se presenten a nivel nacional en las principales ciudades del territorio argentino. Este servicio se proporcionará sin límite de cobertura y sin límite de eventos por año.

P) DESCUENTO EN COMPRA DE ALIMENTOS PARA MASCOTAS

GLOBAL ASSIST brindará al **AFILIADO** un descuento del 10 (diez) por ciento en la compra de alimentos para mascotas con un límite de 2 (dos) eventos por año y un tope de hasta **\$6.500 (Pesos Seis Mil Quinientos)** por evento. Este descuento solo se dará en los lugares asignados por **GLOBAL ASSIST**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Q) INFORMACIÓN DE CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** proporcionará telefónicamente información actualizada de criaderos y adiestradores sólo en las principales ciudades de la República Argentina. Este servicio se prestará sin límite de cobertura y sin límite de eventos por año.

R) DESCUENTO EN COMPRA DE ACCESORIOS PARA MASCOTAS

GLOBAL ASSIST brindará al **AFILIADO** un descuento del 10 (diez) por ciento en la compra de accesorios para mascotas con un límite de 2 (dos) eventos por año y un tope de hasta **\$6.500 (Pesos Seis Mil Quinientos)** por evento. Este descuento solo se dará en los lugares asignados por **GLOBAL ASSIST**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

V) ASISTENCIA TELEFONICA LEGAL EN CASO DE DAÑOS A TERCEROS

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará telefónicamente asistencia legal en caso de daños a terceros ocasionados por la mascota. **GLOBAL ASSIST** sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Estos servicios serán proporcionados **SIN LIMITE** de cobertura y **SIN LIMITE** de eventos por año.

W) REEMBOLSO DE TAXI POR TRASLADO DE MASCOTA A VETERINARIA CERCANA POR ACCIDENTE

En caso que la mascota haya sufrido un accidente y ésta deba ser trasladada en taxi a una clínica veterinaria cercana, **GLOBAL ASSIST** brindará un reembolso de hasta **\$22.000 (Pesos Veintidós Mil)** con un límite de 2 (Dos) eventos al año. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA MASCOTA

El servicio de Asistencia a la mascota se prestará exclusivamente a perros y gatos que habiten en el domicilio del afiliado quedando excluidos del servicio otros animales sean o no considerados animales domésticos.

Los servicios se prestarán hasta el límite de cobertura, en caso en que el servicio exceda el mismo, el **AFILIADO** deberá abonar el excedente en forma inmediata con sus propios recursos al proveedor. Los servicios adicionales que el tarjetahabiente haya contratado directamente con el proveedor, bajo su cuenta y riesgo. Los servicios que el tarjetahabiente haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de **GLOBAL ASSIST**.

3.2 ASISTENCIA A LA PC

A) ASISTENCIA TELEFONICA TECNOLOGICA 24 HORAS POR 365 DIAS

En caso que el **AFILIADO** tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal y requiera de un consejo, recomendación de seguridad, configuración etc. **GLOBAL ASSIST** 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** autorice y sea posible tener acceso por internet se realizará una invasión vía remota a la computadora del **AFILIADO** para tratar de corregir el inconveniente. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO Y CON UN LIMITE DE 5 (CINCO) EVENTOS AL AÑO.**

3.2.1 ASISTENCIA REMOTA AL COMPUTADOR PARA

A) MANTENIMIENTO PREVENTIVO - OPTIMIZACION DEL COMPUTADOR

Cuando el **AFILIADO** necesite optimizar su computadora y no sepa cómo hacerlo, **GLOBAL ASSIST** coordinara un enlace telefónico con un profesional en la materia para que éste indique como realizar dicha optimización. En los casos en que el **AFILIADO** autorice y sea posible tener acceso por internet se realizará una invasión vía remota al computador del **AFILIADO** para tratar de llevar a cabo dicho requerimiento. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO y con un LÍMITE DE 4** (Cuatro) eventos al año.

B) CONSULTA TELEFONICA PARA LA CONFIGURACION DE PERIFERICO

Cuando el **AFILIADO** necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa cómo hacerlo, **GLOBAL ASSIST** coordinara el enlace telefónico con un profesional para que éste le indique como instalar dicho periférico. En los casos en que el **AFILIADO** autorice y sea posible tener acceso por internet se realizará una invasión vía remota a la PC del **AFILIADO** para tratar de llevar a cabo dicha configuración. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO y con un LÍMITE DE 4** (Cuatro) eventos al año.

C) INSTALACION DE ANTI SPYWARE:

Cuando el **AFILIADO** necesite instalar en su computadora un programa **ANTISPYWARE** y no sepa cómo hacerlo, **LA EMPRESA** coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que éste le indique como instalar dicho programa. En los casos en que el **AFILIADO** autorice y sea posible tener acceso por internet se realizará una invasión vía remota al computador del **AFILIADO** para tratar de llevar a cabo dicha instalación. Este servicio se brindará **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON UN LÍMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS POR AÑO.**

D) INSTALACION DE ANTI VIRUS:

Cuando el **AFILIADO** necesite instalar en su computadora un programa **ANTI VIRUS** y no sepa cómo hacerlo, **LA EMPRESA** coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho programa. En los casos en que el **AFILIADO** autorice y sea posible tener acceso por internet se realizará una invasión vía remota al computador del **AFILIADO** para tratar de llevar a cabo dicha instalación. Este servicio se brindará **SIN LÍMITE DE COSTO Y LÍMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS POR AÑO.**

E) ASESORAMIENTO PARA COMPRA DE SOFTWARE Y HARDWARE

Cuando el **AFILIADO** necesite información para la compra de **SOFTWARE Y/O HARDWARE** para su computadora, **GLOBAL ASSIST** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que éste le brinde la información requerida. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON UN LÍMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO.**

3.2.2 SERVICIO ORIENTADO A LA PROTECCION Y RESPALDO DE INFORMACION ALMACENANDOLOS EN LA NUBE (WEB) PARA RECUPERACION DE INFORMACION POR DAÑO FISICO O LOGICO

A solicitud del **AFILIADO** GLOBAL ASSIST coordinará un enlace telefónico mediante el cual brindará asesoramiento sobre las diferentes opciones que puede disponer para el almacenamiento de información en la nube. Este asesoramiento consistirá en brindarle información y ayuda técnica sobre los diferentes productos vigentes en el mercado como así también los pasos necesarios para la contratación del mismo, el proceso de respaldo y su posterior recuperación. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna respecto a la información que respalde el afiliado como así también del acuerdo que exista entre el afiliado y la empresa suministradora del servicio de respaldo en la nube. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON UN LÍMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO.**

3.2.3 TUTORIA TELEFONICA

A solicitud del **AFILIADO** GLOBAL ASSIST coordinará un enlace telefónico con un profesional en manejo de Excel, Word, Power Point y navegación en internet, con el objetivo que EL AFILIADO pueda realizar las consultas que requiera. **GLOBAL ASSIST** sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Este servicio se dará SIN LÍMITE de cobertura y con un máximo de cuatro (4) eventos en el año.

3.2.4 CONTROL PARENTAL

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** coordinará un enlace telefónico con un profesional en sistemas de información mediante el cual brindará asesoramiento sobre la configuración de la opción Control Parental. Este asesoramiento consistirá en brindarle mayor información y principales características de ésta herramienta para restringir y controlar el acceso a contenido inapropiado por medio del bloqueo del acceso a ciertos sitios web. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna respecto a la información a la que los menores puedan acceder. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON UN LÍMITE DE 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO.**

3.3 ASISTENCIA ESTUDIANTIL

A) TUTOR ACADEMICO VIA TELEFONICA EN CASO DE ENFERMEDAD DEL ESCOLAR

En caso en que el **MENOR** sufra una enfermedad o padecimiento agudo y requiera su ausencia escolar, bajo certificado médico, **GLOBAL ASSIST** gestionará un enlace telefónico con un profesor particular para realizar las tareas pertinentes y/o despejar dudas respecto a un tema en particular. El presente servicio se prestará: **SIN LIMITE DE COSTO Y CON UN LÍMITE DE 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

B) ORIENTACION TELEFONICA PARA TAREAS ESCOLARES EN CASO DE ACCIDENTE DEL INFANTE

En caso en que el **MENOR** sufra de una enfermedad y como consecuencia de ésta requiera su ausencia escolar, bajo

certificado médico, **GLOBAL ASSIST** gestionará un enlace telefónico con un profesor particular para orientar al infante en las tareas que deba realizar. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON UN LÍMITE DE 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

C) AYUDA EN NAVEGACION EN INTERNET CON FINES ESTUDIANTILES VIA TELEFONICA

A solicitud del Afiliado, **GLOBAL ASSIST** coordinará un enlace telefónico con un profesional en el tema mediante el cual brindará el asesoramiento solicitado. Este asesoramiento consistirá en brindarle mayor información y principales características para utilizar ésta herramienta. El presente servicio se brindará **SIN LIMITE DE COSTO Y CON UN LIMITE DE 3 (TRES) EVENTOS POR AÑO.**

D) ASESORIA TELEFONICA PARA LA INSTALACION DE PROGRAMAS EN LA COMPUTADORA Y APPS PARA EL CELULAR

Cuando el **AFILIADO** necesite instalar en su computadora algún programa o una Apps en su celular y no sepa cómo hacerlo, **GLOBAL ASSIST** coordinara el enlace telefónico con un profesional en el tema para que éste le indique como proceder. Este servicio se brindará **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON UN LÍMITE DE 3 (TRES) EVENTOS POR AÑO.**

3.4 SERVICIOS DE INFORMACIONES

Estos servicios son exclusivos para las principales ciudades de la República Argentina. En las demás áreas del territorio nacional **GLOBAL ASSIST** tratará de brindar el mejor servicio posible sin responsabilidad del resultado final.

A) INFORMACION DE CARTELERIA DE CINES Y ESPECTACULOS:

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros y museos, así como reservaciones a los mismos. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República Argentina **GLOBAL ASSIST** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a conseguir un centro cultural con las características buscadas. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. Los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el **AFILIADO**. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO. -**

B) ESTADO DE RUTAS Y CARRETERAS A NIVEL NACIONAL:

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre el/los estado/s de la/s ruta/s y carretera/s que precise conocer. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en rutas de la República Argentina comunicando si la ruta consultada se encuentra o no habilitada para todo tipo de vehículo, si debe transitarse con precaución por obra en ejecución, si la misma se encuentra transitable para todo tipo de vehículo y a partir de cierto punto debe conducir a velocidad moderada y con suma precaución por la presencia de máquinas viales en operaciones así como cualquier otra información de utilidad. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. **GLOBAL ASSISTA** no asumirá responsabilidad alguna por ningún acontecimiento que se

presente. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO.** -

C) INFORMACION DE CONCIERTOS Y VENTA DE ENTRADAS:

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre los Conciertos a realizarse y lugar donde puedan adquirirse las entradas a los mismos. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República Argentina **GLOBAL ASSIST** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO**. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. Los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el **AFILIADO**. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO.** -

D) INFORMACION DE TRÁMITES EN GENERAL:

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre los trámites determinados que solicite el **AFILIADO**. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País donde se cuente con información publicada o medios para obtenerla. **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionadas al afiliado para los mismos o por los cambios sin previo aviso de las entidades con relación a los trámites a realizar. Los gastos en los que se incurra en estos lugares, deberán ser abonados por el **AFILIADO**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO.** -

E) INFORMACION DE NOTICIAS RELEVANTES:

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre las noticias relevantes o de interés nacional no político que solicite el **AFILIADO**. **GLOBAL ASSIST** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO.** -

F) RECORDATORIO DE FECHAS VIP:

Cuando el **AFILIADO** solicite que se le lleve el control de alguna fecha importante a su consideración y se le recuerde con cierta anticipación ese **EVENTO**, **GLOBAL ASSIST** le recordará el mismo, vía telefónica o por e-mail, el día y el tipo de dato que indico originalmente. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO.** -

G) CONEXION CON NUMEROS DE EMERGENCIA:

Cuando el afiliado necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., a solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST**

transferirá la llamada del cliente con los organismos solicitados, en todos los casos **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS POR AÑO.** -

4. SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS:

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

5. EXCLUSIONES DE COBERTURA COMUNES A TODAS LAS COBERTURAS:

No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten 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** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales, j) la mala fe del **AFILIADO**, comprobada por el personal de **GLOBAL ASSIST**. El presente listado es de carácter ejemplificativo), eximiendo en tales casos de responsabilidad a **GLOBAL ASSIST** por la no prestación del 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.- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GLOBAL ASSIST**, es decir cuando por alguna circunstancia el **AFILIADO** realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a **GLOBAL ASSIST** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- 2.- Dar aviso oportuno a **GLOBAL ASSIST** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los **SERVICIOS**, la relación entre **GLOBAL ASSIST** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **GLOBAL ASSIST** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- 3.- Identificarse como **AFILIADO** ante los representantes de **GLOBAL ASSIST** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.
- 4.- No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la TC
- 5.- Mantener activa la TC

7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE REINTEGRO:

Estos servicios son utilizados únicamente cuando por causas ajenas a **GLOBAL ASSIST**, no sea factible brindar el servicio solicitado. Los mismos deben ser autorizados por **GLOBAL ASSIST**, previo a que el **AFILIADO** realice gasto alguno, ya que, bajo ningún concepto, **GLOBAL ASSIST** 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** 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 a fin de ejecutar el reintegro.

8. 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.- El **AFILIADO/BENEFICIARIO** que requiera del servicio se comunicará con **GLOBAL ASSIST** al 0810 especificado en estas condiciones generales.
- 2.- El **AFILIADO/BENEFICIARIO** deberá suministrarle al representante de **GLOBAL ASSIST** 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. Al momento de recibir al prestador el afiliado deberá mostrar una identificación con fotografía.

Queda entendido que el personal de **GLOBAL ASSIST** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADOS/ BENEFICIARIOS** activos de **LA EMPRESA**.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GLOBAL ASSIST** 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, **GLOBAL ASSIST** no

asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales. -

9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **GLOBAL ASSIST** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

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