

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO ASISTENCIA TECNOLÓGICA MÓVIL

### 1. INTRODUCCIÓN.

GLOBAL ASSIST con su programa denominado **Asistencia Tecnológica Móvil** le acerca asistencia tecnológica, asistencia para la reparación del equipo, asistencia legal telefónica, servicios de referencias y coordinación ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por **GLOBAL ASSIST**. Con tan sólo una llamada al **0800-333-3498**, **GLOBAL ASSIST** dispondrá de todos los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose a las presentes Condiciones Generales.

### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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 CRÉDITO.
2. AFILIADO: Es la persona física tarjetahabiente que se haya **AFILIADO** al programa Asistencia para Tecnología Móvil.
3. TITULAR: **AFILIADO** titular de la TC con la que se efectúa el pago del programa.
4. PESOS: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.
5. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa.
6. ASISTENCIAS: Todo hecho, acto, accidente o avería ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las presentes condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
7. EVENTO: Cada suceso que implique una situación por el cual un representante de **GLOBAL ASSIST** brinde asistencia a un **AFILIADO**.
8. REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados provista por **GLOBAL ASSIST** telefónicamente al **AFILIADO** a su solicitud.
9. COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por **GLOBAL ASSIST** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de disponer los recursos para cumplir con la solicitud del **AFILIADO**.
10. DAÑO ACCIDENTAL: Comprende cualquier daño material que pueda ser determinado de una manera cierta, con deterioro externo visible o destrucción del equipo electrónico móvil resultante por una causa externa e independiente de la voluntad del **AFILIADO**, impredecible y que impida el normal y correcto funcionamiento del equipo electrónico.

11. COSTO PREFERENCIAL: **GLOBAL ASSIST** trasladará a su **AFILIADO** las tarifas preferenciales que maneja con todos sus proveedores
12. MATERIALES: Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño.
13. REPUESTOS: Piezas de recambio, sustitución o reposición para equipos electrónicos móviles o artefactos, partes o piezas básicas para el normal funcionamiento.
14. PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados, que en representación de **GLOBAL ASSIST** asista al **AFILIADO** en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales.
15. EQUIPO ELECTRÓNICO: Se entenderá como equipo electrónico todo artefacto de uso móvil y personal exclusivamente del **AFILIADO**. Los equipos electrónicos móviles cubiertos son: Smartphone, Tablet, Notebook y Netbook. El EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL debe haber sido adquirido en la República Argentina por el **AFILIADO**, titular del programa de asistencia.
16. SMARTPHONE: Teléfono celular con pantalla táctil, que permite al usuario conectarse a internet, gestionar cuentas de correo electrónico e instalar aplicaciones y recursos.
17. TABLET: Dispositivo electrónico de mayor tamaño que un smartphone y menor tamaño que una notebook la cual permite la instalación de diversas aplicaciones y juegos, conectarse a internet, gestionar cuentas de correo electrónico.
18. NOTEBOOK: Computadora portátil que permite tener todas las funcionalidades de una PC de escritorio en reducidas dimensiones.
19. NETBOOK: Computadora portátil de menor tamaño que una notebook la cual se diferencia por sus pequeñas dimensiones, su funcionalidad limitada y su bajo costo.
20. GIFT CARD: Tarjeta de regalo que puede utilizarse como tarjeta de débito precargada y que permite al **AFILIADO** adquirir una serie de bienes o servicios.
21. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia estarán a disposición del **AFILIADO** al programa que comienzan cuarenta y ocho (48) horas después del momento de contratación al programa.
22. ASISTENCIA LEGAL: Los servicios 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.
23. ROBO: Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo de alguno de los EQUIPOS ELECTRÓNICOS MOVÍLES de propiedad del **AFILIADO**, y éstos se encuentren

bajo custodia personal directa del **AFILIADO** al momento del suceso.

24. CO-PAGO: Parte de la cobertura que debe asumir el **AFILIADO** a su propio costo.
25. RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener el **AFILIADO** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado.
26. 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 5 de este documento.
27. 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/BENEFICIARIO** 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.
28. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS: Los trabajos realizados por el personal autorizado de **GLOBAL ASSIST**, tendrán una garantía de tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** 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 ASISTENCIA AL EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL.

**GLOBAL ASSIST** brindará asistencia por **DAÑO ACCIDENTAL** o **ROBO**, de acuerdo a los límites de cobertura del plan contratado y las exclusiones de las presentes condiciones generales.

#### A) SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA REPARACIÓN O BENEFICIO MEDIANTE GIFT CARD POR DAÑADO ACCIDENTAL O ROBO. EQUIPOS EN COBERTURA:

SMARTPHONES / TABLETS / NOTEBOOKS / NETBOOKS

Cuando el **AFILIADO** necesite un servicio de asistencia como un técnico profesional para la reparación del equipo, **GLOBAL ASSIST** desarrollará la **COORDINACIÓN** con tan solo una llamada

al número indicado. Se dará cobertura en caso de DAÑO ACCIDENTAL y la indemnización por ROBO, será brindada a través de EXPERTA SEGUROS.

En caso de DAÑO ACCIDENTAL, el **AFILIADO** deberá presentar foto del equipo donde se visualice el daño (ejemplo: foto de pantalla quebrada), fotocopia del DNI y la factura de compra del EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL la cual se especifique marca y modelo.

En caso de ROBO, el **AFILIADO** deberá presentarle a **GLOBAL ASSIST**, factura de compra del EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL o algún otro elemento que indique la tenencia del mismo, fotocopia de DNI, Formulario de denuncia de siniestro el cual deberá descargar desde <https://www.experta.com.ar/denuncia-siniestros/> escogiendo la opción Celular en Vía Pública con la información detallada en el mismo y adicionalmente deberá indicar el número de IMEI a los operadores de **GLOBAL ASSIST** en caso de tratarse de Smartphones. En caso que el IMEI no se encuentre bloqueado, **GLOBAL ASSIST** tendrá derecho a cancelar la asistencia.

Al momento de solicitar asistencia, los equipos deberán encontrarse registrados en el portal habilitado para tal fin <http://vps01.globalassistgroup.com/tecnologiamovil> bajo pena de nulidad de la asistencia.

El presente servicio se prestará de acuerdo al plan contratado hasta los límites de cobertura por cada evento y el número de eventos máximo por año indicado, debiendo existir un intervalo mínimo de tres (3) meses entre la solicitud de un servicio y otro respecto a la cobertura por daño accidental y/o robo.

**Detalle de la Cobertura:**

**Cobertura por Robo:** Primer Evento: Suma Máxima hasta \$850.250. Segundo Evento: Suma Máxima hasta: \$363.550.

**Cobertura por Daño Accidental:** Primer Evento: Suma máxima hasta: \$226.650. Segundo Evento: Suma Máxima hasta: \$185.000.

Tanto la cobertura por robo como por daño comparten eventos, contando con un máximo de 2 (dos) eventos al año y un copago absoluto del 10% por parte del **AFILIADO** por cada evento.

**B) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE EQUIPO ELECTRÓNICO.**

Si se presentase el ROBO de cualquiera de los equipos electrónicos, a solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** conectará a éste telefónicamente con un abogado para que éste lo asesore respecto a los trámites que fueran necesarios gestionar para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. En ningún caso **GLOBAL ASSIST** será responsable por el resultado de la gestión, entendiéndose que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE COSTO y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

- **DAÑO ACCIDENTAL:** El **AFILIADO** participará en cada EVENTO con el diez por ciento (10%) del monto total de la cobertura afectada en la reparación, debiendo abonar el mismo con sus propios recursos directamente al PROVEEDOR. En caso que el EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL tenga una antigüedad de compra menor o igual a doce (12) meses y no pudiera ser reparado o el costo de la reparación superase el límite de cobertura, el **AFILIADO** tendrá derecho a recibir por cada EVENTO, una GIFT CARD por hasta el límite máximo de la cobertura por daño indicada en cada evento. Para los casos donde el EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL supere los doce (12) meses de antigüedad de compra, se otorgará una GIFT CARD con un límite de monto por el valor medio del equipo usado, utilizando como referencia un equipo nuevo de similares características técnicas. El límite por cada EVENTO es el valor máximo definido en cada plan y siempre aplicará una deducción o CO-PAGO por parte del **AFILIADO** del diez por ciento (10%).
- **ROBO:** Dicha cobertura será brindada a través de EXPERTA SEGUROS. En caso que el EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL tenga una antigüedad de compra menor o igual a doce (12) meses, el **AFILIADO** tendrá derecho a ser indemnizado por el límite máximo de la cobertura afectada al evento, aplicando una deducción del 10%, correspondiente a la franquicia correspondiente al **AFILIADO**. Para los casos donde el EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL supere los doce (12) meses de antigüedad de compra, el monto de la indemnización será calculado por el valor medio del equipo usado, utilizando como referencia, un equipo nuevo de similares características técnicas, teniendo en cuenta el límite afectado a la cobertura por evento y una deducción del 10%, correspondiente a la franquicia correspondiente al **AFILIADO**.

- **GARANTÍAS.** Los trabajos realizados por los **PROVEEDORES** de **GLOBAL ASSIST** con autorización de este último, tendrán una garantía de tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente a los indicados por **GLOBAL ASSIST** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.
- **EXCLUSIONES DE COBERTURA.** **GLOBAL ASSIST** no dará cobertura cuando se haya producido a consecuencia de: a) Terremoto, meteorito, maremoto, erupción volcánica, tornado, vendaval, huracán o ciclón, granizo o inundación; 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. d) Secuestro, requisa, confiscación, incautación o decomiso u otras decisiones, legítimas o no, de la autoridad o fuerza pública o de quien se la arrogue. e) Depreciación, desgaste, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien. f) El uso del bien contrariando las instrucciones del fabricante. g) Acción de roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín y polvo. h) Daños q se manifiesten exclusivamente como defectos o daños estéticos, incluyendo, pero no limitado a rayaduras en las superficies pintadas, pulidas o esmaltadas. i) Cualquier proceso de restauración, limpieza, renovación, service, mantenimiento, ajuste o desuso del equipo electrónico portátil. j) Uso comercial del equipo electrónico portátil. k) En caso de robo, cuando el delito haya sido instigado o cometido por o en complicidad con cualquier miembro de la familia del **AFILIADO** o personas allegadas. l) Fallas causadas por variaciones de voltaje de la red eléctrica, o por rayos, corto circuito e instalación incorrecta. m) Productos a los que se les haya alterado, quitado o cambiado el número serial. n) Cualquier daño cosmético que no altere el funcionamiento normal del producto. Daños o fallas causadas por mal uso, abuso, instalación incorrecta por parte del propietario o por un tercero autorizado por este y cualquier exclusión establecida por el fabricante del producto. o) Accesorios de cualquier clase para cualquier tipo de equipo.
- **CAUSA DE PÉRDIDA DE COBERTURA,** a) Si la pérdida ha sido causada por el **AFILIADO** o con su complicidad. b) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o apoyado

en pruebas falsas. c) Cuando se solicite asistencia de un equipo y el mismo no se encuentre registrado en el portal habilitado para tal fin. d) Cuando el **AFILIADO** renuncie a sus derechos contra los responsables del siniestro. e) Cuando no se presente la factura de compra del equipo. f) Cuando el IMEI no se encuentre bloqueado en caso de ROBO.

### 3.2 ASISTENCIA TÉCNICA.

A) ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA CONFIGURACIÓN INICIAL, CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN, INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE:

1. TIENDAS OFICIALES O CUENTAS APP STORE, PLAY STORE, APP WINDOWS.
2. CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO.
3. REDES SOCIALES COMO FACEBOOK, TWITTER Y LINKEDIN.
4. APLICACIONES DE CELULARES (APP) Y SOFTWARE LEGAL.
5. ACTUALIZACIÓN DE MAPAS Y PUNTOS DE INTERES PARA GPS.

Cuando el **AFILIADO** solicite asistencia tecnológica respecto a configuración, creación, actualización, instalación o desinstalación de los puntos anteriormente citados, **GLOBAL ASSIST** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que le dé la información requerida, o bien el **AFILIADO** será asistido vía e-mail por el profesional. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: SIN LÍMITE DE COSTO y CON UN LÍMITE DE SEIS (6) EVENTOS POR AÑO.

B) ASISTENCIA TELEFÓNICA O REMOTA PARA CONFIGURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PERIFÉRICOS:

1. IMPRESORAS, ESCANNERS Y WEBCAMS.
2. DRIVERS Y CODECS.
3. PLACAS DE VIDEO, PLACAS DE RED Y PLACAS DE SONIDO.

Cuando el **AFILIADO** necesite configurar un periférico a su computadora o actualizarlo y no sepa cómo hacerlo, **GLOBAL ASSIST** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que le dé la información requerida. 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 o actualización. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO y CON UN LÍMITE DE 6 (SEIS) EVENTOS POR AÑO.

#### C) ENVÍO DE TÉCNICO A DOMICILIO.

Cuando el **AFILIADO** necesite un técnico en su domicilio, **GLOBAL ASSIST** coordinará el envío del mismo para realizar la consulta. El presente servicio se prestará: CON COSTO PREFERENTE PARA EL **AFILIADO** y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO. El costo del o de los mismos siempre correrá por cuenta del **AFILIADO**, debiendo abonar los mismos con sus propios recursos. Entendiéndose que la asistencia solo se limita a la coordinación del servicio con un proveedor de nuestra red.

#### D) REFERENCIA DE DESARROLLADORES DE SOFTWARE.

Cuando el **AFILIADO** requiera referencias de desarrolladores de software, **GLOBAL ASSIST** brindará de forma referencial e informativa, datos sobre posibles prestadores para esta asistencia. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### E) ASESORÍA TELEFÓNICA PARA LA COMPRA DE ACCESORIOS O NUEVO EQUIPO.

Cuando el **AFILIADO** requiera asesoramiento para la compra de accesorios o repuestos de los equipos en cobertura (Smartphones, Tablets, Notebooks y Netbooks), **GLOBAL ASSIST** coordinará un enlace telefónico con un profesional en el tema para que éste le brinde la información requerida. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO Y DE FORMA ILIMITADA DE EVENTOS AL AÑO.

#### F) REFERENCIA DE CENTROS Y TÉCNICOS DE SERVICIO AUTORIZADOS EN:

1. ACCESORIOS
2. REPUESTOS

Cuando el **AFILIADO** solicite asesoría y referencia de centros de servicios autorizados, **GLOBAL ASSIST** coordinará un enlace telefónico con un profesional en la materia para que le dé la información y ayuda requerida. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: SIN LIMITE DE COSTO y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.

### 3.3 ASISTENCIA DE PROTECCIÓN PERSONAL.

#### A) TRASLADO DEL BENEFICIARIO PARA REALIZAR LA DENUNCIA POR ROBO DEL EQUIPO ELECTRÓNICO.

Cuando a consecuencia de ROBO del EQUIPO ELECTRÓNICO, el **AFILIADO** requiera su traslado para la comisaría policial más cercana donde ocurrió el hecho para realizar la denuncia, **GLOBAL**

**ASSIST** pondrá a disposición un taxi, remis o cualquier vehículo para la prestación de este servicio. El presente servicio se prestará: HASTA \$16.450 (PESOS DIECISEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA) POR EVENTO y CON UN LÍMITE DE UN (1) EVENTO POR AÑO.

**B) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA DERIVADO DE ROBO CON CARACTERÍSTICAS VIOLENTAS.**

Cuando a consecuencia de un ROBO violento o con lesiones, el **AFILIADO** requiera realizar cualquier consulta telefónica relacionada con servicios médicos, **GLOBAL ASSIST** pondrá a disposición los mejores especialistas para resolver u orientar la consulta. En ningún caso se emitirá diagnóstico telefónico ni receta de medicamentos, únicamente orientación. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO y CON UN LÍMITE DE 6 (SIES) EVENTOS POR AÑO.

**C) ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA DERIVADO DE ROBO CON CARACTERÍSTICAS TRAUMÁTICAS.**

Cuando a consecuencia de un robo violento con características traumáticas, el **AFILIADO** requiera orientación o ayuda psicológica para poder atravesar el mal momento y poder continuar su vida con normalidad, **GLOBAL ASSIST** pondrá a disposición los mejores especialistas para resolver u orientar la consulta. En ningún caso se emitirá diagnóstico telefónico ni receta de medicamentos, únicamente orientación. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO y CON UN LÍMITE DE 6 (SIES) EVENTOS POR AÑO.

**D) REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL.**

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre médicos especialistas, hospitales y clínicas de la especialidad requerida cercana 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 por parte de los médicos, hospitales y clínicas informadas. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO POR EVENTO y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

**E) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.**

Cuando el **AFILIADO** lo solicite, **GLOBAL ASSIST** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados a nivel nacional. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### F) INFORMACIÓN SOBRE NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA CANCELAR TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

A solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** le proporcionará información actualizada sobre entes financieros para poder cancelar sus tarjetas y paquetes financieros, **GLOBAL ASSIST** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de entes financieros y bancos. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### G) CONEXIÓN CON NÚMEROS 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, comisarías, servicios de asistencia comunitaria a solicitud del **AFILIADO**, **GLOBAL ASSIST** transferirá la llamada del cliente con los organismos solicitados, en ningún caso **GLOBAL ASSIST** 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 Y SIN LÍMITE DE 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) la mala fe del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, comprobada por el personal de **GLOBAL ASSIST**. Específicas para

**equipos:** a) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como granizo, inundaciones, terremotos, maremotos, meteorito, erupciones volcánicas, tornados, vendavales, huracanes o ciclones, tempestades ciclónicas, 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) el uso del bien contrariando las instrucciones del fabricante; h) actos ilegales, fraude o abuso de o con respecto a los bienes del **AFILIADO/BENEFICIARIO**; i) daños q se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo pero no limitado a rayaduras en las superficies pintadas, pulidas o esmaltadas; j) daños por los que sea responsable el fabricante o proveedor del bien en cuestión, ya sea legal o contractualmente; k) cualquier proceso de reparación, restauración, limpieza, renovación, service, mantenimiento, ajuste o desuso del equipo electrónico portátil; l) el uso comercial del equipo electrónico portátil; m) la mala fe del **AFILIADO/BENEFICIARIO**, 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.

#### **5. 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/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 **GLOBAL ASSIST**. 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, **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.

#### **6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO/BENEFICIARIO:**

Con el fin que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** 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 **GLOBAL ASSIST** 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 **GLOBAL ASSIST**, es decir cuando por alguna circunstancia el **AFILIADO/BENEFICIARIO** 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.
5. Notificar cualquier cambio de domicilio de inmediato a **GLOBAL ASSIST** 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, **GLOBAL ASSIST** 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 **GLOBAL ASSIST** y el **AFILIADO/BENEFICIARIO** 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/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 Electro Usados.

## **7. EXCLUSIONES DE SERVICIOS**

1.- Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

2.- Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** no se identifique como **AFILIADO/BENEFICIARIO** de la asistencia.

3.- Cuando el **AFILIADO/BENEFICIARIO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

## **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. Todos los servicios deberán ser solicitados a **GLOBAL ASSIST**, en el teléfono indicado en éstas condiciones generales.
2. El **AFILIADO/BENEFICIARIO** procederá a 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. Queda entendido que el personal de **GLOBAL ASSIST** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADO/BENEFICIARIOS** activos. 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. 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 **GLOBAL ASSIST**, previo a que el **AFILIADO/BENEFICIARIO** 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/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.

#### **10. PRESTACION DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que **GLOBAL ASSIST** 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.

