ANEXO I

CONDICIONADO ASISTENCIA HOGAR FULL

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

Los SERVICIOS serán prestados por el PROVEEDOR o quien éste designe a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, durante las 24 horas del día durante los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse al 0800-222-3553/ 011 4814-8387.

En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la siguiente información:

- Nombre y apellido.
- Número de BENEFICIARIO y/o DNI.
- Dirección del domicilio real de la asistencia.
- Motivo del llamado y tipo de urgencia solicitada.
- Número telefónico para eventual contacto.

2. DEFINICIONES:

BENEFICIARIO(s): A los efectos de la presente prestación, revestirá la calidad de beneficiario la persona humana que revista la condición de tomador y/o asegurado de la póliza a la que se encuentre vinculada la asistencia, siempre que dicha póliza se halle vigente al momento de solicitar el servicio y que se cumplan las condiciones previstas en el presente instrumento.
VIVIENDAS COMPRENDIDAS: Deberán tratarse de viviendas de uso particular (casa, departamento, unidad para uso habitacional, etc.), entendiendo por ella el edificio donde el asociado tiene su residencia habitual, y cuya dirección del domicilio real corresponda a la que se encuentra declarada como tal por el BENEFICIARIO en los registros de La Aseguradora
SERVICIOS: Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionadas con la asistencia, y cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.
PROVEEDOR o PRESTADOR: Es Aon Soluciones S.A. o quien éste designe como prestador.

EVENTO: Solución brindada por el prestador en relación con una solicitud de servicio de asistencia. En caso de que el BENEFICIARIO solicitare una segunda solución para resolver la misma eventualidad, el PROVEEDOR podrá considerarlo como un EVENTO adicional.
SINIESTRO: Es un acontecimiento que produce daños amparados en las presentes condiciones generales del servicio.
ACCIDENTE: Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, causando daños a una persona y/u objeto.
URGENCIA: Es todo imprevisto que, no siendo EMERGENCIA, afecte las instalaciones de la vivienda, impidiendo su normal funcionamiento.
EMERGENCIA: Es el imprevisto que ocasione inhabitabilidad de la vivienda y/o también la imposibilidad de acceso o salida de esta, como, asimismo, el eventual riesgo de vida de sus habitantes.
AVERIA: Daño o deterioro de un objeto de modo tal que su funcionamiento normal esté impedido.
ROBO: Usurpación ilegítima utilizando la fuerza sobre las cosas, amenazas o violencia física en las personas.

REINTEGRO: Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación con los servicios cubiertos aquí descriptos, siempre y cuando los mismos hayan sido autorizados debidamente por el PRESTADOR antes de ser realizados. Los REINTEGROS se realizarán por el proveedor en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO titular.
EXCEDENTE: Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO cuando se supere el tope económico establecido en la cobertura al momento de recibir el SERVICIO.

3. ALCANCE DE COBERTURA

Los servicios de asistencia se brindarán de acuerdo con las disponibilidades locales, horarios de los prestadores de servicios, y su aplicación estará limitada a todo el ámbito territorial de la República Argentina. En aquellas circunstancias en las que por razones de fuerza mayor o de falta de prestadores que puedan cumplir con la calidad de servicio garantizada en tiempo y forma por Aon Soluciones SA ésta tomará a cargo los gastos a través de la modalidad de reintegro. Antes de incurrir en algún gasto, el BENEFICIARIO deberá obtener la conformidad expresa de Aon Soluciones SA los cuales serán reintegrables contra la presentación de los comprobantes originales correspondientes.

4. ASISTENCIAS ANTE URGENCIAS

Características del servicio:

- Se proporcionará el servicio las 24 horas, los 365 días del año.
- Todas las reparaciones realizadas en el marco de este servicio, serán garantizados por 90 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.
- El tope de cobertura por evento incluye costos de desplazamiento del operario, mano de obra y materiales esenciales. El excedente lo cubrirá el BENEFICIARIO en caso de superar el tope de cobertura.
- La asistencia que brindará Aon Soluciones SA o quien éste designe, comprende la presencia de personal especializado, dentro de la inmediatez posible, disponiendo de equipos y herramientas, para el tratamiento de una urgencia que pudiera padecer la vivienda declarada por el BENEFICIARIO.
- El prestador informara si es viable brindar la asistencia al momento del requerimiento por parte del solicitante o propondrá realizar la compensación mediante reintegro previamente acordado y autorizado por Aon Soluciones SA hasta el tope de la cobertura.
- No se prestarán servicios en zonas de camino no autorizados o no habilitados al tránsito por autoridad competente. En ese caso, se atenderán por reintegro previamente acordado y autorizado expresamente por Aon Soluciones SA hasta el tope de la cobertura.
- El Servicio de Asistencia de Aon Soluciones SA cesará totalmente en el momento en que la urgencia haya sido solucionada y confirmada por el solicitante.

Aon Soluciones SA o el prestador que éste designe podrá atender los siguientes eventos, siempre que se encuentren cubiertos por la póliza y de conformidad con las condiciones que se detallan a continuación.

a) CERRAJERÍA:
El límite de cobertura por evento será de $10.000, con un tope de hasta tres eventos anuales.

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a pérdida, extravío, robo de llaves, o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otra garantía, que impida la entrada o salida de la vivienda asegurada y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, por no existir otras soluciones alternativas.

Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación serán a cargo de Aon Soluciones SA o el prestador que éste designe, quedando a cargo del BENEFICIARIO los gastos de repuestos o materiales que sean necesarios.

También se brindará asistencia en aquellos casos que por la naturaleza de la emergencia sea necesario ingresar en algún ambiente interno de la vivienda asegurada, donde hubiesen quedado encerrado o estuviesen en riesgo la integridad física de algún habitante de la vivienda asegurada.

Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda asegurada, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

En caso de que el costo de la reparación supere el tope de cobertura por evento, el importe excedente quedará a cargo del beneficiario y no podrá ser objeto de reintegro.

b) Electricidad:
El límite de cobertura por evento será de $10.000 con un tope de hasta tres eventos anuales.

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda asegurada, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de este, o en alguna de sus dependencias.

Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda asegurada, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación serán a cargo de Aon Soluciones SA o quien éste designe como prestador, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos y/o materiales.

Los costos excedentes estarán a cargo del asegurado.

Exclusiones de cobertura:

Quedan excluidos de cobertura los electrodomésticos de uso particular y los artefactos de calefacción de cualquier tipo.

- Los supuestos en que la falla pueda ser subsanada mediante la simple desconexión de un artefacto eléctrico.

c) PLOMERÍA:
El límite de cobertura por evento será de $10.000 con un tope de hasta tres eventos anuales.

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la rotura de instalaciones fijas de la vivienda asegurada (cañerías, llaves, etc.), que sean externas (es decir que estén a la vista, fuera de la estructura de la vivienda, entendiéndose como estructura paredes, pisos

y techos) que produzcan daños. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda asegurada, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de Aon Soluciones SA o quien éste designe hasta un máximo del tope indicado. En caso de que el costo de la reparación fuera superior a la expresada cantidad, la diferencia será por cuenta del BENEFICIARIO y no podrá ser reintegrado.

Se entiende por materiales esenciales los elementos necesarios para realizar el trabajo con carácter de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura y similares).

En caso de que el costo de la reparación supere el tope de cobertura por evento, el importe excedente quedará a cargo del beneficiario y no podrá ser objeto de reintegro.

Exclusiones de cobertura:

- La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones propias al local vivienda asegurada
- La reparación de instalaciones (cañerías, etc.) internas que se encuentren dentro de la estructura de la vivienda asegurada, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos.
- Las reparaciones a las instalaciones de propiedad comunitaria o de otros terceros.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.

d) GAS: ***El límite de cobertura por evento será de $10.000 con un tope de hasta tres eventos anuales.***

La cobertura será otorgada según el caso concreto, determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la fuga o escape de gas en instalaciones propias que sean externas (es decir que estén a la vista, fuera de la estructura de la vivienda asegurada, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos) que produzcan daño o peligro a la misma o a terceros.

Las instalaciones en espacios comunes y de propiedad comunitaria, o de terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda asegurada, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación, serán a cargo de Aon Soluciones SA o el prestador que éste designe, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos o materiales.

Exclusiones de cobertura:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías o llaves de gas.
- La reparación y/o reposición de cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías de gas.
- La reparación de instalaciones (cañerías, etc.) internas que se

encuentren dentro de la estructura del local vivienda asegurada, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos.

- La reposición o reparación de cualquier superficie ajena a las cañerías de gas, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.

e) DESTAPACIONES:

El límite de cobertura por evento será de $10.000 con un tope de hasta tres eventos anuales.

.

En caso de cañerías obstruidas, Aon Soluciones SA o el prestador que designe, asignará , un operario que realizará la destapación de urgencia, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.
Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de Aon Soluciones SA o el prestador que designe hasta un máximo del tope indicado.
En caso de que el costo de la reparación fuera superior al límite indicado, el excedente será por cuenta del Beneficiario.

Se brindará la asistencia en los siguientes casos:

- **Sanitarios:** Obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los artefactos sanitarios y el caño cloacal, en casos de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal o cámara séptica en casos de fincas.

- **Lavatorios y Bachas:** Obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los lavatorios o bachas de cocina y/o lavaderos y el caño cloacal, en caso de unidad funcional bajo el régimen de propiedad horizontal o cámara séptica en casos de fincas.

Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda asegurada, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

f) GUARDERÍA DE MASCOTAS POR VACACIONES DEL TITULAR

Cobertura: $5.000 por días – hasta 10 días – 1 evento.

En caso de vacaciones del asegurado, Aon Soluciones SA o quien éste designe, brindará el Servicio de guardería para la Mascota hasta por 10 días por evento, a partir del requerimiento del mismo por parte del asegurado. El cliente deberá garantizar la provisión de el alimento de la Mascota, y entregar constancia de libreta sanitaria de la mascota, que contenga detalle de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la mascota

Este Servicio se prestará en la ciudad de domicilio residencial y hasta el Monto límite por evento. El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del cliente.

g) GUARDA DE MUEBLES:
Cobertura: 10.000 por evento/ 1 evento anual.

Dicho servicio se prestará si la vivienda declarada resultara inhabitable como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza. Inicia el traslado desde el domicilio siniestrado, hasta un depósito, y luego el traslado de los mismo nuevamente al domicilio (ida y vuelta).

En caso de que el costo del servicio fuera superior al límite indicado. El excedente será por cuenta del BENEFICIARIO.

h) SEGURIDAD Y VIGILANCIA POR SINIESTRO:

Cobertura: hasta 72 horas corridas por evento y hasta un evento anual_

Cuando a consecuencia de siniestro, la vivienda asegurada, haya sido vulnerada de tal modo que fuera fácilmente accesible desde el exterior, y siempre y cuando esta vulnerabilidad sea evidente desde el exterior del hogar, se coordinará un servicio de seguridad que estará custodiando en el lugar hasta 72 horas corridas. El cuerpo de vigilantes no estará armado y su función será de vigilancia, notificando a las fuerzas de seguridad ante una situación de amenaza en la vivienda asegurada.

En caso de que el costo del servicio fuera superior al límite indicado. El excedente será por cuenta del BENEFICIARIO.

i) HOSPEDAJE ANTE SINIESTRO:

Cobertura: $ 10.000 por persona en cada evento – Hasta 5 personas - 1 evento anual.

Si la vivienda declarada se tornara inhabitable a consecuencia de un siniestro cubierto por póliza, Aon Soluciones SA o el prestador que éste designe, asumirá los gastos de estadía en un hotel para el beneficiario y su grupo familiar residente en la vivienda. La elección del hotel podrá ser efectuada por el propio beneficiario y, en última instancia, por Aon Soluciones o el prestador. Se procurará un hotel cercano. Los gastos de traslado al hotel y el retorno a la vivienda estarán a cargo del BENEFICIARIO.
En caso de que el costo del servicio fuera superior al límite indicado. El excedente será por cuenta del BENEFICIARIO.

j) RETORNO ANTICIPADO:

Tope: Pasajes - 1 Evento

EL PROVEEDOR pondrá a disposición de LOS BENEFICIARIOS pasajes aéreos, ferroviarios y/o de ómnibus, a criterio exclusivo del PROVEEDOR, fin de posibilitar su retorno a la vivienda asegurada, cuando ésta hubiera sufrido un siniestro cubierto por la póliza que, por su naturaleza o magnitud, comprometa las condiciones de seguridad y habitabilidad de la misma, configurando un riesgo cierto e inminente de robo, ocupación indebida, derrumbe u otros daños agravantes.

Condiciones Particulares:
EL PROVEEDOR definirá el medio de transporte para el retorno del beneficiario.
LOS BENEFICIARIOS deben estar a una distancia mayor a 100 km. De la residencia asegurada y dentro del territorio nacional.
Al momento del evento, el prestador informará al beneficiario el monto máximo de cobertura.

j) CUIDADO DE DISCAPACITADOS Y ADULTOS MAYORES QUE REQUIERAN ASISTENCIA:

Tope: $5.000 por día, hasta 5 días. / 1 evento anual.

En el caso que se registre una circunstancia similar a la contemplada en el punto 3.13 y habiendo una persona residente en la vivienda asegurada con discapacidad o o si hubiere uno o más adultos mayores, que por su condición física requiera de ayuda y asistencia de otra persona, Aon Soluciones SA o quien éste designe pondrá a disposición del BENEFICIARIO , asumiendo un gasto máximo de $ 5.000 por día, y un tope máximo de hasta 5 días.

L) CUIDADO DE NIÑOS

Tope: $5.000 por día, hasta 5 días. / 1 evento anual.

Si como consecuencia de un siniestro en los términos de la Póliza, el Beneficiario o su cónyuge necesitaran hospitalización por más de 24hs., y habiendo un menor residente de menos de 14 (catorce) años, la Prestadora se encargará de su cuidado recurriendo a una "niñera/o" o a una guardería**.**

M) PESONAL DE CASA PARTICULAR

Tope: $5.000 por día, hasta 5 días. / 1 evento anual.

Si en la vivienda declarada hubiese un accidente doméstico, y como consecuencia de ello resultare necesario la hospitalización de los titulares por un período mínimo previsto de siete días, AON SOLUCIONES S.A. asumirá los gastos de contratación de un personal doméstico para la vivienda declarada.

FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS:

Los servicios de urgencia que se obliga a brindar Aon Soluciones SA serán brindados por empresas de servicios profesionales o proveedores especializados designado por Aon Soluciones SA como prestadores
Aon Soluciones SA no efectuará la prestación directa de los servicios cuando ello no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, o por contingencias de la naturaleza, se produzcan una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le brindan el servicio, ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que esté ubicado la vivienda beneficiada.
No obstante, en estos casos, Aon Soluciones SA quedará obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al BENEFICIARIO.
En tal caso, AON SOLUCIONES S.A. reembolsará los gastos efectivos hasta el tope de la cobertura, siempre que el beneficiario envíe la factura original del trabajo realizado a AON SOLUCIONES S.A..
En el mismo caso, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por AON SOLUCIONES S.A.. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del beneficiario los gastos correspondientes.

REINTEGROS:

Para que proceda un reintegro, el BENEFICIARIO deberá haber solicitado previamente el servicio de asistencia a través de la plataforma de atención telefónica de Aon Soluciones SA.
En consecuencia, si el BENEFICIARIO no declarara previamente el evento cubierto, no solicitara la asistencia por los canales habilitados y contratara el servicio por su cuenta, cualquier solicitud de reintegro posterior será improcedente y no dará lugar a pago alguno por parte de Aon Soluciones SA.

a) **Reintegro ya autorizado en plataforma de atención telefónica:**
b) Para que proceda un reintegro, el BENEFICIARIO debe haber solicitado previamente la asistencia a través de la plataforma telefónica de AON SOLUCIONES S.A..
c) Si el servicio se gestiona de manera particular, sin comunicación previa con dicha plataforma, la solicitud de reintegro será rechazada.

d) **Cómo solicitar el reintegro**
e) Realice la carga en nuestro Portal de Postventa: http://www.tuportal.com.ar.
f) Adjunte la documentación obligatoria e incluya todos los datos requeridos (factura, comprobante de pago, datos bancarios). La falta de información puede generar demoras.
g) El tiempo promedio de respuesta es de 7 días hábiles desde la recepción completa de la documentación.

h) **Aspectos importantes**
i) El reintegro se realizará hasta el tope máximo de la cobertura contratada.
j) Antes de procesar el reintegro, AON SOLUCIONES S.A. debe contar con el registro de la solicitud original del servicio realizada por el cliente en la plataforma telefónica.
k) El área de reintegros notificará el estado de la solicitud al correo electrónico informado en el formulario.
l) Si el reintegro no es autorizado, se comunicará el motivo del rechazo al beneficiario.

m) **Plazo para solicitar el reintegro**
n) El asegurado dispone de 30 días corridos desde la fecha del servicio (previamente autorizado por la plataforma telefónica) para presentar la solicitud.

o) **Forma de pago**
p) El reintegro se acreditará únicamente en la cuenta bancaria del BENEFICIARIO indicada en el formulario de solicitud.

q) **Es obligatorio consignar:**
r) CBU o alias,
s) Nombre y apellido del titular,
t) CUIT/CUIL.

u) **Importante:**
v) Si la póliza se encuentra a nombre de una empresa y el reintegro se realiza a una persona física, deberán presentar autorización firmada por apoderado de la empresa.

10. EXCLUSIONES GENERALES:

AON SOLUCIONES SA NO BRINDARÁ SERVICIO ALGUNO NI REEMBOLSARÁ IMPORTES EN LOS SIGUIENTES CASOS:

a) Cuando el beneficiario no se identifique.
b) Cuando el beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en la cláusula anterior.
c) Cuando los servicios sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
d) Cualquier daño preexistente en la vivienda asegurada al momento de la solicitud de los servicios**.**

e) La solicitud del servicio para un domicilio diferente al declarado por el Beneficiario como domicilio de riesgo en el seguro de hogar contratado.

f) La colocación de recubrimiento final en pisos, paredes o techos, tales como: lozas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.

g) Las reparaciones de daños causados en los bienes que sean consecuencia de una falla en los servicios hidráulicos y sanitarios.

h) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.

i) Cuando por orden judicial se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

j) Instalación y/o reparación de cualquier tipo de artefacto.

k) Reparación de daños causados por filtraciones o humedad, aunque sean consecuencias de la rotura de cañerías u otras instalaciones de la vivienda.

l) Todo tipo de materiales, repuestos, griferías, etc., salvo aquellos materiales que sean indispensables y de uso corriente del profesional para el desempeño de su tarea.

m) Los servicios contratados directamente por el beneficiario, aún en Casos de emergencia.

n) No se brindarán servicios sobre instalaciones precarias, faltas de mantenimiento y/o que no cumpla con las normas y habilitaciones edilicias vigentes.

o) No se brindarán servicios para restituir los suministros ante cortes de los mismos efectuados por entes o empresas proveedoras. En estos casos la habilitación y/o rehabilitación estará a cargo del beneficiario.

p) No se brindarán servicios en partes comunes de edificaciones bajo el régimen de propiedad horizontal.

q) No se brindarán servicios en aquellas viviendas destinadas a clubes, locales vivienda asegurada es, departamentos o casas destinadas a hogar asegurados o uso por parte de

r) Profesionales, fábricas, depósitos, industrias y/o cualquier otro destino específico que no fuere el de vivienda**.**