



**BBVA**

Seguros

Seguro de Hogar  
con Mascota

# Guía de Servicios

Creando Oportunidades

# Guía de Servicios

## Seguro de Hogar con Mascota

**Teléfono para Asistencia las 24hs:**  
**0-800-888-7994**

Si usted necesita mayor información, por favor comuníquese con nuestro Centro de Atención al Cliente: 0-800-999-4100, de lunes a viernes de 9:30 a 19 hs.

Los servicios serán brindados de acuerdo con las siguientes Condiciones Generales del Prestador EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A. para BBVA Seguros.

### Servicios para la mascota



#### Video Llamadas con un Veterinario

3 videollamadas mensuales.



#### Guardería de Mascotas por vacaciones del titular

\$12.100 por año.  
Eventos Ilimitados.



#### Cerrajería

\$10.000 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Plomería

\$10.000 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Electricidad

\$10.000 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Gasista

\$10.000 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Vidriería

\$10.000 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Destapaciones

\$10.000 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Código Rojo - Amarillo

Ilimitado  
Hasta 2 eventos anuales.

### Servicios programados



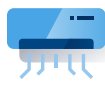
#### Mantenimiento preventivo y control de plagas

\$12.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Utilización de red de proveedores

\$12.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Revisión y recarga de gas del AA

\$12.100 por año.  
Eventos Ilimitados.



#### Revisión y recarga de gas de Heladera

\$12.100 por evento  
Hasta 1 evento anual.



#### Limpieza de tapizados y Alfombras

\$12.100 por año.  
Eventos Ilimitados.



#### Revisión y mantenimiento preventivo de electrodomésticos línea blanca

\$12.100 por año.  
Eventos Ilimitados.



#### Revisión de estufas

\$12.100 por año.  
Eventos Ilimitados.

### Servicios ante un siniestro que dejase tu hogar inhabitable



#### Guarda de Muebles por siniestro

\$19.900 por evento  
Hasta 1 evento anual.



#### Hospedaje

\$7.200 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



#### Mudanza de Muebles

\$19.900 por evento  
Hasta 1 evento anual.



#### Limpieza ante siniestro

\$4.400 por evento  
Hasta 1 evento anual.



#### Seguridad y Vigilancia

72hs.  
Hasta 1 evento anual.



#### Servicio de Restaurante por siniestro

\$6.900 por evento  
Hasta 1 evento anual.

# Índice

---

Condiciones Generales del Servicio de Asistencia de Videollamada Veterinaria **Pág. 5**

---

Condiciones Generales del Servicio de Asistencia al Hogar Full **Pág. 6**

---

Identificación como beneficiario. **Pág. 8**  
Validez territorial.  
Vigencia del servicio.  
Solicitud de asistencia.  
Prestaciones comprendidas.  
Cerrajería.

---

Electricidad. **Pág. 9**  
Plomería.

---

Gas. **Pág. 10**  
Cristalería.  
Destapaciones.  
Asistencia legal telefónica.

---

Código Rojo. **Pág. 11**  
Código Amarillo.  
Limpieza por siniestro.  
Traslado y guarda de muebles.

---

Hospedaje.  
Seguridad y vigilancia por siniestro.

---

Servicio de restaurante en caso de siniestro. **Pág. 12**  
Mantenimiento preventivo y control de plagas.  
Información de Prestadores.  
Asistencia tecnológica.

---

Conserjería. **Pág. 13**  
Obligaciones del beneficiario.  
Exclusiones generales del servicio de asistencia al hogar.

---

Exclusiones específicas para la asistencia al hogar ante urgencias. **Pág.14**  
Exclusiones específicas para el servicios de asesoramiento tecnológico en forma telefónica.

---

Subrogación. **Pág.15**

---

Responsabilidad. **Pág.16**  
Ley y jurisdicción aplicable.  
Reserva.

---

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE VIDEOLLAMADA VETERINARIA

### 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

Los SERVICIOS serán prestados por EAA a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas, los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse al: 0800 888 7994.

### 2. DEFINICIONES:

**a) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a la Mascota causado-única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.

**b) AREA DE COBERTURA:** Argentina.

**c) CAT:** Centro de Atención Telefónica Europ Assistance.

**d) CENTRO VETERINARIO:** Centro o consultorio veterinario privado o público o centro de servicios relacionados con la Mascota que Europ Assistance designe como destino de la Mascota ante la solicitud de los Servicios.

**e) CLIENTE:** Toda persona física que tenga bajo su tutela a la Mascota

(gatos, perros, hamster y cobayos), siempre y cuando su inscripción a los Servicios este vigente, al momento de producirse la solicitud de estos.

**f) DOMICILIO RESIDENCIAL:** El domicilio habitual que el Cliente declaró al momento de suscripción a los Servicios o cualquier modificación que el Cliente haya hecho del mismo. En caso de que la modificación haya sido en fecha posterior a la de contratación de los presentes Servicios, el Cliente deberá comunicarlo expresamente al Europ Assistance Argentina.

**g) ENFERMEDAD GRAVE:** Evento de carácter mórbido y de gravedad tal que ponga en riesgo la vida, de causa no accidental contraído o manifestado por primera vez por la Mascota y que requiera tratamiento por parte de un médico.

**h) EVENTOS:** se considera Evento a la ocasión de un servicio determinado, los plazos son por año calendario.

**i) EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del Cliente, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.

**j) MASCOTA:** gatos, perros, hamster y cobayos.

**k) MONTO LÍMITE POR EVENTO:** suma máxima cubierta por el Europ Assistance Argentina para cada Evento.

**m) SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del Europ Assistance Argentina relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.

### 3. PRESTACIONES:

a) Video llamada veterinaria

Cobertura: 3 video llamadas mensuales

Mascotas: gatos, perros, hamster y cobayos.

Europ Assistance brindará al asegurado el servicio de videollamada veterinaria, que ofrece consultas programadas con profesionales especializados través de nuestra plataforma online.

#### **Cómo solicitar el servicio:**

a) El BENEFICIARIO se comunicará a nuestra central de operaciones

Síntomas a tratar:

- Problemas de piel
- Dificultad para respirar
- Problemas de conducta
- Sarro dental
- Vómitos
- Diarrea
- Otitis,
- Conjuntivitis
- Alergias simples
- Consultas prequirúrgicas.

#### **4. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:**

En caso de solicitud de asistencia, el BENEFICIARIO deberá contactarse a la central de Operaciones 24hs al 0800-888-7994. Teléfono gratuito y exclusivo de LA PRESTADORA.

#### **5. EXCLUSIONES:**

No tendrán cobertura los servicios que el BENEFICIARIO haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de Europ Assistance salvo en caso de fuerza mayor o de urgente necesidad, siempre que comunique lo sucedido a Europ Assistance dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, o lo antes posible si el impedimento se mantuviera por más de este plazo.

El servicio está excluido si la mascota presenta los siguientes síntomas:

- Convulsiones permanentes.
- Fue traumatizado, por ejemplo, por un auto o por una caída importante.
- Esta inconsciente por un golpe.
- Tiene importantes hemorragias que impliquen riesgo de vida.
- Tuvo descargas eléctricas.
- Fue picado por víboras, arañas o abejas con rápida respuesta alérgica.
- Ingerió veneno de cualquier tipo que produzca convulsiones o desorientación importante.
- 

El servicio no incluye aplicaciones, vacunas o cirugías.

---

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR FULL**

El siguiente clausulado que se consigna seguidamente describe las prestaciones, características, montos, topes y demás condiciones que

regulan el servicio de Asistencia al Hogar de BBVA Seguros. Al quedar incorporado al sistema, el BENEFICIARIO, los demás beneficiarios, BBVA Seguros, y Europ Assistance Argentina S.A. (en adelante, EAA) como proveedor del servicio aceptan las presentes condiciones generales en todos sus términos.

## DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS aquí detallados, se entenderá por:

**BENEFICIARIO(s):** Serán considerados beneficiarios titulares, a los efectos de esta prestación exclusivamente, las personas físicas clientes de aBBVA Seguros correspondientes a las categorías Plenario, Activo, Credencial Familiar, Adherente y Vitalicio, que se encuentren con el estado de sus cuotas sociales al día, y reúnan para el otorgamiento de la asistencia las condiciones fijadas bajo el presente instrumento en el domicilio real que se encuentre asentado como vigente en los registros de BBVA Seguros al momento de su requerimiento.

**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 BBVA Seguros.

**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 EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A con domicilio en Carlos Pellegrini 1163 piso 9° (Código Postal 1009) – Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**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 inhabilitación 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.

## **IDENTIFICACIÓN COMO BENEFICIARIO**

La identificación será necesaria al momento de ser solicitada la asistencia, y la misma estará dada en función de número de BENEFICIARIO impreso en las credenciales y/o DNI. La identificación habrá de exhibirse con carácter previo a la prestación de la asistencia junto con el comprobante de cuota paga al día.

## **VALIDEZ TERRITORIAL**

Los servicios se brindarán en la República Argentina en la vivienda declarada como domicilio real vigente por el BENEFICIARIO en los registros de BBVA Seguros.

## **VIGENCIA DEL SERVICIO**

Vigente el servicio, los asociados de BBVA Seguros recibirán la prestación durante todo el período en el cual permanezcan en la condición de asociado. La condición de asociado a los efectos de la prestación del Servicio de Asistencia al Hogar se considerará a partir de las 00.00hs. (cero horas) del día siguiente de su ingreso como BENEFICIARIO.

## **SOLICITUD DE ASISTENCIA**

Los SERVICIOS serán prestados por el PROVEEDOR a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día durante los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse al

0800-888-7994.

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.

## **PRESTACIONES COMPRENDIDAS**

Comprende la reparación y/o apertura de cerraduras dañadas por AVERIA, ACCIDENTE o ROBO en las puertas exteriores, y/o que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso al domicilio real residencial y/o que atenten contra la seguridad de este, para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

El servicio está limitado a 3 eventos por año calendario, con un tope económico máximo de \$10.000 por dicho evento.

## **CERRAJERÍA**

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter 5 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 el acceso del Beneficiario a la vivienda 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 EAA Assistance, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos o materiales. También se brindará asistencia en aquellos casos que por la naturaleza de la emergencia sea necesario ingresar en la vivienda, o en algún ambiente de esta, donde hubiesen quedado encerradas o estuviesen en riesgo la integridad física de algún morador permanente o circunstancial de la vivienda asegurada.

## **ELECTRICIDAD**

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, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de esta, o en alguna de sus dependencias. Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación serán a cargo de EAA Assistance, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos y/o materiales.

Exclusiones de cobertura:

- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Cuando el corte de luz es provocado por un cortocircuito que no sea causado por un artefacto cuya desconexión restablezca el normal suministro eléctrico.

## **PLOMERÍA**

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la rotura de instalaciones fijas de la vivienda (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, tanto en los bienes del Asegurado, como en los de otras personas. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda, 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 EAA Assistance, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos o materiales.

Exclusiones de cobertura:

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

## **GAS**

Será 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, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos) que produzcan daño o peligro a la misma o a terceros. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda, 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 EAA Assistance, 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 de daños por fugas o escapes.
- La reparación y/o reposición de cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías de gas.
- La reposición de repuestos a cargo del Prestador y cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio.
- La reparación de instalaciones (cañerías, etc.) internas que se encuentren dentro de la estructura de la vivienda, 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.

## **CRISTALERÍA**

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada vertical que forme parte del cerramiento de la vivienda, en tanto y en cuanto tal rotura determine la falta de protección de esta frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas. Los costos de desplazamiento del operario, de mano de obra y de materiales, que se requieran para la reparación, serán a cargo de EAA Assistance.

## **DESTAPACIONES**

El servicio será brindado cuando se produzcan inundaciones que afecten la vivienda propia a causa de obstrucciones en desagües internos o en los sifones de pileta de cocina, lavatorio e inodoro; siempre y cuando sea el único baño de la casa.

## **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

El servicio brindará un asesoramiento y evacuación de consultas de cualquier índole legal a los beneficiarios, en forma telefónica, según el caso. Las consultas serán contestadas a la brevedad posible por profesionales especializados en cada área del derecho. En caso de que por la naturaleza del tema fuera necesario la revisión de documentación, se invitará al beneficiario a concurrir a las oficinas más cercanas, o en su defecto enviar los documentos vía fax al teléfono indicado por BBVA Seguros. Tope: 12 eventos anuales sin tope en \$.

## **CÓDIGO ROJO**

Tope: 2 eventos anuales.

Antes la situación de emergencia y riesgo de vida del beneficiario, se enviará con la mayor prontitud el servicio de ambulancia Código Rojo para atender a los clientes y trasladar en caso de ser necesario hasta el centro médico más cercano.

## **CÓDIGO AMARILLO**

Tope: 2 eventos anuales.

Se enviará un servicio de urgencia. La misma se comprende como toda aquella situación que no requiere la inmediatez de las emergencias.

## **LIMPIEZA POR SINIESTRO**

Cuando la residencia asegurada, como consecuencia de un siniestro previsto por la Póliza, se tornará inhabitable, EAA Assistance proveerá los servicios de una empresa de limpieza, para recuperar superficialmente los daños y posibilitar la reentrada de los moradores y preparando la residencia para su posterior reparación definitiva, es decir, todo lo relativo a una limpieza profunda.

Se cubrirá hasta un máximo de \$4.400 por año de vigencia de póliza.

## **TRASLADO Y GUARDA DE MUEBLES**

Si quedara la vivienda asegurada inhabitable como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza, y siendo necesario retirar los muebles

por razones de seguridad o para efectuar la reparación para tornarla habitable, se organizará el retiro y traslado de muebles por una empresa especializada hasta el lugar indicado por el Beneficiario, dentro de un radio de 50 km del domicilio. Este servicio podrá ser solicitado dentro de un período máximo de 30 días, contados a partir de la fecha del siniestro. Se cubrirá hasta un máximo de \$19.900 por un evento anual.

## **HOSPEDAJE**

Si la vivienda declarada se tornara inhabitable a consecuencia de un siniestro cubierto por póliza, EAA Assistance asumirá los gastos de estadía en un hotel para el beneficiario y su grupo familiar residentes 8 en la vivienda siniestrada. La elección del hotel podrá ser efectuada por el propio beneficiario y, en última instancia, por EAA Assistance. Se procurará un hotel cercano. Los gastos de traslado al hotel y el respectivo retorno estarán a cargo de los beneficiarios. El servicio está limitado a un monto máximo de \$7.200 por todo concepto o 3 días por grupo.

## **SEGURIDAD Y VIGILANCIA POR SINIESTRO**

Limitado según cuadro adjunto

Cuando a consecuencia de siniestro, el DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO haya sido vulnerado de tal modo que fuera fácilmente accesible desde el exterior, y siempre y cuando esta vulnerabilidad sea evidente desde el exterior de la residencia, se enviará capital de seguridad como máximo hasta 24 Hs.

Dicho capital no estará armado y su función será de vigilancia, notificando

a las fuerzas de seguridad ante una situación de amenaza del DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO

Tope: 1 evento anual por 72 hs.

## **SERVICIO DE RESTAURANTE EN CASO DE SINIESTRO**

Limitado según cuadro adjunto

Cuando la residencia asegurada, como consecuencia de un siniestro se tornará inhabitable para el cliente, se podrá solicitar a EL PROVEEDOR la posibilidad de contar los servicios de Restaurante. Se cubrirá hasta un máximo de \$6.900 por un evento anual.

## **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CONTROL DE PLAGAS**

Servicio de mantenimiento preventivo y control de plagas (cucarachas, roedores, mosquitos) con un tope de \$12.100 por evento. Se cubrirán 3 eventos anuales.

EL PROVEEDOR brindará la coordinación con un prestador para realizar la fumigación, desinsectación y desinfección con el fin de obtener la eliminación y/o el control de las plagas del hogar.

## **UTILIZACIÓN DE RED DE PRESTADORES**

Tope de \$12.100 por evento. Hasta 3 eventos anuales.

Para casos que no correspondan a una prestación de servicios de urgencia, el Prestador, a solicitud del Asegurado, y con 48 horas de anticipación, pondrá a su disposición la coordinación del servicio solicitado enviando a su domicilio, profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el asegurado

desea realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

Plomería, Electricidad, Cerrajería, Gas, Albañilería, Pintura, Carpintería, Destapaciones, Reparación de Audio, TV y Video, Mudanzas; Guarda de Muebles, Servicio de Vigilancia, Instalación de estufas, Instalación de lavarropas, Jardineros (sólo en Cap. Fed. y GBA), Limpieza de alfombras (sólo en Cap. Fed. y GBA), Decoración de interiores (sólo en Cap. Fed. y GBA), Mantenimiento de piletas (sólo en Cap. Fed. y GBA)

Mantenimiento y arreglo de parques y jardines (sólo en Cap. Fed. y GBA), Arreglo de balcones (sólo en Cap. Fed. y GBA), Fumigación y desinsectación de ambientes (sólo en Cap. Fed. y GBA), Remodelación de domicilios (arquitectos) (sólo en Cap. Fed. y GBA),

El presupuesto de los trabajos es sin cargo ni límite y será siempre a cargo del Asegurado el importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados y cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones. Los trabajos efectuados tendrán una garantía de 90 días, exceptuando los servicios de destapaciones.

## **ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

Tope: Ilimitado. 12 eventos anuales.

Orientación en el uso, instalación, desinstalación, configuración y actualización de software.

El software debe ser provisto por el titular o ser de distribución libre y/o gratuita.

## CONSERJERÍA

Sin límite.

A solicitud del BENEFICIARIO, se brindará información y hará las gestiones necesarias para coordinar los siguientes SERVICIOS:

Horarios de shoppings, grandes tiendas, museos, bibliotecas y otras instituciones

Requerimientos de vacunas y visas para otros países.

Estado del tiempo y pronóstico en todo el país.

Eventos deportivos y espectáculos en las PRINCIPALES CIUDADES del país.

Reservas de pasajes de avión, hoteles y restaurantes.

Reserva y entradas para recitales, teatros y restaurantes.

Coordinación de taxi o remís.

Coordinación y envío de regalos en todo el país.

## OTROS SERVICIOS INCLUIDOS:

- Revisión y recarga de gas (Aire acondicionado y heladera)
- Guardería de mascotas por vacaciones del titular
- Limpieza de tapizados y alfombras
- Instalaciones y arreglos generales

## OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

El BENEFICIARIO se obliga bajo el presente a:

Brindar información completa y veraz en todos los casos.

Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un pedido de SERVICIO de asistencia.

Comunicarse con el PROVEEDOR lo más rápido posible como para

solicitar los SERVICIOS a los teléfonos indicados y/o comunicar lo ocurrido en cualquier situación relativa a las condiciones generales de este documento.

En caso de que el PROVEEDOR haya aprobado la efectivización de un REINTEGRO al BENEFICIARIO, este último dispondrá de 60 días corridos para el envío de la documentación solicitada y/o de los comprobantes originales relativos al mismo. Vencido ese plazo, el PROVEEDOR no procederá al REINTEGRO de este.

En caso de que el BENEFICIARIO no se haya podido comunicar con el PROVEEDOR por algún hecho fortuito o de fuerza mayor al momento del siniestro, el BENEFICIARIO deberá comunicarse dentro de las 72 horas. inmediatas siguientes de ocurrido su cese para así dar aviso de lo ocurrido, gestionar su autorización y ulteriormente su reintegro.

## EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

Quedan expresamente excluidos del Servicio de Asistencia al Hogar los siguientes eventos, por los cuales, el proveedor no estará obligado a suministrar la asistencia:

Cuando el BENEFICIARIO no se identifique debidamente como tal.

Cuando los servicios que se soliciten se hayan concertado por cuenta propia del beneficiario, sin el consentimiento previo de Europ Assistance.

Todos los servicios indicados en las presentes Condiciones Generales se brindarán exclusivamente por prestación de Europ Assistance, y no se efectuarán reintegros de gastos en ninguna circunstancia, salvo que dicho reintegro haya sido expresamente aprobado por Europ Assistance antes

de producirse el gasto.

Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

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.

Cuando los servicios sean solicitados como consecuencia de la violación de normas de orden público vigentes, o resulten derivadas de situaciones dolosas de los beneficiarios.

## **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA LA ASISTENCIA AL HOGAR ANTE URGENCIAS**

Quedan expresamente excluidas de los servicios de asistencia al hogar ante urgencias las siguientes situaciones:

Cualquier daño preexistente al momento de la solicitud del servicio de asistencia.

La prestación del servicio en un domicilio real diferente al declarado por el BENEFICIARIO como domicilio real ante los registros de BBVA, o bien, cuando la vivienda no resulte de carácter residencial.

Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a las áreas comunes de los edificios, Propiedades Horizontales o viviendas.

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

acabados de madera.

La reparación de aparatos o equipo eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones de la vivienda.

Las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.

Las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.

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

Las reparaciones de daños causados en los bienes que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.

Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio real residencial del BENEFICIARIO.

## **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIOS DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO EN FORMA TELEFÓNICA:**

Quedan expresamente excluidas del servicio de asesoramiento tecnológico en forma telefónica las siguientes situaciones:

Cuando el servicio no se encuentre dirigido a usuarios hogareños y equipos de uso personal, y se pretenda destinarlo a comercios y/o empresas y/o a utilización de equipos para procesos de negocio.

Los servicios cuando ellos sean solicitados por daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.

La reparación de AVERIAS propias de la red de telefonía, cable o internet.

Los problemas con la provisión de servicio de conectividad, paquete de datos y/o internet.

La responsabilidad en el resguardo o back up de la información. Si algún servicio requiriera el formateo de disco con eventual pérdida de software y datos, ello deberá ser advertido previamente por el PROVEEDOR.

La instalación y/o configuración de software y aplicaciones de cualquier tipo, que no sean originales y/o no tengan certificado de licencia de libre uso emitido por su fabricante.

Las capacitaciones sobre programas e informática en general, como la formación on-line sobre productos o software soportados.

El soporte a la instalación de programas crackeados.

El soporte y administración de servidores y proxys.

Los servicios de limpieza o liberación de claves de acceso en configuración de cuentas de Internet.

Las actividades no soportadas y/o autorizadas por las compañías proveedoras de servicios telefónicos (ó carriers), tales como el ruteo y/o liberación de equipos.

El soporte u orientación en actividades de piratería o de contenido no apto o legal.

La gestión y/o contacto con las compañías proveedoras de servicios telefónicos (o carriers).

El traslado de componentes y/o equipos.

La provisión de software y/o hardware.

Las actualizaciones de Firmware no autorizadas por el proveedor del producto.

La reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

La recuperación de archivos eliminados accidentalmente.

Las posibles pérdidas de garantía si se desinstalan softwares originales.

## **SUBROGACIÓN**

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, Europ Assistance quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder a los beneficiarios o sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento ocasionante de la asistencia prestada.

Se establecerá que cuando las prestaciones determinadas en estas condiciones generales están también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio, el beneficiario se obligará a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o terceros que correspondieren, para lograr que éstos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En consecuencia, el beneficiario cede irrevocablemente a favor de Europ Assistance los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración o a subrogar tales derechos a Europ Assistance, esta última quedará automáticamente desobligada a abonar los gastos de asistencia originados.

## **RESPONSABILIDAD**

Europ Assistance no será responsable y no indemnizará a los beneficiarios por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad por el hecho de haberle brindado al beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que los asistieren por cualquiera de los servicios previstos en las presentes Condiciones Generales, limitando su responsabilidad a lo expresado bajo las mismas.

Europ Assistance provee únicamente servicios cuando le son solicitados, y en las circunstancias previstas en las presentes Condiciones Generales.

## **LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

Deberá dejarse constancia que para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación entre los beneficiarios de los servicios detallados precedentemente quedará pactada la aplicación de la legislación argentina y la jurisdicción de los tribunales Ordinarios de la ciudad de Buenos Aires, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

## **RESERVA**

Europ Assistance se reserva el derecho a exigir a los beneficiarios el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia del acuerdo establecido y/o en forma diferente a todo lo precedentemente indicado.

---






# BBVA

Seguros

## Más información:

 [www.bbvaseguros.com.ar](http://www.bbvaseguros.com.ar)

 0-800-999-4100

 +54 9 3700 9923

## ¡Seguinos en las redes!

 [bbvaseguros\\_ar](https://www.instagram.com/bbvaseguros_ar)  [BBVASegurosArg](https://www.facebook.com/BBVASegurosArg)

Aseguradora: BBVA Seguros Argentina S.A. CUIT: 30-50006423-0  
Av. Córdoba 111, piso 22, C.A.B.A.