

**BBVA**

Seguros

Guía de Servicios

# Asistencias de Hogar con Mascota

- Seguro de Mascota

# Guía de Servicios

# Asistencias de Hogar con Mascota

- Seguro de Mascota

Teléfono para Asistencia las 24hs, todos los días del año:

**0-800-888-7994**

Si necesitas mayor información, por favor comunicate con nuestro Centro de Atención al Cliente:



Llamanos al **0800 999 4100**, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs.



Escribinos por Whatsapp al **+54 9 11 3700 9923**

Los servicios serán brindados de acuerdo con las siguientes Condiciones Generales del Prestador: Fast Home Services S.A. CUIT 30-71516755-3 o Iké Asistencia Argentina S.A. CUIT 30-71538257-8 para BBVA Seguros.

# Prestaciones vigentes de los Seguros de Hogar

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

## Servicios de urgencias



### Cerrajería

\$43.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



### Plomería

\$43.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



### Electricidad

\$43.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



### Gasista

\$43.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



### Vidriería

\$43.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



### Destapaciones

\$43.100 por evento  
Hasta 3 eventos anuales.



### Ambulancia

Por Códigos Rojo y Amarillo  
Hasta 2 eventos anuales.

## Servicios programados



### Control de plagas

\$43.100 por evento.  
Hasta 2 eventos anuales.



### Revisión y recarga de equipos de AA

\$43.100 por evento.  
Hasta 2 eventos anuales.



### Revisión y recarga de gas de heladera

\$64.800 por evento.  
Hasta 1 evento anual.



### Limpieza de tapizados y Alfombras

\$64.800 por año.  
Hasta 1 evento anual.



### Mantenimiento y limpieza de artefactos de gas

\$43.100 por evento.  
2 eventos anuales.

## Servicios ante un siniestro que dejase tu hogar inhabitable



### Guarda de Muebles por siniestro

\$108.000 por evento.  
Hasta 1 evento anual.



### Traslado de muebles

\$43.100 por evento.  
Hasta 1 evento anual.



### Limpieza ante siniestro

\$43.100 por evento.  
Hasta 1 evento anual.



### Seguridad y Vigilancia

72hs. Hasta 1 evento anual.



### Volquete

\$43.100 por evento.  
Hasta 1 evento anual.

## Servicios para mascotas



### Video llamadas con un veterinario

3 videollamadas mensuales.



### Guardería de Mascotas para tus vacaciones

Tope: \$43.100 por evento,  
1 evento anual.



### Consulta en Centro Veterinario

Tope: \$43.100 por evento,  
2 eventos anuales.



### Vacunación

Tope: \$21.500, 1 evento anual.



### Sacrificio

Tope: \$43.100, único evento.

## Otros



### Asistencia informática remota

Hasta 3 eventos anuales; sin tope.



### Asistencia legal telefónica

Hasta 3 eventos anuales; sin tope.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME.

Los SERVICIOS serán prestados por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME. ASISTENCIA ARGENTINA a los clientes, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO el cliente deberá comunicarse al 0800-888-7994.

---

## DEFINICIONES DE TÉRMINOS

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

**a) CLIENTE:** Toda persona física, mayor de 18 años titular de un certificado o póliza individual emitida por BBVA Seguros siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente al momento de producirse una situación de EMERGENCIA.

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

**c) ANTIGÜEDAD MÍNIMA:** Tiempo mínimo transcurrido entre la contratación de los SERVICIOS por parte del cliente y el momento de solicitud de los SERVICIOS siempre y cuando la contratación se haya dado de manera ininterrumpida.

**d) AREA DE COBERTURA:** IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME. proporcionará este servicio dentro de la República Argentina.

**e) CARENCIA:** periodo que transcurre entre el alta de la Asistencia y la posibilidad de solicitar el servicio.

**f) CDS:** Centro de Soluciones del PROVEEDOR.

**g) 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 PROVEEDOR.

**h) EVENTO:** Ocasión de un SERVICIO determinado, los plazos son por año desde el alta del servicio.

**i) EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del cliente, cuando se supere el MONTO MÁXIMO por evento establecido en la cobertura.

**j) MONTO LÍMITE POR EVENTO:** Suma máxima cubierta por el PROVEEDOR para cada EVENTO.

**k) PROVEEDOR:** IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME.

**I) REFERENCIA:** Información concerniente al tema que corresponda, según se obtenga de los sitios de publicación oficial para cada caso.

**m) SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionados con la prestación de los SERVICIOS, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.

---

## ASISTENCIA MASCOTAS

### A. CONSULTAS VETERINARIAS 9 A 21 HS

3 eventos mensuales.

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR brindará acceso a sus veterinarios a través de la WebApp de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME. ASISTENCIA.

Este servicio incluye:

- Asesoramiento personalizado.
- Resolución de dudas en el cuidado de la MASCOTA
- Derivación a atención presencial si se considera necesario.

Exclusiones:

Los médicos veterinarios proporcionados por el PROVEEDOR no están autorizados para recetar medicamentos ni emitir diagnósticos durante la video llamada.

Es importante destacar que la videollamada no sustituye una consulta presencial con un profesional de la salud.

### B. CONSULTA EN CENTRO VETERINARIO POR URGENCIAS, ACCIDENTES Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS

Limitado a \$43.100 por evento, 2 eventos anuales.

A solicitud del cliente, el PROVEEDOR coordinará el servicio de consulta en un centro veterinario. Esto incluye un examen clínico minucioso que comprende los siguientes aspectos, con el entendimiento de que, en caso de que la MASCOTA requiera una consulta veterinaria y siempre que el equipo veterinario del PROVEEDOR lo autorice.

Luego de completar estos pasos, el profesional veterinario elaborará un diagnóstico clínico preliminar.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

### C. VACUNACIÓN

Limitado a \$21.500, 1 evento anual.

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de una vacuna antirrábica y/o séxtuple y/o triple felina y su aplicación en un-CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y

DESIGNADO.

El Excedente del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

**D. SACRIFICIO (último adiós)**

Limitado a 1 único EVENTO; monto límite por evento: \$43.100

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR realizará reembolso o reintegro cubrirá el costo del sacrificio de la MASCOTA en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO.

**E. GUARDERÍA PARA LA MASCOTA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN, INCAPACIDAD DEL DUEÑO O VACACIONES**

Limitado a \$43.100, 1 evento anual.

En caso de que el CLIENTE tenga alguna incapacidad o necesite estar hospitalizado por 5 (cinco) días o más, o se encuentre de vacaciones por 5 (cinco) días corridos o más, el PROVEEDOR brindará el SERVICIO de guardería para la MASCOTA hasta el monto máximo cubierto.

El CLIENTE deberá proveer el alimento de la MASCOTA, y entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de esta. Este SERVICIO se prestará en la ciudad del DOMICILIO RESIDENCIAL hasta el MONTO LÍMITE por EVENTO.

El Excedente del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

---

## ASISTENCIA HOGAR

**A. SERVICIOS DE CERRAJERÍA.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 3 eventos por año.

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por ACCIDENTE o robo en las puertas exteriores que se encuentren trabadas y que impidan el ingreso o egreso al DOMICILIO RESIDENCIAL y que atenten contra la seguridad del hogar. En el caso de SERVICIOS de cerrajería se prestará el servicio en cualquier domicilio que solicite el BENEFICIARIO siempre y cuando este se encuentre presente sujeto a los topes monetarios y límites anuales.

En caso de que se requiera un replazo de cerradura, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME. ASISTENCIA ARGENTINA conserva el derecho de retener la cerradura averiada una vez que la replazó por una en funcionamiento.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

**B. SERVICIOS DE PLOMERÍA.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 3 eventos por año.

Se consideran dentro de estos SERVICIOS las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de EMERGENCIA por causar daño al DOMICILIO RESIDENCIAL.

En caso de que la falla detectada sea provocada por falta de mantenimiento del CLIENTE de sus cañerías, artefactos o instalaciones hidráulicas, sanitarias o de otro tenor, sólo se enviará un prestador especializado en la primera solicitud. En solicitudes posteriores, y advertido el CLIENTE de las deficiencias en el mantenimiento de sus instalaciones, IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME. ASISTENCIA ARGENTINA no estará obligado a prestar nuevamente el servicio ante una nueva falla.

Nota: No incluye la reparación de ningún artefacto, equipo u accesorio que se encuentre conectado a las instalaciones hidráulicas y sanitarias (lavatorios, bidet, inodoro, lavarropas, termo tanques, calefones, griferías, etc.)

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

### **C. SERVICIOS EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 3 eventos por año.

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corte, cuando la falla se origine en el interior del DOMICILIO RESIDENCIAL y que corresponda al DOMICILIO RESIDENCIAL del CLIENTE.

Reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves térmicas, interruptores (disyuntores) o fusibles dañados a causa de corte de energía; sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio DOMICILIO RESIDENCIAL.

Nota: No incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastos, etc.)

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

### **D. GASISTA**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 3 eventos por año.

Cuando en la residencia asegurada se produjera una pérdida y/o fuga de gas, EL PROVEEDOR enviará un operario especializado para reparar dicha pérdida en la residencia asegurada (sin asumir la reparación definitiva).

Están incluidos en este servicio los gastos de desplazamiento del operario especializado, el costo de mano de obra y de los materiales a utilizar. Dicho servicio será prestado de acuerdo con las disponibilidades que se encuentren para dicha ocasión. Este servicio está disponible, aunque no sea consecuencia de un siniestro previsto por la póliza de Combinado Familiar.

### **E. SERVICIOS DE VIDRIERÍA.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 3 eventos por año.

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la línea municipal y atenten contra la seguridad del DOMICILIO RESIDENCIAL.  
El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

#### **F. DESTAPACIONES.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 3 eventos por año.

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá el costo de la destapación de cañerías de desagüe de su DOMICILIO RESIDENCIAL, dentro de los límites y eventos estipulados.

Para dicho SERVICIO, el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

#### **G. LIMPIEZA DE TAPIZADOS Y ALFOMBRAS.**

Limitado a \$64.800 por evento, hasta 1 evento por año.

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR cubrirá el costo de la limpieza de tapizados y alfombras del DOMICILIO RESIDENCIAL del CLIENTE, dentro de los límites y eventos estipulados. No incluye colchones. Para dicho SERVICIO, el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

#### **H. SEGURIDAD Y VIGILANCIA.**

Limitado a 72 HS, hasta 1 evento por año.

Ante siniestro entre las primeras 72 hs de ocurrido o de haber tomado conocimiento de este. Cuando un domicilio asegurado se presentará vulnerable, como consecuencia de un siniestro, y por este motivo estuviesen en peligro los bienes existentes en su interior, EL PROVEEDOR brindará de acuerdo con las disponibilidades locales, un servicio de vigilancia.

El SERVICIO se brindará por hora.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Para dicho SERVICIO, el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los



SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**I. MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE ARTEFACTOS DE GAS.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 2 eventos por año

A solicitud del CLIENTE, el proveedor coordinará y cubrirá el costo del mantenimiento y limpieza de los artefactos de gas, dentro de los límites y eventos estipulados.

Para todos los SERVICIOS el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**J. GUARDA DE MUEBLES POR SINIESTRO.**

Limitado a \$108.000; hasta 1 evento por año.

Ante siniestro entre las primeras 72 hs de ocurrido o de haber tomado conocimiento de este, el BENEFICIARIO podrá solicitar este servicio dentro de un periodo máximo de 30 días a partir de la fecha del siniestro.

Quedando el DOMICILIO RESIDENCIAL garantizado inhabitable, y siendo necesario retirar los muebles por razones de seguridad o para efectuar la reparación para tornarla habitable, EL PROVEEDOR cubrirá hasta el monto límite, un lugar especificado por el beneficiario. No incluye el traslado de los mismos.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. Para dicho SERVICIO, el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**K. LIMPIEZA POR SINIESTRO.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 1 evento por año.

A pedido del CLIENTE y/o en caso de siniestro (ROBO, INUNDACIÓN, INCENDIO), EL PROVEEDOR se encargará de la coordinación y envío de personal de limpieza para su DOMICILIO RESIDENCIAL

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

**L. CONTROL DE PLAGAS.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 2 eventos por año

Sólo a consecuencia de sufrir plagas, y sólo en caso de que el PROVEEDOR lo considere indispensable, coordinará y cubrirá la fumigación de su DOMICILIO RESIDENCIAL RESIDENCIAL con el fin de obtener la eliminación y/o el control de las plagas de roedores,

mosquitos y cucharadas.

**M. REVISIÓN Y RECARGA DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 2 eventos por año

A solicitud del CLIENTE, el proveedor coordinará y cubrirá el costo de la revisión y la carga de gas de equipos de Aire Acondicionado, dentro de los límites y eventos estipulados.

Para todos los SERVICIOS el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**N. REVISIÓN Y RECARGA DE HELADERA.**

Limitado a \$ 64.800 por evento, hasta 1 evento por año

A solicitud del CLIENTE, el proveedor coordinará y cubrirá el costo de la revisión y la carga de gas de heladeras, dentro de los montos y límites estipulados.

Para todos los SERVICIOS el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**O. TRASLADO DE MUEBLES POR SINIESTRO.**

Limitado a \$43.100; hasta 1 evento por año.

Ante siniestro entre las primeras 72 hs de ocurrido o de haber tomado conocimiento de este, el BENEFICIARIO podrá solicitar este servicio dentro de un periodo máximo de 30 días a partir de la fecha del siniestro.

Quedando el DOMICILIO RESIDENCIAL garantizado inhabitable, y siendo necesario retirar los muebles por razones de seguridad o para efectuar la reparación para tornarla habitable, EL PROVEEDOR organizará el retiro y traslado de los muebles por una empresa especializada, al lugar especificado por el beneficiario, dentro de un radio de 50 km contados a partir del lugar del siniestro.

Este servicio solo cubre hasta el monto límite, el traslado.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. Para dicho SERVICIO, el PROVEEDOR se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de REINTEGRO cuando lo considere más conveniente para el BENEFICIARIO, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los SERVICIOS o por cualquier otro motivo que el PROVEEDOR considere.

**P. VOLQUETE ANTE SINIESTRO.**

Limitado a \$43.100 por evento, hasta 1 evento por año

A pedido del CLIENTE o y en caso de siniestro (ROBO, INUNDACIÓN, INCENDIO), EL PROVEEDOR se encargará de la coordinación y envío de un volquete para su DOMICILIO RESIDENCIAL.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

---

## ASISTENCIA SALUD

### A. CÓDIGO ROJO

Sin límite, hasta 2 eventos anuales.

Si el BENEFICIARIO sufre de enfermedad grave o ACCIDENTE tales que su vida esté en riesgo (código rojo) y siempre y cuando el equipo médico del PROVEEDOR lo verifique como necesario, el PROVEEDOR organizará y cubrirá el costo de su traslado al centro hospitalario más cercano o apropiado en ambulancia terrestre.

Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado bajo la supervisión de un médico. En este servicio quedan excluidas las enfermedades crónicas.

### B. CÓDIGO AMARILLO

Sin límite, hasta 2 eventos anuales.

Si el BENEFICIARIO sufre de enfermedad grave o ACCIDENTE tales que su vida no esté en riesgo, pero que se necesite actuar rápidamente (código amarillo) y siempre y cuando el equipo médico del PROVEEDOR lo verifique como necesario, el PROVEEDOR organizará y cubrirá el costo de su traslado al centro hospitalario más cercano o apropiado en ambulancia terrestre.

Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado bajo la supervisión de un médico. En este servicio quedan excluidas las enfermedades crónicas.

---

## ASISTENCIA TECNOLÓGICA

### A. ASISTENCIA INFORMÁTICA

Limitado a 3 eventos anuales; sin tope cada uno.

**Horario de Atención:** lunes a viernes: 9hs a 21hs / sábado: 9hs a 13hs

En caso de requerimiento del cliente de asesoría técnica con su PC o notebook, un técnico especializado responderá sus preguntas y tratará de solucionar el problema del cliente vía telefónica guiándote paso a paso para solucionarlo.

El técnico también lo podrá guiar en la configuración de periféricos, instalación de anti-spyware, información de Software o Hardware, al mismo tiempo con expresa autorización podrá remotamente configurar y/o hacer cambios en el equipo del cliente IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME no se responsabilizan por el servicio prestado por el técnico a domicilio ni de ninguna consecuencia que pueda surgir de la prestación de este servicio.

**ASISTENCIA REMOTA:** En caso de que se trate de un servicio de asistencia técnica que por la problemática presentada no pueda resolverse vía telefónica y/o correo electrónico, el cliente podrá recibir asistencia remota, bajo su autorización, mediante la toma del control de forma remota y segura por parte del técnico de los dispositivos en cuestión.

Para ejecutar la asistencia remota, el cliente deberá acceder a un sitio web específico y/o permitir la instalación de un software de conectividad o acceso en su computadora. El cliente seguirá las indicaciones que se le indiquen en el proceso de instalación del software de conectividad o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto. La instalación de dicho software está sujeta a que la computadora cliente sea compatible con el mismo y sólo bajo la autorización explícita del cliente. Se podrá conservar la grabación de la llamada como respaldo de la autorización verbal del usuario. El PROVEEDOR deberá de tener un software y/o hardware propietario para poder realizar la asistencia remota.

A través de la atención remota no se pueden realizar las siguientes tareas:

- Reparación de Hardware
- Cambio de componentes
- Resolver problemas de temperatura
- Reparar conexión a internet cableada, o por problemas del proveedor del servicio (ISP)

La asistencia remota no podrá prestarse si:

- No posee conexión a internet
  - No enciende el equipo o dispositivo
  - No puede ingresar al sistema operativo
  - No puede abrir el navegador web para descargar archivos
  - Monitor no enciende o no tiene imagen
  - Enciende la pc pero se apaga a los pocos minutos (en caso de limpieza de virus, problemas de rendimiento)
  - El cliente no cuenta con banda ancha instalada, configurada y funcionando.
  - El cliente no cuenta con puertos configurados tanto para hardware como software, para que se pueda establecer la conexión remota cuando se tenga algún firewall instalado.
  - Existe restricción de algún software o hardware que impida el acceso a los equipos por configuraciones avanzadas de seguridad.
  - El cliente O no puede acceder al sitio web indicado por el Técnico y/o no permita la instalación de un software de conectividad.
  - No cuenta con los drivers o softwares de apoyo originales de los componentes a configurar.
-

## CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

El PROVEEDOR se obliga durante, y con posterioridad a la prestación de los SERVICIOS, a tratar toda la información a la que tenga acceso, así como aquella información que le hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándose única y exclusivamente para los fines que se expresan en el presente Condicionado, adoptando todas y cada una de las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros.

La información a la que tenga acceso del PROVEEDOR es propiedad exclusiva del cliente, extendiéndose dicha titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones y procesos similares se realicen en relación con dicha información por parte del PROVEEDOR de acuerdo con los SERVICIOS pactados, declarando ambas partes que toda ésta información es absolutamente confidencial y sujeta en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez concluida la relación contractual que vincule al cliente con el PROVEEDOR.

Asimismo, el PROVEEDOR asume la responsabilidad de trasladar a aquellos terceros contratados por éste para la prestación de los SERVICIOS, que accedan a la información del cliente, la estricta obligación de confidencialidad.

---

## ASISTENCIA LEGAL

### A. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

Sin Límite.

Esta asistencia se brindará únicamente de manera telefónica. Al solicitar el servicio se pondrá en contacto al cliente con un abogado matriculado para que pueda ser asesorado legalmente en el ámbito civil o comercial. La prestación no incluye actuaciones judiciales ni administrativas.

---

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Brindar información completa y veraz.
2. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
3. A comunicar a IKE ASISTENCIA ARGENTINA, Y/O FAST HOME tan pronto como tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
4. Notificar cualquier cambio de domicilio de inmediato a IKE ASISTENCIA ARGENTINA, Y/O FAST HOME. A falta de dicha notificación, IKE ASISTENCIA ARGENTINA, Y/O FAST HOME considerará al cliente como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una

situación de asistencia.

5. En caso de que el cliente sufra alguna situación de EMERGENCIA amparada por las cláusulas anteriores en cualquier parte de la República Argentina, deberá reportarlo al CAT de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME en la ciudad de Buenos Aires, al número telefónico: 0800-888-7994 debiendo proporcionar al coordinador del servicio la siguiente información:

- Datos del CLIENTE (CLIENTE del seguro) tales como el nombre, apellido y DNI.
- Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME puedan contactar al cliente, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
- Su nombre completo y relación con el CLIENTE.
- Domicilio del CLIENTE.
- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.

6. Los SERVICIOS de asistencia a que se refieren este ANEXO, configura la única obligación a cargo de IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME y en ningún caso reembolsará al cliente las sumas que éste hubiera erogado fuera de los SERVICIOS aquí mencionados.

---

## EXCLUSIONES GENERALES

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME no estarán obligados a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:

1. Cuando el cliente no se identifique como tal.
2. Cuando el cliente incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
3. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
4. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean 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. Para el servicio de Asistencia Tecnológica se aplican las siguientes consideraciones y exclusiones:

1. El servicio se encuentra dirigido a usuarios hogareños y equipos de uso personal, dejando por fuera a comercios y/o empresas que utilicen equipos para procesos de negocio.
2. Los equipos que se encuentren con garantía vigente.
3. Los equipos de computación con Sistema Operativo Microsoft inferior a Windows Vista o a Pentium 4.
4. Los SERVICIOS cuando sean solicitados por daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
5. La actualización de los GPS visitas a domicilio.
6. Los GPS integrados en las consolas de los vehículos.
7. Tendido de instalaciones eléctricas, telefónicas o de antenas.
8. Reparación de AVERÍAS propias de la red de telefonía, cable o internet.
9. Problemas con la provisión de servicio de conectividad, paquete de datos y/o internet.
10. Responsabilidad en el resguardo o backup de la información. Si algún SERVICIO requiriera

el formateo de disco con eventual pérdida de software y datos, deberá ser advertido previamente por el PROVEEDOR.

11. La pérdida de datos e información generados por el robo/hurto del dispositivo. Los casos de Formateo de disco deberán gestionarse en los Centros de Servicio.
  12. 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.
  13. Capacitaciones sobre programas e informática en general. Formación on-line sobre productos o software soportados.
  14. Soporte a la instalación de programas crackeados.
  15. Soporte y administración de servidores y proxys
  16. El SERVICIO no incluye apertura de equipos ni la provisión de repuestos y/o hardware en general.
  17. SERVICIOS de limpieza o liberación de claves de acceso en configuración de cuentas de Internet.
  18. Configuración y actualización de consolas chipeadas.
  19. Problemas relacionados con fallas de hardware.
  20. Actividades no soportadas y/o autorizadas por las compañías PROVEEDORas de SERVICIOS telefónicos (Carriers). Tales como el rooteo o liberación de equipos.
  21. Soporte u orientación en actividades de piratería o de contenido no apto o ilegal.
  22. Gestión y/o contacto con las compañías PROVEEDORAS de SERVICIOS telefónicos (Carriers).
  23. Traslado de componentes y/o equipos.
  24. Provisión de Software y/o Hardware.
  25. Actualizaciones de FIRMWARE no autorizadas por el PROVEEDOR del producto.
  26. Reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.
  27. Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
  28. Posibles pérdidas de garantía si se desinstalan softwares originales.
  29. PDA, Relojes, Pagers, Cámaras Filmadoras y Fotográficas, Calculadoras, GPS, Reproductores de Media, Handheld con sistemas operativos propietarios, Juegos electrónicos, entre otros.
  30. Las colocaciones/instalaciones no incluyen accesorios de ningún tipo (tornillos, tarugos, cables, etc.).
  31. La "COLOCACIÓN/INSTALACIÓN DE SMART/LED TV" es solo para modelos de LED o LCD excluyendo la categoría de Tubos de rayos catódicos (CRT).
-

# 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.