

Guía de Servicio de Asistencias



Asistencias de Hogar

Seguro de Hogar.

Guía de Servicio de Asistencias

Seguro de Asistencias de Hogar.



Teléfono para Asistencia las
24hs, todos los días del año:
0800-888-7994.



Si necesitás 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

Limitado a \$76.400 por evento, hasta 3 eventos por año.



Plomería

\$76.400 por evento. Hasta 3 eventos anuales.



Electricidad

\$76.400 por evento. Hasta 3 eventos anuales.



Gasista

\$76.400 por evento. Hasta 3 eventos anuales.



Vidriería

\$76.400 por evento. Hasta 3 eventos anuales.



Destapaciones

\$76.400 por evento. Hasta 3 eventos anuales.



Ambulancia

Por Códigos Rojo y Amarillo. Hasta 2 eventos anuales.

Servicios programados



Control de plagas

\$76.400 por evento. Hasta 2 eventos anuales.



Revisión y recarga de equipos de AA

\$114.600 por evento. Hasta 1 evento anual.



Revisión y recarga de gas de heladera

\$114.600 por evento. Hasta 1 evento anual.



Limpieza de tapizados y Alfombras

\$114.600 por año. Hasta 1 evento anual.



Guardería para tu mascota durante tus vacaciones:

\$76.400 por año. Hasta 1 evento anual.



Mantenimiento y limpieza de artefactos de gas

\$76.400 por evento. Hasta 2 eventos anuales.

Servicios ante un siniestro que dejase tu hogar inhabitable



Guarda de Muebles por siniestro

\$190.700 por evento. Hasta 1 evento anual.



Traslado de muebles

\$76.400 por evento. Hasta 1 evento anual.



Limpieza ante siniestro

\$76.400 por evento. Hasta 1 evento anual.



Seguridad y Vigilancia

72hs. Hasta 1 evento anual.



Volquete

\$76.400 por evento. Hasta 1 evento anual.

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 IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME 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) ÁREA DE COBERTURA: IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME proporcionarán 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 S.A Y/O FAST HOME

l) 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 HOGAR

A. SERVICIOS DE CERRAJERÍA.

Limitado a \$76.400 por evento, hasta 3 eventos por año.

Cubrimos la reparación, reemplazo y/o apertura de chapas, por cerraduras dañadas por pérdida de llaves, ya sea en las puertas exteriores e interiores del DOMICILIO ASEGURADO y que atenten contra la seguridad del hogar o la persona. Sujeto a los montos y límites anuales.

En caso de que se requiera un reemplazo de cerradura, el proveedor conserva el derecho de retener la cerradura averiada una vez que la reemplazó por una en funcionamiento.

En el caso de no cubrir todos los costos con el monto límite por evento, deberás abonar el excedente al prestador.

B. SERVICIOS DE PLOMERÍA.

Limitado a \$76.400 por evento, hasta 3 eventos por año.

Este servicio contempla:

Urgencia ante rotura de caños: Asistencia ante eventos de rotura de caños a la vista. Reparaciones de fugas de agua en la red interna del domicilio, incluyendo juntas, cambio de cuerito, vástagos, sifón, fuelle, flexibles y llaves de paso.

Los servicios tienen garantía a excepción que se aclare en la primera visita y que la falla detectada sea provocada por falta de mantenimiento.

Nota: El alcance de la cobertura es sobre la mano de obra y traslado del prestador, no se contemplan piezas de repuesto. En el caso de no cubrir todos los costos con el monto límite por evento, deberás abonar el excedente al prestador. Queda a tu cargo (de ser necesaria), la coordinación con porteros, administradores de edificios, barrios cerrados o vecinos.

Exclusiones de cobertura:

• No incluye la reparación o cambio de artefactos que se encuentren conectados a las instalaciones hidráulicas y sanitarias como lavatorios, bidet, inodoro, depósito de agua, lavarropas, calderas, termotanques, calefones, etc.

*La reparación de los daños ocasionados por filtración o humedad, que sean consecuencia de las fugas de las cañerías y otras instalaciones propias a la vivienda.

*No estarán cubiertos por este servicio los arreglos en caños empotrados,

demolición de paredes o pisos, albañilería posterior, pintura, o que carezcan de una llave de paso central para interrumpir el flujo de agua.

C. SERVICIOS EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS.

Limitado a \$76.400 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 \$76.400 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 Hogar.

E. SERVICIOS DE VIDRIERÍA.

Limitado a \$76.400 por evento, hasta 3 eventos por año.

El servicio cubre rotura o rajadura de cristales, vidrios, incluyendo los gastos de colocación. instalados en posición vertical, que den a la línea municipal y atenten contra la seguridad del DOMICILIO RESIDENCIAL.

No incluye vidrios blindados, colocación en vidrios en altura, vidrios curvos, espejos. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

F. DESTAPACIONES.

Limitado a \$76.400 por evento, hasta 3 eventos por año.

Si necesitás usar este servicio, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá el costo de la destapación de cañerías de desagüe de tu DOMICILIO ASEGURADO, dentro de los montos y eventos límite.. Tene en cuenta que contempla la destapación del primer tramo con sonda manual o mecánica de cañerías de desagües y pluviales en baños, cocinas y salidas generales internas del domicilio. Hasta un máximo de 3 metros. En el caso de no cubrir todos los costos con el monto límite por evento, deberás abonar el excedente al prestador.

Nota: no están incluidas las destapaciones de cámaras sépticas, veredas, patios, y las cañerías que requieran presión de agua y puedan provocar un daño en ellas.

Este servicio no tiene garantía.

Para este servicio, el PROVEEDOR, puede optar por realizar el reintegro hasta el tope de cobertura según la situación. Esta decisión puede depender de la particularidad del servicio, de la causa que lo provocó, de la zona donde se presta o de cualquier otra razón que considere apropiada.

G. LIMPIEZA DE TAPIZADOS Y ALFOMBRAS.

Limitado a \$114.600 por evento, hasta 1 evento por año.

Si necesitas este servicio, El PROVEEDOR se encargará de coordinar y cubrir los gastos de limpieza de tapizados, cortinas, colchones y alfombras, hasta el límite establecido para el evento. En el caso de que el costo del servicio exceda ese monto, deberás abonar el excedente al prestador.

Para este servicio, el PROVEEDOR, puede optar por realizar el reintegro hasta el tope de cobertura según la situación. Esta decisión puede depender de la particularidad del servicio, de la zona donde se presta o de cualquier otra razón que considere apropiada.

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 \$76.400 por evento, hasta 2 eventos por año.

Si necesitás este servicio, El PROVEEDOR se encargará de coordinar y cubrir los gastos de mantenimiento, limpieza y/o reparación de los artefactos de gas detallados: Estufas, calefactores, calefones, termotanques, cocinas y hornos. Hasta el límite establecido para cada evento.

Este servicio incluye los gastos de desplazamiento del operario especializado, mano de obra y los materiales a utilizar.

Para este servicio, el PROVEEDOR puede optar por realizar el reintegro hasta el tope de cobertura según la situación. Esta decisión puede depender de la particularidad del servicio, de la zona donde se presta o de cualquier otra razón que considere apropiada.

Exclusiones: En el caso que el artefacto sea a gas y eléctrico, solo se incluirá lo que corresponda a gas. No contempla extensiones o modificaciones en la red de gas, ni reparaciones o ajustes que requieran trabajos de albañilería o pintura. No se incluyen

adecuaciones en la salida de gases ni reparaciones en artefactos eléctricos. No se realizarán intervenciones en viviendas que no cumplan con los requisitos establecidos por la Norma Argentina de Gas (NAG) y la Ley N.º 24.076.

J. GUARDA DE MUEBLES POR SINIESTRO.

Limitado a \$190.700 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 \$76.400 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 \$76.400 por evento, hasta 2 eventos por año.

Este servicio incluye la fumigación y control de plagas de roedores e insectos (cucarachas, moscas, mosquitos, hormigas y arañas). El proveedor coordinará y cubrirá la fumigación en el DOMICILIO ASEGURADO. En el caso de no cubrir todos los costos con el monto límite por evento, deberás abonar el excedente al prestador.

Este servicio no tiene garantía.

Para este servicio, el PROVEEDOR, puede optar por realizar el reintegro hasta el tope de cobertura según la situación. Esta decisión puede depender de la particularidad del servicio, de la zona donde se presta o de cualquier otra razón que considere apropiada.

Exclusiones: Control de pulgas o chinches de cama, palomas, murciélagos, abejas y otras especies que no sean consideradas plagas o sean especies protegidas. Tampoco se incluyen protocolos especializados.

M. REVISIÓN Y RECARGA DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO

Limitado a \$114.600 por evento, hasta 1 evento por año.

Podés utilizar este servicio si necesitas hacer el diagnóstico y revisión de tu equipo de aire acondicionado. El proveedor coordinará y cubrirá ese costo y la reparación de

fugas y recarga de gas si fuera necesario hasta el monto límite por evento.

En el caso de no cubrir todos los costos con el monto límite por evento, deberás abonar el excedente al prestador.

Para este servicio, el PROVEEDOR, puede optar por realizar el reintegro hasta el tope de cobertura según la situación. Esta decisión puede depender de la particularidad del servicio, si está en altura (mas de 2,5mt), de la zona donde se presta o de cualquier otra razón que considere apropiada.

Nota: No están incluidos los caños empotrados, instalación y desinstalación, reparaciones no vinculadas a la pérdida de gas refrigerante, cambios de placas ni componentes electrónicos.

N. REVISIÓN Y RECARGA DE HELADERA.

Limitado a \$114.600 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 \$190.700; 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 \$76.400 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.

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

Limitado a \$76.400 , 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 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 roteo 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).

Más información

 www.bbvaseguros.com.ar

 0800 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 (1054), CABA, Argentina.