

---

## **CONDICIONADO ASISTENCIA A HOGAR**

### **1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:**

Los **SERVICIOS** serán prestados por **AON SOLUCIONES** a los **BENEFICIARIOS**, cuando así sean solicitados, las 24 horas, los 365 días del año. Para solicitar un **SERVICIO**, el **BENEFICIARIO** deberá comunicarse a cualquiera de los siguientes teléfonos: 0800-333-0917.

Al momento de solicitar asistencia, el **BENEFICIARIO** deberá brindar la siguiente información:

- Nombre, apellido y DNI del titular
- Domicilio
- Tipo de Servicio
- N° de recarga o tarjeta prepaga

### **2. DEFINICIONES**

**BENEFICIARIO:** Es el titular de la póliza vigente al momento de solicitar la asistencia, o cualquier otra persona que resida en la vivienda.

**PROVEEDOR:** Es AON SOLUCIONES S. A

**VIVIENDA DECLARADA:** Es en la cual se prestarán los servicios descritos en las presentes Condiciones Generales. Eventuales cambios de domicilio durante la vigencia del servicio deberán ser fehacientemente informados con anterioridad a cualquier solicitud de asistencia o autorización previa. La vivienda declarada, deberá corresponder exclusivamente a una unidad de vivienda familiar.

**EMERGENCIA:** Es el imprevisto que ocasione serio riesgo para la vivienda, inhabilitación de esta y/o eventual riesgo de vida de sus habitantes, y/o la imposibilidad de acceso o salida de esta.

**CUERPO PRINCIPAL DE LA VIVIENDA:** es la estructura que conforma el sitio donde se desarrollan las principales actividades cotidianas, se refiere a los cuartos, baños, comedor, cocina etc.- Aledaña a esta se encuentran las dependencias de la vivienda que no componen esta definición, nos referimos a la zona perimetral, parques, vestuarios, quincho, galpón, cochera, etc.-

### **3. ALCANCE DE COBERTURA**

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

#### 4. ASISTENCIAS ANTE URGENCIAS

##### **Características del servicio:**

- Se proporcionará el servicio las 24 horas, los 365 días del año.
- Todos los servicios están garantizados por 90 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.
- El Límite de cobertura por evento incluye costos de desplazamiento del operario, mano de obra y materiales básicos. El excedente lo cubrirá el BENEFICIARIO en caso de superar el límite establecido.

AON SOLUCIONES S.A enviará al DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO un prestador de servicios que se encargará de atender las siguientes eventualidades:

##### a) **PLOMERIA**

***Límite: Hasta \$2.500 por evento/Hasta 2 eventos.***

En caso de rotura de instalaciones fijas de la vivienda (cañerías, llaves, etc), que produzcan daños, tanto en los bienes del beneficiario, como en los de otras personas.

Los gastos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de AON SOLUCIONES por cada evento o serie de eventos serán hasta el Límite establecido.

Exclusiones de Cobertura: la reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, grifería, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier artefacto conectado a las cañerías de agua. La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.

##### b) **ELECTRICIDAD**

***Límite: Hasta \$2.500 por evento/Hasta 2 eventos.***

En caso de falta de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación la vivienda asegurada o en alguna de sus dependencias, siempre el origen de la avería se situé en el interior de esta, AON SOLUCIONES enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Los gastos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de AON SOLUCIONES por cada evento o serie de eventos serán hasta el Límite establecido.

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.

**c) CERRAJERIA****Límite: Hasta \$2.500 por evento/Hasta 2 eventos.**

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental que haga imposible el acceso a la vivienda, AON SOLUCIONES enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Asimismo, 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 alguna persona.

Los gastos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de AON SOLUCIONES por cada evento o serie de eventos serán hasta el Límite establecido.

Exclusiones: quedaran excluidas las aperturas de puertas de espacios comunes pertenecientes a dos o más viviendas.

**d) VIDRIERÍA****Límite: Hasta \$2.500 por evento/Hasta 2 eventos.**

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, siempre que la rotura determine la falta de protección frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceros, AON SOLUCIONES enviará con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los gastos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de AON SOLUCIONES por cada evento o serie de eventos serán hasta el Límite establecido.

**e) GASISTA****Límite: Hasta \$2.500 por evento/Hasta 2 eventos.**

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones externas (es decir que estén a la vista, fuera de la estructura de la vivienda, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos) de gas en la vivienda asegurada, AON SOLUCIONES enviara un operario que realizara la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Los gastos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de AON SOLUCIONES por cada evento o serie de eventos serán hasta el Límite establecido.

Exclusiones de Cobertura: la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías o llaves de gas. La reparación de perdidas en medidores de gas. La reparación y/o reposición de cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías de gas. La reposición de respuestas 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.

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

#### **16. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:**

- a) En caso de que el BENEFICIARIO requiera cualquiera de los servicios indicados en las cláusulas anteriores, deberá reportarlo a AON SOLUCIONES debiendo proporcionar la siguiente información:
- Nombre, apellido y DNI.
  - Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde el PROVEEDOR pueda contactar al BENEFICIARIO, así como todos los datos que el coordinador del SERVICIO le solicite para localizarlo.
  - Descripción del problema y tipo de SERVICIO solicitado.
  - N° de recarga o tarjeta prepago
- b) En caso de que el BENEFICIARIO no se haya podido comunicar con el PROVEEDOR por ALGUN HECHO DE FUERZA MAYOR, el BENEFICIARIO debe comunicarse dentro de las 24 Hs. DE SESADO EL HECHO DE FUERZA MAYOR para dar aviso de lo ocurrido y gestionar su reintegro. Brindar información completa y veraz sobre su solicitud.
- c) Permitir el acceso a la vivienda declarada de los prestadores cuyos datos serán anticipados por AON SOLUCIONES al beneficiario.
- d) Será indispensable la presencia del titular o alguna persona autorizada por el mismo en el momento que se preste el servicio.
- e) Aceptar las soluciones propuestas por AON SOLUCIONES o sus representantes.
- f) El beneficiario tendrá a su cargo el excedente del costo de la prestación, en el caso que la misma supere el Límite máximo a cargo de AON SOLUCIONES
- g) En caso de que el servicio no se efectúe por decisión del beneficiario, el cargo básico por el desplazamiento del prestador activado se descontará del Límite anual de cobertura; en el caso que el Límite se encuentre excedido el importe estará a cargo del beneficiario.
- h) Proveer a AON SOLUCIONES de todos los comprobantes originales para aquellos servicios que contemplan y permiten la modalidad de reintegro de gastos, dentro de los siguientes 30 días y que hubieren sido previamente autorizados por AON SOLUCIONES

#### **17. REINTEGRO DE GASTOS POR PRESTACIONES CONTRATADAS POR EL BENEFICIARIO:**

El prestador se hará cargo de los servicios prestados al BENEFICIARIO por otros profesionales, en los siguientes supuestos excepcionales:

1. En caso de que el BENEFICIARIO no haya podido comunicarse con EL PROVEEDOR por falta de señal en la zona.

2. Si requerida la asistencia a la Central Operativa del PRESTADOR no se encontrare disponible en el lugar de ocurrencia del evento un prestador perteneciente a la red de AON SOLUCIONES.

En tales supuestos el asegurado podrá contratar el servicio por su cuenta, cuyos costos le serán reintegrados dentro de los límites de la cobertura. El sistema de liquidación (pago directo o reintegro) quedará bajo el exclusivo criterio del PRESTADOR, atendiendo a las particulares circunstancias del caso.

Es condición inexcusable para la obtención del pago o reintegro de los gastos efectivamente incurridos, que el BENEFICIARIO dentro de las 24 horas de producido el evento, comunique fehacientemente a la Central Operativa del PRESTADOR:

1. Las causas excepcionales que le han impedido formular el correspondiente requerimiento de asistencia.
2. Los datos relativos al profesional contratado, con el objeto de posibilitar el control de la prestación por parte de AON SOLUCIONES.

3.

El incumplimiento de estas obligaciones provocará la automática caducidad del derecho del asegurado a obtener el pago directo y/o el reintegro de los gastos incurridos, siempre dentro de los límites de la cobertura.

En caso de que el PROVEEDOR se haga cargo del costo de algún servicio, EL BENEFICIARIO dispondrá de 30 días corridos contados desde la fecha de realizada la prestación, para enviar la documentación requerida. Vencido ese plazo la solicitud quedará sin efecto.

En caso de realizarse la contratación directa, para solicitar el reintegro se deberá presentar a la Compañía la factura correspondiente.

## **20. EXCLUSIONES GENERALES:**

El PROVEEDOR no estará obligado a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:

- a) Cuando el BENEFICIARIO no se identifique.
- b) Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en la cláusula anterior.
- c) Cuando los SERVICIOS sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- d) Cualquier daño preexistente en la vivienda asegurada al momento de la solicitud de los servicios.
- e) La solicitud del servicio para un domicilio diferente al declarado por el BENEFICIARIO como domicilio de riesgo en el seguro de hogar contratado.
- f) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan las áreas comunes de los edificios, PHs o viviendas.
- g) La colocación de recubrimiento final en pisos, paredes o techos, tales como: lozas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- h) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.

- 
- i) Cuando por orden judicial se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
  - j) Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta, sin la previa