

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO "DIRECTO ASISTENCIA HOGAR"

Ibero Asistencia S.A. (en adelante el "Prestador") prestará en base a los acuerdos oportunamente suscriptos con CREDITO DIRECTO S.A., los Servicios que se detallan en el presente Términos y Condiciones.

A los efectos del presente Términos y Condiciones, se entenderá por beneficiario al titular de los servicios y su grupo familiar primario, compuesto por el cónyuge o conviviente e hijos que vivan bajo el mismo techo. Las prestaciones detalladas en el presente se brindarán en el ámbito de la República Argentina. Los servicios mencionados se prestarán con una periodicidad anual con los límites y condiciones que se detallan para cada caso particular.

En caso que el beneficiario requiera del Servicio, éste deberá contactarse a la Central Operativa del Prestador al: 0800-444-0519 las 24hs, los 365 días del año, transcurrida la carencia de 96 horas hábiles contándose a partir de la adquisición del PRODUCTO.

I. GLOSARIO

Siempre que para los términos definidos a continuación se utilicen letras mayúsculas, los mismos tendrán el significado que aquí se les atribuye:

Beneficiario: Persona o personas con derecho a solicitar la prestación de los Servicios. Salvo indicación en contrario en algún Servicio particular, será considerado Beneficiario el Contratante del Servicio y su grupo familiar primario.

Evento: Prestación de alguno de los Servicios contemplados en este documento. Salvo indicación en contrario, la cantidad de Eventos es anual.

IBERO: Es IBERO ASISTENCIA S.A.

Pesos: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el presente documento.

Tope: En caso que la prestación de algún Servicio particular esté limitada en función de su costo económico, el Tope será el límite monetario por hasta el cuál IBERO brindará el Servicio. Si frente a una solicitud de Servicio, el costo del Servicio supere el Tope establecido, el Servicio podrá ser brindado respetándose el procedimiento establecido en el apartado "SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS" detallado al final de este documento.

Vivienda Declarada: El domicilio particular del Beneficiario informado por la Contratante.

II. SERVICIOS COMPRENDIDOS

Su producto de asistencia comprende los siguientes servicios:

A) ASISTENCIA DOMICILIARIA DE URGENCIA/EMERGENCIA

1. Descripción de la prestación:

Se trata de servicios asistenciales de urgencia o emergencia en la Vivienda Declarada que tienen como objetivo solucionar o mitigar daños, averías y/o desperfectos en la Vivienda Declarada del Beneficiario.

2. Alcances de la prestación:

El Beneficiario podrá solicitar el servicio de asistencia para la Vivienda Declarada respecto de los siguientes rubros: Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidriería y Gasista.

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido por servicio. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos.

Eventos disponibles: Hasta 4 (cuatro) servicios por año.
Tope: Hasta \$ 5500 (pesos dos mil) por servicio, por rubro.

Plomería:

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua en la Vivienda Declarada que se encuentren a la vista (caños flexibles, sifones bajo mesada, etc.), IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiere para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Plomería, los elementos necesarios para realizar el trabajo (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

Exclusiones del servicio de Plomería:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- La reparación de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda beneficiada que no se encuentren a la vista.
- La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en el apartado anterior de este mismo punto.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las tuberías, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.

Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en la Vivienda Declarada o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Exclusiones del servicio de Electricidad:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Averías producidas por incendio o caídas de rayos.

Cerrajería

En caso de pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por causa accidental, que no se encuentre cubierta por una garantía y que haga imposible el acceso a la Vivienda Declarada por no existir otras

soluciones alternativas, o el egreso de la Vivienda Declarada a causa de fallas en la cerradura, o desprotección de la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Cerrajería, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (lubricantes, grafito, y otros).

Exclusiones del servicio de Cerrajería por Emergencia:

- No incluye cerraduras de puertas interiores

Gasista

En caso de rotura de cañerías u otras instalaciones fijas de gas a la vista, de la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Gasista, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

Exclusiones del servicio de gasista:

- 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, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- La reparación y/o reposición de aparatos, calderas, cocinas, calefones, radiadores y, en general, cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías de gas.
- La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las cañerías de gas, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.

Cristalería

En caso de rotura de vidrios o cristales verticales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento de la Vivienda Declarada, IBERO enviará un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

En este rubro los costos de desplazamiento del operario, repuestos, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación, serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido. Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos.

Se entiende por “materiales básicos”, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (selladores, masillas y otros).

Se entiende por “repuestos” (la reposición de un nuevo cristal/vidrio), todo aquel elemento de recambio necesario para solucionar la emergencia sobre la instalación afectada y que no se considere “material básico”, el mismo se autorizara siempre que el operario determine la necesidad de los insumos.

B) ASISTENCIA HANDYMAN

1. Descripción de la prestación:

Se trata de servicios que tienen como objetivo realizar mantenimiento en la Vivienda Declarada.

2. Alcances de la prestación:

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos y mano de obra que requieran para la reparación serán a cargo de IBERO, hasta el Tope establecido por servicio, o hasta 5 (cinco) horas corridas por servicio, lo que ocurra primero.

Los montos no son acumulables y el beneficiario podrá solicitar hasta la cantidad de Eventos establecidos. Se entiende por “materiales básicos”, los elementos necesarios para realizar el trabajo (cinta, teflón, punto de soldadura y otros).

Eventos disponibles: Hasta 2 (dos) Eventos por rubro por año.
Tope: Hasta \$4500 (pesos mil cuatrocientos) por Evento.

Plomería por mantenimiento/handyman

A solicitud del Beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado a la Vivienda Declarada para la instalación de sifones, grifos, cambio de cuerito de canilla, vástagos, depósito de inodoro y obturador, según sea solicitado.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Plomería, los elementos necesarios para realizar el trabajo (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

Electricista por Mantenimiento/handyman

A solicitud del Beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para cambios de porta lámparas, cambio de lámparas comunes, dicroicas, cambio de llaves de luz y cambio de toma de enchufes, según sea solicitado.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro de electricidad, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta aisladora, pequeños tramos de cable para empalmes y otros).

Exclusiones del servicio de Electricidad:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Averías producidas por incendio o caídas de rayos.

Cerrajería por mantenimiento/handyman

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para realizar la apertura de puertas alternativas, cerraduras internas de la Vivienda Declarada, cambio de cerraduras, arreglo de chapas, según sea solicitado. El presente servicio no es aplicable para puertas de muebles.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Cerrajería, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (lubricantes, grafito, y otros).

Gasista por mantenimiento/handyman

A solicitud del beneficiario, se coordinará el envío de un profesional calificado para revisión y encendido de estufas / cocinas (Solo las que se encuentren fuera de garantía de fábrica) cambio de unidad magnética, cambio de termocupla, destapar piloto.

Se entiende por “materiales básicos” del rubro Gasista, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura y otros).

3. Garantía

Los profesionales que realicen el servicio otorgarán, respecto a la reparación, una garantía de tres (3) meses, exclusivamente por la tarea realizada y componentes y/o materiales utilizados, debiendo ser estos últimos de nueva adquisición y homologados por los entes respectivos si correspondiese (Ej. Caños de gas y Agua, Cables, Dispositivos Eléctricos, Etc.) ya sea aportado por el operario o por el beneficiario.

C) SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

1. Alcances de la prestación:

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros detallados debajo, sin tope de eventos. El beneficiario podrá realizar consultas acerca de hasta tres (3) dispositivos de su propiedad.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos por servicio.

Tope: sin Tope por Evento.

2. Categorías de Productos cubiertos:

A.- Computadoras Personales: ✓ Notebook

B.- Dispositivos Móviles: ✓ Celulares ✓ Smartphones ✓ Tablets

C.- Entretenimiento Hogar: ✓ Smart-TV ✓ TV LCD/LED

D.- Gaming: ✓ Consola de Juegos

3. Alcance de los servicios de Asistencia Técnica:

A. Computadoras Personales

A.1. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico, gratuito. Se excluye intervenciones que impliquen la apertura del equipo. Se ofrecerán opciones de almacenamiento en dispositivos externos para liberar memoria. Los dispositivos de almacenamiento deberán ser provistos por el Beneficiario en todos los casos.

A.2. Instalación y configuración de accesorios o periféricos:

Soporte/instalación de hardware externo, periféricos y accesorios tales como:

Audio: Sistemas de Audio, Parlantes, Auriculares y Micrófonos

Cámaras: Fotográficas y de Video

Impresión: Impresoras, Scanners y Multifunción

Teclados, Mouse y calibración de video

Conectividad: Router WIFI, con dispositivos Móviles, con otras computadoras dentro de la misma red.

Almacenamiento: Pendrives, Discos externos, Compartidos en la red Hogareña. Se excluyen los periféricos cuando ellos o sus conexiones no sean compatibles con el equipo principal. Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el Beneficiario.

A.3. Configuración de cuentas de Usuario:

Cuentas de correo, redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn; Youtube). Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma.

B. Dispositivos Móviles

B.1 Configuración de Store / Instalación y desinstalación de Apps: La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android, Blackberry y Windows Phone.

B.2. Sincronización de Datos e Información:

Actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el dispositivo para sincronizar información de: cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo. Asimismo, se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música). Sincronización de Contactos y calendario con cuentas de correo.

B.3. Configuraciones Avanzadas: Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering). Configurar un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).

Compartir contenidos multimedia.

Configuración protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin).

Configuración de rastreo de equipos.

B.4. Instalación y Configuración de Cuentas del Usuario:

Cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el Beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma.

B.5. Actualización del Sistema Operativo:

La actualización se realizará hasta la última versión que se encuentre disponible para dicho dispositivo o sistema operativo.

B.6. Asistencia en el Uso:

Orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías:

Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia, entre otros). Sistema Operativo.

Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier (Ej: Claro Música; Portal Claro ideas). Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).

Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).

Reproductores multimedia (Imágenes; Videos y Música).

Correo electrónico. Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus.

Asistencia en el primer uso y uso general.

B.7. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

B.8. Mejoramiento de uso de Batería:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

B.9. Asesoramiento en la compra: De acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de dispositivos móviles (Tablets, Celulares, Smartphones y Phablets).

Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos.

B.10. Resguardo de información: Solo a la plataforma correspondiente proporcionada dentro del sistema operativo del dispositivo.

C. Entretenimiento Hogar

C.1. Conexión y Configuración de Smart / LED TV:

Incluye soporte en las conexiones, configuraciones y calibraciones de audio y video del dispositivo.

Orientación sobre las características y funciones del equipo. Configurar conexión a internet siempre y cuando sea una característica soportada por el TV de manera nativa.

Conectividad con otros equipos a través de la red hogareña.

Conectividad con sistemas de Audio y/o parlantes externos. Realización de actualizaciones de Software de base (Firmware), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del TV.

C.2. Configuración de APPS y Multimedia:

Configuración de aplicaciones estándares del Smart (Redes sociales,

Skype/Videollamadas y Youtube)

Reproducción de contenido multimedia a través de los protocolos soportados por el TV.

D. Gaming

D.1. Conexión de consolas:

Asesoramiento para la conexión y la utilización del equipo (Store/Compras Online).

Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, joystick, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el Beneficiario.

D.2. Instalación de accesorios de consolas:

La prestación se realizará solamente sobre accesorios originales y/o compatibles.

Se excluyen accesorios no compatibles.

El servicio de asistencia tecnológica será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

A) Reparaciones de daños o desperfectos en los productos adquiridos por el Beneficiario.

B) Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.

C) Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.

D) Cursos sobre programas e informática en general.

E) Recupero de la información y respaldo.

F) Reparaciones sobre equipos con daños físicos impidan su correcta reparación.

G) Instalación de software/ programas prohibidos por la ley.

H) Asistencia remota/ telefónica cuando el Beneficiario no cuenta con acceso a internet o disponibilidad telefónica.

I) Cualquier acción o servicio que no se encuentre específicamente contemplada en estos términos y condiciones.

D) FONO VET

El Beneficiario podrá solicitar orientación telefónica brindada por profesionales sobre los temas que se detallan a continuación:

- Orientación acerca de dudas e interrogantes relacionados a la salud en general
- Consultas sobre urgencias veterinarias
- Orientación sobre medicación a mascotas. Reacciones adversas, efectos secundarios, contraindicaciones.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas vinculadas a trastornos médicos generales.
- Consultas sobre evolución de distintos tratamientos.
- Valoración de necesidad de consulta con especialistas
- Información sobre centros médicos de la red pública y privada
- Contacto y datos de prestadores veterinarios a domicilio y en consultorio
- Opinión sobre recursos y métodos para traslado de mascotas en viaje

Eventos disponibles: Sin Límite

Tope: Sin Límite

F) ASISTENCIA PREVENTIVA (EQUIPOS DE FRIO Y/O CALOR)

F.1. Mantenimiento De Estufas Y Otros Artefactos A Gas

El Beneficiario podrá solicitar el servicio preventivo de estufas, cocinas, calefones, termo tanques, calderas, y otros artefactos de gas, el cual consiste de las siguientes tareas: revisión de la instalación y limpieza de picos. IBERO asumirá los costos de mano de obra hasta el Tope establecido, quedando excluidos los materiales y herramientas inherentes a la prestación del servicio, los cuales deberán ser cubierto en su totalidad por el Beneficiario

F.2.Mantenimiento de equipos frio-calor (split o ventana)

El Beneficiario podrá solicitar el servicio preventivo de equipos frio-calor, el cual consiste de las siguientes tareas las siguientes tareas: limpieza de la unidad interior (filtros y forzador), medición de presión, medición de consumo eléctrico. IBERO asumirá los costos de mano hasta el Tope establecido.

Tope: Hasta \$5000 (Cinco mil pesos) por Evento

Eventos disponibles: Hasta 2 (dos) evento al año.

G) SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTABLE

El Beneficiario podrá solicitar orientación telefónica brindada por profesionales sobre los temas que se detallan a continuación:

a) Monotributo: Asesoramiento sobre inscripción, baja, alta de empleados, re categorización, asesoramiento en generales de Ingresos Brutos: Asesoramiento sobre alta, baja, DDJJ mensual y anual, estado de deuda, planes de pago, deudas judiciales.

b) Declaraciones Juradas: Asesoramiento sobre Impuesto a las Ganancias y Bienes Personales de personas físicas y jurídicas, empleados en relación de dependencia.

c) Inscripción como empleador, alta y baja de empleados Regularización de deudas impositivas: Asesoramiento sobre Plan de facilidades, deudas en situación judicial. Asesoramiento sobre empleadas domésticas. Asesoramiento sobre certificaciones.

d) Deducción de impuesto a las ganancias para personas físicas: Asesoramiento general del concepto. Asesoría general para deducción de Impuesto a las Ganancias para personas Físicas.

Eventos disponibles: Hasta de 3 (tres) Eventos por año.

Tope: Sin Limite por evento.

III. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO

IBERO no prestará los servicios cuando ello no sea posible por la ocurrencia de hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, epidemias, pandemias, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público, siendo el presente listado de carácter ejemplificativo), ni tampoco cuando, por causas ajenas a la voluntad de IBERO, ellos no estén disponibles en el lugar en donde esté ubicada la Vivienda Declarada, eximiendo en tales casos de responsabilidad a IBERO por la no prestación del servicio.

Adicionalmente, IBERO no prestará los Servicios cuando el Beneficiario (i) solicite los Servicios para un domicilio que no coincida con la Vivienda Declarada; (ii) actúe de mala fe, o mediando abuso de derecho; (iii) cause el evento catalizador de la solitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso.

IV. REINTEGROS

Los Servicios establecidos en este documento no operarán bajo la modalidad de reintegro. Los mismo serán prestados directamente por IBERO, o a través de su red de prestadores. IBERO procederá al reintegro de gastos únicamente cuando el Beneficiario opte por contratar directamente algún servicio equivalente a alguno de los Servicios aquí contemplados cuando por alguna de las razones establecidas en el primer párrafo del apartado "Exclusiones Generales del Servicio", IBERO no pueda brindar los Servicios. En tales casos, IBERO reintegrará los gastos efectivos en los que haya incurrido el Beneficiario, hasta el Tope del Servicio en particular.

En todo supuesto, el Beneficiario deberá con la autorización previa de IBERO, y contratar los servicios con empresas, profesionales o proveedores expresamente autorizados por IBERO. Caso contrario, el Beneficiario no tendrá derecho a reintegro alguno.

Para permitir la evaluación del caso, el Beneficiario deberá suministrar a IBERO toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de IBERO, la contratación del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, a modo de ejemplo, las facturas y recibos originales correspondientes.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se envíen a la casilla reintegrohogar.iar@iberoasistencia.com.ar, o a aquella que IBERO indique en el futuro, con toda la documentación respaldatoria de los gastos realizados adjunta. El Beneficiario tendrá un plazo de sesenta (60) días corridos contados a partir de la fecha de gastos realizados para solicitar el reintegro y presentar toda la documentación respaldatoria requerida por IBERO. Pasado dicho plazo sin haber presentado la documentación requerida, IBERO no estará obligado a realizar reintegro alguno.

V. PROCEDIMIENTO

Todos los servicios deben ser solicitados a IBERO al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. A tal efecto, el beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, alguno de los siguientes datos:

Nombre y Apellido / Dirección de la Vivienda Declarada / Número de teléfono / N° de DNI.

Durante la llamada telefónica una vez que el beneficiario autorice a IBERO, a generar la solicitud de servicio, la misma será anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la llamada respectiva y del trámite que se le haya dado. En caso que el Servicio no se efectúe por decisión del beneficiario, la solicitud de Servicio será considerado equivalente al uso de uno de los Eventos disponibles para el mismo, descontándolo de la cantidad de Eventos anuales a los que tenga derecho el beneficiario por ese Servicio.

VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

- Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.
- Permitir el acceso a la Vivienda Declarada a los prestadores del Servicio, cuyos datos serán anticipados por IBERO.
- Estar presente durante la prestación de los Servicios, o bien designar alguna persona autorizada e informarla a IBERO.
- Notificar cualquier cambio de domicilio de la Vivienda Declarada.

VII. SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS

En caso que la prestación de alguno de los Servicios superase el Tope establecido para el mismo, el Beneficiario podrá igualmente optar por la prestación de dicho Servicio, cargando éste con la diferencia entre el Tope establecido y el costo efectivo del Servicio.

Para ello, el operario o proveedor de IBERO a cargo de la prestación del Servicio deberá formular un presupuesto, el que será comunicado directamente al Beneficiario y telefónicamente a IBERO. Si el Beneficiario acepta el presupuesto formulado por el proveedor, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente al operario u proveedor enviado por IBERO la diferencia entre el monto presupuestado y el Tope establecido para el Servicio. En el caso que el beneficiario no acepte el presupuesto, el Servicio se prestará hasta la concurrencia del Tope, siempre que ello sea factible.