

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “Directo Bicicletas”**

IBERO prestará a favor de los Beneficiarios los Servicios que se detallan en estos Términos y Condiciones. Los Servicios se brindarán en el ámbito de la República Argentina, salvo que alguna de las prestaciones especifique un ámbito geográfico distinto.

En caso que el beneficiario requiera del Servicio, éste deberá contactarse con IBERO al: **0800 444 0519** las 24hs, los 365 días del año.

**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 únicamente el contratante del Servicio.

**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 declarado por el contratante.

**II. SERVICIOS COMPRENDIDOS**

Su producto de asistencia comprende los siguientes servicios:

- II.A. Servicios de asistencia a bicicletas
- II.B. Personal Protection
- II.C. Orientación legal telefónica

**II.A. SERVICIO DE ASISTENCIA A BICICLETAS****a) Traslado por avería de Bicicleta.**

En caso de rotura de la bicicleta que imposibilite su traslado y normal uso, se coordinará el traslado del beneficiario y la bicicleta hasta el lugar de residencia beneficiario, o bien donde indique el beneficiario, siempre dentro de un radio de **50 km** contados a partir de la ubicación del beneficiario.

Por rotura de bicicleta se entiende:

-Rotura de cadena.

- Rotura de cable de freno.
- Rotura de patilla/puntera de cambios.
- Rotura de cuadro.

Eventos disponibles: hasta 2 (dos) eventos por año.

Tope: hasta 70 Km (setenta kilómetros) por evento desde su ubicación.

## b) **Asistencia por Rotura de Neumático**

En caso de rotura y/o pinchadura de neumático se coordinará un servicio para la reparación in situ, o bien traslado a la Bicicletería más cercana, siempre dentro de un radio de 50 km contados a partir de la ubicación del beneficiario. La reparación in situ está sujeta a la disponibilidad del prestador del servicio.

El presente no contempla el reemplazo del neumático, en caso que el mismo no pueda ser reparado, quedara el costo y cargo del nuevo neumático a cargo del beneficiario.

Eventos disponibles: hasta 2 (dos) eventos por año.

Tope: hasta 70 Km (setenta kilómetros) por evento desde su ubicación

## c) **Conexión con centros por reparación de bicicleta**

IBERO brindará el servicio de coordinación con Bicicleterías para la reparación de bicicletas en caso que el beneficiario lo solicite. Para ello, IBERO podrá o bien derivar el llamado del beneficiario hacia un establecimiento particular, o bien brindarle al beneficiario los datos de contactos necesarios para que éste pueda comunicarse directamente. Los costos de consultas y/o reparaciones derivadas de esta coordinación estarán a cargo del beneficiario.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos. Tope:

Sin Tope por evento.

## d) **Service anual**

El servicio podrá solicitar un Service anual el cual se limita exclusivamente al lavado manual, lubricación general, revisión de cables de freno, regulación de cambios y centrado de ruedas.

No incluye cambio de cables ni de rayos, o de cualquier pieza o componente de la bicicleta.

Si durante la prestación del servicio se advirtiese el desgaste importante de alguna pieza, el reemplazo de la misma estará a cargo del beneficiario. En tales casos, el beneficiario podrá solicitar directamente un presupuesto por la labor adicional al establecimiento al que IBERO lo haya derivado.

Eventos disponibles: hasta 1 (uno) por año.

Tope: hasta 8.500 \$ (ocho mil quinientos pesos) por evento.

## II.B. PERSONAL PROTECTION

El presente Servicio consiste en brindar al beneficiario un entorno de contención y protección durante el tiempo crítico posterior a una situación de robo en la vía pública. En tal sentido IBERO brindará los siguientes servicios:

### a) **Traslado:**

IBERO trasladará al beneficiario hasta su domicilio habitual o hasta el lugar designado por el beneficiario, en taxi

o remis, hasta el Tope establecido.

Eventos disponibles: hasta 2 (dos) por año. Tope: hasta \$7.000 (siete mil pesos) por evento.

**b) Traslado sanitario:**

En caso que el cuadro lo amerite, IBERO se encargará del traslado terrestre sanitario del beneficiario hasta el centro médico más cercano.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos. Tope:  
Sin Tope por evento.

**c) Primera asistencia médica:**

En caso que el beneficiario haya sufrido algún daño físico como consecuencia del robo, por involucrar éste violencia, IBERO tomará a su cargo los gastos médicos o de salud básicos que el beneficiario opte por realizar a raíz de ello.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos.  
Tope: hasta \$17.500 (diecisiete mil quinientos pesos) por evento.

**d) Cambio de cerradura:**

En caso de encontrarse las llaves del domicilio de beneficiario entre los elementos extraviados a causa del robo, IBERO tomará a su cargo el cambio de cerradura en la Vivienda Declarada, y la emisión de nuevas copias, hasta el Tope establecido.

Eventos disponibles: hasta 1 (uno) por año.  
Tope: hasta 10.500 \$ (diez mil quinientos pesos) por evento.

**e) Información sobre números telefónicos para bajas de tarjetas de crédito.**

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos. Tope:  
Sin Tope por evento.

**f) Bloqueo inmediato de todas las tarjetas de crédito que el beneficiario informe.**

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos. Tope:  
Sin Tope por evento.

**g) Bloqueo de teléfono celular dentro de las 6 hs de producido el robo.**

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos. Tope:  
Sin Tope por evento.

**h) Envío de documentos recuperados hasta domicilio.**

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos. Tope:  
Sin Tope por evento.

**i) Gastos de medicamentos a consecuencia del robo.**

IBERO se hará cargo de los gastos de medicamentos en los que el beneficiario decida incurrir, hasta por el Tope establecido. Eventos disponibles: hasta 3 (tres) por año.  
Tope: hasta \$7.000 (siete mil pesos) por evento.

**II ORIENTACION LEGAL TELEFONICA.**

En caso de robo y/o accidente de la bicicleta del beneficiario, a solicitud de este, IBERO lo conectará con un abogado para que lo asista telefónicamente con la gestión de todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo y/o accidente. Si la bicicleta del beneficiario que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará sobre la documentación e información a presentar por ante la compañía de seguros.

Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados. IBERO no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el beneficiario. IBERO sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medios y no de resultados.

Eventos disponibles: Sin Límite de eventos. Tope: Sin Tope 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 solicitud 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 lasiarrei@mapfre.com, 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.