



## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA MI ASSISTA

### 1. CLUB DE BENEFICIOS ASSISTA

#### 1. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN:

Todos los términos utilizados en mayúsculas o cuya primera letra comience en mayúscula en la presente Propuesta, excepto cuando se trate del inicio de una oración o de un nombre propio, tendrá el significado que se le atribuye a continuación, o el que se le asigne en la presente Propuesta; y los términos así definidos comprenden su plural de acuerdo con lo que surja del contexto en el que sean utilizados.

**Beneficios:** son entre otras, y sin carácter taxativo, las prestaciones, ofertas comerciales, descuentos económicos, acceso exclusivo a bienes o servicios, invitaciones a eventos, así como cualquier otra prestación que entre las Partes decidan poner a disposición a través de la plataforma tecnológica para el goce de los Clientes.

Los servicios ofrecidos, tanto en variedad como en disponibilidad de los cupones de descuentos, podrán modificarse por eventuales altas y/o bajas de las promociones de acuerdo a los convenios pactados con cada sponsor, pudiéndose, modificar el mismo, agregando nuevos o eliminando alguno de los beneficios existentes.

#### 2. OBJETO:

- a. En caso de resultar aceptada la Propuesta, el Proveedor se obliga a poner a disposición del Cliente el servicio de plataforma digital a través de la cual podrá acceder a Beneficios de descuentos o Promociones en los distintos rubros de la red de comercios adheridas siendo la misma de alcance nacional.

#### 3. OBLIGACIONES DEL ASSISTA O DEL PROVEEDOR:

Sin perjuicio de lo previsto en otras partes de la presente Propuesta, serán obligaciones del Proveedor las siguientes:

- a. Poner a disposición la Plataforma de Beneficios "Club Assista"
- b. Poner a disposición de las Comercializadoras y sus Clientes en la Plataforma los Beneficios comprometidos, de forma ininterrumpida, y por los períodos acordados entre las Partes.
- c. Llevar adelante la gestión administrativa, tendiente a brindar de forma satisfactoria los Servicios, y la puesta a disposición de cada uno de los Beneficios a los Clientes.
- d. Asegurarse que exista el suficiente y adecuado soporte y servicio de asistencia al Cliente para la administración y el uso de la Plataforma.

- e. Poner a disposición de los Clientes los Términos y Condiciones que estarán disponibles en el Sitio web, los cuales deberán ser aceptados por éstos al momento de ingresar por primera vez. Los Términos y Condiciones podrán ser modificados en cualquier momento, debiendo notificar al Cliente con una antelación de treinta (30) días.
- f. Abstenerse, directa o indirectamente, por cualquier medio legal, suspender, terminar y de toda otra forma de negar el acceso o uso al Cliente y Usuarios Autorizados de parte o de todos los Servicios, sin incurrir en ninguna obligación ni responsabilidad, salvo que: (a) la Empresa recibe una solicitud judicial o gubernamental u orden, citación o solicitud de cumplimiento de la ley que solicite expresa o implícitamente que el Cliente así lo haga; o (b) la Empresa cree, de buena fe y a su total discreción, que: (i) el Cliente o algún Usuario Autorizado incumplió algún término sustancial de esta Propuesta o los Términos y Condiciones, o accedió o usó los Servicios más allá del alcance de los derechos otorgados o con un propósito que no está autorizado por esta Propuesta o los Términos y Condiciones, o de cualquier manera que no cumpla con las instrucciones o requisitos de la Documentación; si luego de la suspensión o rescisión, se probare la falta de incumplimiento del Cliente o algún Usuario Autorizado.

#### 4. DETALLE DE LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL

La plataforma contará con las siguientes funcionalidades;

- Micrositio tipo catálogo con exposición de los beneficios acordados
- Buscador de beneficio por categorías
- Geo referencia de beneficios
- Alertas de nuevas solicitudes de afiliación al club
- Alertas sobre consultas de usuarios
- Posibilidad de construcción y manejo de red de beneficios propias y/o cupones propios
- Integración con proveedores de beneficios y cupones de descuento



## 2. SERVICIO DE TELEMEDICINA

### Servicio de e-Consulta

A partir de ahora, podrá realizar tus consultas médicas sin salir de tu casa. El Servicio es por demanda espontánea de lunes a lunes, las 24 hs.

### Pasos para solicitar el Servicio de manera online

Cuando solicite una consulta al **0810-888-3226** le llegará a su teléfono un SMS y un mail con el link de incitación: podrá acceder por cualquiera de las dos vías.

Una vez que acceda al link, deberá registrar sus datos y aceptar los "Términos y Condiciones"

Antes de ingresar al consultorio aparecerá en una "sala de espera virtual".

A la mayor brevedad se establecerá el video con el profesional.

Realizará su consulta médica.

Finaliza la consulta

Podrá realizar la calificación de la atención

Luego le llegará un mail donde encontrará la constancia de atención y receta u orden médica, según corresponda, para descargar.

## 3. SERVICIOS DE ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

### MEDIPHONE 24 horas.

Servicio de información proporcionado por profesionales del área de la salud, operativo durante las 24 horas y los 365 días, orientado a responder las inquietudes efectuadas por el CLIENTE, en búsqueda de una solución u orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, seguimiento de enfermedades crónicas y medidas de autocuidado en salud. Además, consultas de carácter preventivo sobre urgencias médicas y primeros auxilios, sin que esto implique atención médica telefónica. Información sobre medicamentos, orientación Adulto Mayor, consultas sobre evolución de distintos tratamientos, Información Toxicológica, salud, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios, temas respecto a la leche materna, trastornos del sueño, tratamientos, entre otros. La compañía de asistencias no es responsable por las acciones o determinaciones que realice o adopte el CLIENTE posterior a la orientación por video llamada.

### Condiciones del servicio:

Para asegurar la correcta atención de este servicio el Cliente debe considerar lo siguiente:

Tener conexión a internet y conectarse a través de un computador para una mejor experiencia y rendimiento.

La calidad de la imagen y la continuidad de la atención dependerá única y exclusivamente de la conexión a internet del Cliente.

Exclusiones del servicio:

Prescripción de medicamentos.

Coordinación de citas médicas.

Diagnóstico de enfermedades o accidentes.

Problemas médicos complejos, o de una gravedad tal que puedan suponer peligro para la vida o salud del beneficiario.

Eventos que se puedan ser considerados una emergencia, o de urgencia.

Cualquier supuesto que, a criterio del Prestador o el proveedor médico contactado, no pueda ser atendido, por tratarse de problemas médicos que requieren de atención inmediata en sala de guardia, o un tratamiento que excede el alcance de este servicio.

**Esta asistencia tendrá un límite de 5 eventos al año.**

## 4. DESCUENTO EN FARMACIAS

Accede al 40% de descuento en medicamentos en toda la red de farmacias de **SMG**.

### Instructivo - Uso de la Credencial:

Para obtener el descuento correspondiente en la compra de medicamentos debe presentar en la farmacia adherida:

- La receta emitida por tu médico.
- La Credencial Digital adjunta en el mail o también disponible en [www.swissmedicalseguros.com](http://www.swissmedicalseguros.com)
- Tu DNI.

Los descuentos se efectúan sobre el precio de venta al público vigente al día del expendio.

### Advertencia al Asegurado:

Este beneficio es de uso personal y exclusivo del titular de la credencial, y su utilización deberá ajustarse a las condiciones de uso establecidas en este documento, así como a las condiciones del contrato principal.

Con el objetivo de evitar el uso indebido de este beneficio y/o por fuera de las condiciones establecidas en este documento, la Compañía se reserva el derecho de realizar auditorías y/o solicitar información sobre la historia clínica del asegurado, que permitan conocer las patologías que dan origen a los consumos realizados, pudiendo proceder a la baja del beneficio en caso de detectar irregularidades.

### Confección de recetas

Algunos requisitos que se deben tener en cuenta para presentar las recetas de farmacias:

- Nombre, apellido y número de Credencial del Asociado.
- Fecha de emisión.
- Detalle de los medicamentos.
- Cantidad de envases en números y letras en el caso que se trate de más de 1 (una) unidad, con un máximo de 2 (dos) unidades por producto.
- Firma del profesional y sello aclaratorio donde conste nombre y apellido, N° de matrícula nacional y/o provincial.

### Exclusiones en farmacias:

Las farmacias que se encuentran en cartilla harán el 40% de descuento en todos los medicamentos incluidos en el Manual Farmacéutico, exceptuando los detallados a continuación:

- Medicamentos y/o productos de venta libre.
- Pastas, polvos o líquidos dentífricos.
- Fórmulas especiales o artículos para limpiar o fijar dentaduras postizas.
- Colutorios.
- Jabones de todo tipo (aun los que contengan fórmulas medicamentosas).
- Callicidas.
- Cepillos de todo tipo.
- Productos de perfumería, tocador y belleza.
- Productos para la estética corporal.
- Vendas, gasas, alcohol, bolsas de goma y plástico, todo tipo de material descartable y accesorios para las curaciones.

- Mamaderas, pañales, sondas, etc.
- Champúes, lociones y/o productos que no contengan fórmula medicamentosa.
- Herboristería, homeopatía y recetas magistrales de todo tipo.
- Productos o sustancias alimenticias y dietéticas en general.
- Contrastes radiológicos y de diagnóstico.
- Leches comunes o maternizadas.
- Material radiactivo.
- Medicamentos importados no autorizados por Salud Pública.
- Anorexígenos.
- Medicamentos y/o accesorios para tratamiento de esterilidad.
- Productos que contengan ORLISTAT.
- Medicamentos para disfunción sexual masculina.
- Anestésicos.
- Antitabáquicos / parches de nicotina.
- Solventes indoloros (se aceptará su prescripción sólo acompañada del correspondiente antibiótico).
- Medicamentos que se reciban libres de costos a través de los agentes de salud públicos y/o privados, en virtud de lo establecido por la normativa vigente: Resolución 201/2002 del Ministerio de Salud - Programa Médico Obligatorio de Emergencia (PMOE) y resoluciones modificatorias

### Recuerde que:

- La receta debe estar confeccionada en recetarios con membrete de la institución que te brindó asistencia, o del médico que prescribe. Los recetarios no podrán ser aquellos con publicidad médica o de medicamentos.
- Puede estar escrita por el médico que prescribe de puño y letra o bien tratarse de una receta preimpresa, pero en ambos casos deberá contener obligatoriamente la firma y sello del médico a modo de aval. Las correcciones o enmiendas deben ser realizadas por el mismo profesional no debiéndose observar, entonces, diferencias en la letra o el color y la calidad de la tinta en el caso de las recetas de puño y letra.
- Cada receta tiene 30 días corridos de validez a partir de la fecha de prescripción.
- Las recetas por las cuales se prescriben medicamentos psicotrópicos o psicofármacos deberán extenderse por duplicado, no pudiendo presentarse fotocopias.
- Cantidad de medicamentos "distintos" por receta: hasta 3 (tres) medicamentos distintos por receta y hasta 2 (dos) envases por renglón.
- Si no se especifica el tamaño se expendirá el menor.
- Tamaño grande significa el envase siguiente al menor

**Por consultas, puede comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente 0810 222 7645 de lunes a viernes de 9 a 18h**

## 5. SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

### a. CONSIDERACIONES

1. Que el presente Anexo establece las características generales, alcances, límites y exclusiones de los Servicios establecidos en el Programa de Asistencia que prestará ASSISTA a los Clientes.
2. Que con el programa de asistencia, le brindará a sus Clientes (en adelante “el Cliente”) servicios de asistencia, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, a través del operador ASSISTA.
3. Que por solicitud del Cliente o sus Beneficiarios al *contact center*, ASSISTA dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de Situación de Asistencia o solicitud de referencias, sujetándose para ello al presente Anexo.

### b. DEFINICIONES

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. **CLIENTE:** Persona natural que sea suscriptor y/o Cliente y que haya contratado el Programa de Asistencia.
2. **BENEFICIARIOS:** Son beneficiarios del Cliente, su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo Domicilio y bajo la dependencia económica del Cliente. Los Beneficiarios podrán gozar de los Servicios del Programa de Asistencia de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente Anexo.
3. **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por ASSISTA, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier Situación de Asistencia.
4. **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional y habitual del Cliente dentro del territorio nacional, el cual ha sido registrado en la base de datos de ASSISTA.
5. **EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por el Cliente que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se refiere el presente documento.
6. **MANTENIMIENTO:** Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del Domicilio o el vehículo puedan seguir funcionando adecuadamente.
7. **EQUIPO MÉDICO O PERSONAL DE ASISTENCIA:** Es el personal médico y

demás equipo asistencial puesto en contacto por ASSISTA con el Cliente para la prestación de los Servicios.

8. **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de Servicios de Asistencia que el Cliente tiene derecho a solicitar y recibir de ASSISTA.
9. **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al Cliente de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
10. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente Anexo, que den derecho a la prestación de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del Cliente, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a ASSISTA en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.

### DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS

#### 1. SERVICIO DE ASISTENCIA PLOMERÍA POR URGENCIA

Cuando se produzca rotura de las cañerías fijas de agua del interior del domicilio, la empresa de asistencias coordinará con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones y de su entorno lo permitan.

La asistencia cubre la reparación de llaves con filtración de agua (si la llave no puede ser reparada, el Cliente debe aportar una nueva para su instalación si así lo requiere), filtraciones de tanques de inodoro, filtración en sifones y filtración en cañerías visibles. Para esto el Cliente debe tener visible y detectada la fuga de agua y estar completamente despejada el área de trabajo.

Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencias oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

#### Exclusiones del servicio:

- Solicitudes reportadas después de 48 horas desde ocurrida la emergencia
- Las reparaciones de averías o artefactos que se encuentren fuera de la vivienda del Cliente, entendiéndose como en patio, antejardín, jardines laterales, etc. Todo lo que se encuentre fuera de la vivienda.
- Las reparaciones de averías y filtraciones en cañerías de alimentación de agua potable o de artefactos conectados a estas que no pertenezcan a la vivienda del Cliente.

- Cualquier tipo de repuesto, accesorio o artefacto que requiera ser reemplazado, como llaves, grifería, flexibles y mangueras de ducha, mangos de ducha, sifones y desagües de cualquier material distinto de PVC.
- La reparación, reubicación, desmonte, instalación y/o reemplazo de receptáculos y soportes de bañera, ducha, lavamanos, lavaplatos, inodoro, etc.
- La reparación de averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones o cañerías de alimentación de agua potable de la vivienda.
- La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas, etc.)
- La reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como los daños de albañilería y/o carpintería que se pudiesen ocasionar.
- Los daños causados por la naturaleza.
- La reparación del medidor de consumo del servicio de agua y su llave de paso.
- Fugas asociadas a piscinas o circuitos de riego automático.
- Cualquier trabajo en Cañerías Tipo Termofusión u otras distintas de PVC y cañerías de calefacción o asociadas a artefactos de calefacción.
- Troncales/caños maestros de red de agua (cañerías, tee, uniones y codos de éstas).
- Modificaciones o cambio de cañerías en general.
- Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores a cualquier reparación asociada a las coberturas del servicio de plomería.
- Movimiento de muebles, picado y/o recubrimiento de muros, cerámicos, azulejos, etc.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, tanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del Cliente.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (éstas las aportará el Cliente a su gusto y elección).
- El cambio o reposición de válvulas de descarga de tipo continua.
- La reparación o reposición de averías propias de canillas, cisternas, depósitos, calderas, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de fluviales de agua exteriores de la VIVIENDA AFILIADA.
- Reparación de goteras en techos, cielos o muros.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de aguas (inodoros, bañera, lavamanos, lavaplatos, desagües, cámaras, alcantarillas, pozos, fosas sépticas, etc.)
- Destape o limpieza de cañerías de alimentación de agua potable.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
- Trabajos en altura (altura máxima de 2 metros).
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del Cliente o de terceros.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de

edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.

- Cualquier tipo de trabajo o reparación de verticales de edificios y condominios.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en negocios, locales comerciales o inmuebles destinados al uso comercial.
- Detección de fugas de agua o de gas.

## 6. SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo del DOMICILIO del Cliente, no sea posible la apertura de la vivienda, y el Cliente quede imposibilitado de ingreso al domicilio, la empresa de asistencia coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio.

El Cliente podrá solicitar los servicios de cerrajería en los siguientes escenarios:

- En caso de extravío o robo de llaves, el Cliente podrá solicitar apertura de la puerta de acceso principal del DOMICILIO y cambio de cilindro con entrega de llaves.
- En caso de que el Cliente no pueda ingresar o salir del DOMICILIO podrá solicitar la apertura de la puerta de acceso principal.
- En caso de inutilización de la cerradura y picaporte de la puerta de acceso principal por robo o intento de robo, el Cliente podrá solicitar la instalación de una nueva cerradura y picaporte (Estas deberán ser aportadas por el CLIENTE a su gusto y preferencia).

Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia. Cada picaporte o cerradura se considera un evento utilizado. Este servicio solo puede ser solicitado por el titular y solo será realizado en presencia de este, quien deberá acreditar propiedad o relación directa con el domicilio para evitar aperturas a terceros y por seguridad de los bienes. La dirección del titular debe encontrarse registrada en las bases.

### Exclusiones del servicio:

- La apertura, cambio o reposición de cerraduras o picaportes de puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble o puertas interiores.
- La apertura de chapas, reparación de picaportes o cerraduras o cualquier evento preexistente o cuyo origen sea anterior al inicio de vigencia del Cliente.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas, despensas y alacenas, así como cualquier otra puerta que no forme parte del acceso principal del domicilio del Cliente.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o picaportes dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
- La reparación, reposición o instalación de puertas, rejas o portones.
- En caso de que el Cliente tenga acceso por una puerta secundaria, no tendrá cobertura dado que no implica

urgencia.

- Protecciones de puertas, rejas y portones.
- La apertura de puertas blindadas o de tipo Pentágono.
- Las cerraduras eléctricas/electrónicas, con sistema de apertura electromagnético, asociado a combinaciones de huellas dactilares o de apertura remota, portero eléctrico y videoporteros.
- La mantención de las chapas de la vivienda.
- Las copias de llaves al Cliente si no están derivadas de un cambio de combinación derivado de extravío de llaves o de un robo o intento de robo.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del Cliente o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo, apertura o reparación de picaportes o cerraduras ubicadas en espacios comunes de edificios y condominios.
- La compañía de asistencia no se responsabiliza por la reposición de cristales en la eventualidad de que el CLIENTE rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

## 7. SERVICIO DE VIDRIERIA

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de vidrios, que formen parte del perímetro horizontal del domicilio del Cliente, poniendo en riesgo la seguridad de este, sus ocupantes, o de terceros, se coordinará a la brevedad la visita de un técnico para solucionar esta eventualidad, siempre y cuando las condiciones de la infraestructura, del día y la hora lo permitan. La cobertura del servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencias oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

### Exclusiones del servicio:

- El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones ya existentes.
- Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación, en caso de una rotura, no formen parte del perímetro horizontal de la vivienda.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales y por condiciones climáticas extremas: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, entre otros fenómenos atmosféricos catastróficos.
- Vidrios que a pesar de formar parte del perímetro horizontal del DOMICILIO sean vitrales, tipo bronce, de colores, vidrios espejo, ahumados, foto cromáticos, pigmentados, polarizados o similares. En cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente incoloro que sirva con el propósito de resolver la emergencia.
- No cubre preexistencias.
- Solicitudes reportadas después de las primeras 48 horas corridas desde ocurrida la emergencia.

- Quedan excluidos de cobertura la reposición de vidrios termo paneles, vidrios laminados, templados o de seguridad.
- Quedan excluidos de cobertura vidrios interiores que no pertenezcan al perímetro horizontal del inmueble del Cliente.
- Ventanas o tragaluces en cielos o techos.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del Cliente o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o instalación de cristales en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- La asistencia no se responsabiliza por la reposición de cristales en la eventualidad de que el Cliente rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

## 8. SERVICIO DE ASISTENCIA EN FUGA DE GAS POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una pérdida y/o fuga en las instalaciones fijas de gas a la vista y descubiertas del DOMICILIO del Cliente, este último solicite los servicios de asistencia, la empresa de asistencia coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de urgencia de dicha pérdida, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

En caso de generarse un excedente al Tope de cobertura, éste será informado previamente a la prestación del servicio al Cliente y, en caso de que éste lo acepte, deberá ser asumido por el Cliente.

### Exclusiones del servicio:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves de gas y/u otras instalaciones distintas a las del Domicilio del Cliente.
- 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 de repuestos, caños, flexibles y en general, cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio.
- La reparación de daños por fugas o escapes, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones.
- 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.
- No se brindará el servicio de asistencia en fuga de gas para restituir los suministros ante cortes de los mismos efectuados por las empresas proveedoras de servicios de gas.
- No se brindarán servicios en espacios comunes de



edificaciones o condominios, únicamente se prestará el servicio en el Domicilio del Cliente.

- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del Cliente o de terceros.
- Las reparaciones solicitadas fuera de la normatividad aplicable.

## **9. SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICIDAD POR URGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones particulares del DOMICILIO del Cliente se produzca falta de energía eléctrica en toda o en alguna de sus dependencias, la compañía de asistencias coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un técnico que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la infraestructura del domicilio y la instalación eléctrica lo permita. Para esto, el Cliente debe tener identificado el lugar de la falla o corte. Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencia oportunamente, con un máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Para el correcto funcionamiento de la red eléctrica en el domicilio, se recomienda que esta tenga una potencia de 20 a 25 amperes en el empalme del medidor de electricidad y una línea eléctrica (cable) mínima de 1,5 mm para que pueda soportar correctamente y sin riesgos el consumo del domicilio. Si la potencia es inferior o la línea eléctrica es inferior a 1,5 mm, corre riesgos de sobrecarga, cortes de corriente y sus posibles consecuencias. La compañía de asistencias se exime de responsabilidad en los daños producidos por los efectos de la sobrecarga en la red eléctrica del domicilio. Para conocer la potencia de su domicilio o para aumentar la potencia de la red eléctrica, debe comunicarse directamente con la compañía de electricidad correspondiente a su domicilio.

### **Exclusiones del servicio:**

- La detección del corte eléctrico o falla.
- La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
- La reparación de tableros eléctricos.
- La revisión y reparación de instalaciones eléctricas, cableados y/o puntos eléctricos cuyo montaje no se encuentre adecuado a la normativa vigente.
- La modificación o renovación del cableado eléctrico del domicilio
- La modificación y/o reubicación de enchufes, portalámparas, interruptores, cajas eléctricas, interruptores automáticos, tableros eléctricos.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- La reparación o revisión de maquinarias, artefactos o cualquier otro aparato que funcione con alimentación eléctrica.

- La instalación, reubicación, revisión o reparación de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) o cámaras de seguridad, sus conectores y cableado.
- Trabajos para aumentar la potencia de la red eléctrica.
- No cubre la reparación, instalación y/o la reubicación del medidor.
- Los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura, etc.
- Teléfonos, porteros, timbres y redes asociados a éstos.
- Diferenciales, Timmer, transformadores, caja empalme, borneras, medidores, disyuntores, tableros (embutidos y sobrepuestos).
- Portones eléctricos o cercas de protección.
- Revisión y reparación de iluminación, cableado y alimentación eléctrica de piscinas, aires acondicionados, extractores de aire u otros elementos o artefactos conectados a la red eléctrica.
- Trabajos en altura (máximo 2 metros)
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del CLIENTE o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en espacios comunes de edificios y condominios.

**Los servicios de asistencia de hogar tendrán un límite conjunto de 4 eventos al año y con un límite de hasta \$3.000 pesos por cada evento.**

## **10. TRASLADO DE MUEBLES EN CASO DE ROBO O INCENDIO**

La compañía de asistencia se encargará de cubrir los gastos generados por el traslado de los bienes derivados de un siniestro comprobable a causa de incendio, explosión, inundación o robo. Estos gastos se reembolsarán hasta el tope de la cobertura indicada siempre que exista documentación que acredite el siniestro y boletas o facturas físicas por los gastos de traslado en una distancia no superior a 50 km desde el punto de origen hacia el punto de destino. Para efectos de este servicio el Cliente deberá notificar a la plataforma de asistencia la utilización del mismo. Este servicio opera por reembolso una vez comprobado el siniestro. La compañía de asistencia solicitará al Cliente toda la información de respaldo.

### **Exclusiones del servicio:**

- Imposibilidad de comprobar el siniestro.
- Negativa del Cliente a proveer la información respaldatoria requerida por la compañía.
- Traslados a distancias que superen los 50km desde el punto geográfico de origen hasta el punto de destino.

## **11. GUARDIA Y CUSTODIA DE MUEBLES EN CASO DE ROBO O INCENDIO**

La compañía de asistencia cubrirá los gastos de custodia de los bienes muebles evacuados de la propiedad o vivienda registrada que haya sido

declarada por el CLIENTE al momento de contratación del servicio de asistencia. La compañía de asistencia se encargará de cubrir los gastos generados por la custodia de los bienes derivados de un siniestro comprobable. Estos gastos se reembolsarán hasta el tope de la cobertura indicada siempre que exista documentación que acredite el siniestro y boletas o facturas físicas por los gastos de custodia. Para efectos de este servicio el CLIENTE deberá notificar a la plataforma de asistencia la utilización del mismo. El CLIENTE deberá reportar y entregar a la compañía de asistencia copia de la denuncia efectuada por el siniestro ante las autoridades competentes. La compañía de asistencia solicitará al Cliente toda la información de respaldo.

#### **Exclusiones del servicio**

- Imposibilidad de comprobar el siniestro.
- Negativa del Cliente a proveer la información respaldatoria requerida por la compañía.
- La guardia y custodia de los muebles no excederá de los 14 días de corrido.

#### **12. REINTEGRO POR SERVICIO DE LIMPIEZA EN CASO DE ROBO O INCENDIO**

En la eventualidad que el asegurado requiera de los servicios de asistencia de limpieza del hogar post siniestro, la compañía de asistencia reembolsará al Cliente los gastos en los que haya incurrido para las labores de orden y limpieza. El Cliente deberá comunicar a la compañía de asistencia el presupuesto que este elija contratar para las labores. La compañía de asistencia eventualmente reconocerá el monto en todo o en parte, y luego procederá a reembolsar dicho monto una vez realizado el servicio.

#### **Exclusiones del servicio.**

- Este servicio solo está disponible dentro de los radios urbanos.
- Imposibilidad de comprobar el siniestro.
- Negativa del Cliente a proveer la información respaldatoria requerida por la compañía.

#### **13. TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS EN CASO DE ROBO**

Por solicitud del Cliente y siempre que requiera orientación telefónica por fraude, orientación en los pasos a seguir frente a la pérdida, hurto o extravío de sus tarjetas de débito y/o crédito o asesoría en la tramitación de bloqueo de documentos, la compañía de asistencia lo pondrá en contacto con un profesional de su red de abogados especializados, con el fin de darle asesoría telefónica al Cliente para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar respecto a su consulta, quedando excluida de responsabilidad sobre cualquier determinación que adopte el Cliente por la consulta jurídica.

#### **14. TRASLADO EN TAXI O REMIS EN CASO DE ROBO**

En caso de robo o fraude que sufra el CLIENTE titular

dentro de los límites del territorio nacional, la compañía de asistencia pondrá a disposición un automóvil con conductor para el traslado del Cliente dentro de Argentina. La asistencia tiene un límite de 20 km. de radio para desplazarse y de 2 eventos. Asimismo, la compañía de asistencia puede gestionar un reintegro económico al Cliente final, siempre y cuando este evento sea reportado telefónicamente a la plataforma de atención de la asistencia y siempre que exista un comprobante que respalde el traslado del Cliente.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Traslados a domicilios distintos al informado a la compañía de asistencia.
- Traslados que sean originados por cualquier motivo distinto al robo o fraude.
- Traslados para personas distintas al Cliente titular.
- Paradas intermedias o desvíos (el traslado debe ser de punto a punto).
- Traslado de documentos, artefactos o paquetes.
- Los servicios que el Cliente haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.
- Asistencia en autopistas y/o carreteras concesionadas.
- Incumplimiento de sus obligaciones por parte del Cliente.

#### **15. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Con el fin de que el CLIENTE pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con la compañía de asistencia.
- b) Informar a la compañía de asistencia del evento en un plazo NO superior a veinticuatro (24) horas para los servicios de emergencia.
- c) Dar aviso oportuno a el Cliente del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE.
- d) Identificarse como CLIENTE ante los funcionarios de la compañía de asistencia o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- e) En el evento de requerir alguno de los servicios de asistencia amparados en el presente documento el Cliente y/o beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del Cliente o beneficiario, destinatario de la prestación, el número de documento o pasaporte, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

#### **16. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que un Cliente requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a. El Cliente que requiera del servicio se comunicará con ASSISTA al número telefónico especificado en



este documento. **TELÉFONO DE ASISTENCIA: 0810-345-0902.**

- b. El Cliente debe reportar la emergencia en el momento o dentro de un máximo de veinticuatro (48) horas.
- c. El Cliente procederá a suministrarle al funcionario de la compañía de asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Cliente, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del Cliente, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por el Cliente del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

### **17. RESTITUCIÓN DE GASTOS**

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el CLIENTE tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- a) Haberse comunicado con la línea de asistencia.
- b) Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia a través de ASSISTA, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando la compañía de asistencia no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- c) Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al Cliente un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso.
- d) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el Cliente haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- e) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el Cliente haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- f) El Cliente tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reembolso.

### **18. EXCLUSIONES GENERALES**

ASSISTA queda excluida de su obligación de prestar los Servicios en las Situaciones de Asistencia que presenten las siguientes causas:

1. Las causales de exclusión indicadas en cada Anexo de los Programas de Asistencia o en cada tipo de asistencia en particular.
2. Cuando se reporte la Situación de Asistencia en un plazo superior a las cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el evento.
3. Los Servicios que el Cliente haya contratado sin previo consentimiento de ASSISTA; salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito comprobado que le impida al Cliente comunicarse con ASSISTA o con el Personal de Asistencia.
4. Cuando el Cliente se niegue a colaborar con el Personal de Asistencia asignado por ASSISTA para la prestación de los Servicios de Asistencia.
5. Cuando haya indicios de que el Cliente está

usando los Servicios para beneficio de terceros.

6. Cuando la Situación de Asistencia exista antes de la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia (daño preexistente).
7. Por la mala fe del Cliente comprobada por el Personal de Asistencia de ASSISTA.
8. Cuando no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de seguridad del lugar, o la imposibilidad de acceso al lugar por hechos y/o acciones de terceros extraños o de falta de las condiciones de sanidad necesarias que permitan llevar a cabo la prestación del Servicio.
9. Cuando la Situación de Asistencia es causada por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
10. Cuando la Situación de Asistencia es causada por pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud, o los Ministerios de Salud u Organizaciones similares en cada uno de los países o continentes a los que pertenezca o sean del país donde se presta el Servicio de Asistencia.
11. Cuando la Situación de Asistencia es causada por energía nuclear o radiación.
12. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
13. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
14. Cuando la Situación de Asistencia es causada por el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, que se vea obligado a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso al Domicilio como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc.
15. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes que no sean propios del Domicilio.
16. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
17. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
18. Cuando por orden de autoridad competente se limite la libre circulación del personal de asistencia.

### **19. ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS ASISTENCIAS**

Los servicios del Programa de Asistencia se prestarán en el territorio de Argentina, con las exclusiones específicas, en la zona de cobertura

que en el momento de la emergencia el PROVEEDOR tenga habilitada y con operación, de acuerdo a la infraestructura pública y privada disponible. Los servicios serán brindados por el proveedor en el territorio del AMBA (Capital Federal y GBA) hasta un radio, aproximado, de 40 kilómetros y, en el interior del país, en las localidades en las que el proveedor disponga de cobertura al momento de la solicitud del servicio, considerando que estas pueden variar.

El derecho a los Servicios de Asistencia que se anuncian en el presente Anexo se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional dentro del perímetro urbano de las principales ciudades, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada y de seguridad para la prestación del servicio.

## **20. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente deberá cumplir con las siguientes obligaciones para disfrutar de los Servicios:

1. Identificarse como Cliente ante el Personal de Asistencia de ASSISTA.
2. Tomar todas las medidas y precauciones necesarias para limitar las consecuencias o evitar daños mayores en cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una situación de asistencia.
3. Permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencia.
4. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con ASSISTA.

## **21. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE SERVICIOS**

En caso de que el Cliente requiera de los Servicios del Programa de Asistencia, deberá proceder de la siguiente forma:

1. El Cliente que requiera del servicio se comunicará con ASSISTA al número telefónico asignado para atender las Situaciones de Asistencia y procederá a suministrarle al Personal de Asistencia de ASSISTA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Cliente activo del Programa de Asistencia y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el Servicio solicitado, tales como la descripción del problema y el tipo de ayuda que precise, un número telefónico en el cual localizarlo y dirección de ubicación. Si en el momento en que un Cliente solicita el servicio no aparece como tal en la base de datos que el Cliente le envía a ASSISTA, ésta podrá brindar el servicio al Cliente, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo del Cliente autorizando el servicio adicional
2. Mediante mapeo y sistemas ASSISTA localizará

al Personal de Asistencia más cercano al lugar donde se presente la Situación de Asistencia y sea requerido el Servicio.

3. Una vez asignado el Personal de Asistencia que prestará el servicio, ASSISTA le informará al Cliente el nombre del mismo y el tiempo estimado de arribo.
4. Todos los Servicios se monitorean de principio a fin para minimizar el tiempo de espera y verificar la correcta prestación del Servicio de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

En caso de que no se cumpla adecuadamente el procedimiento indicado, ASSISTA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los Servicios de Asistencia relacionados en el presente anexo.

Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Cliente para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de ASSISTA, en casos de fuerza mayor y caso fortuito, el Cliente podrá acudir directamente ante terceros para contratar la prestación del Servicio correspondiente. En tal caso, ASSISTA reembolsará al Cliente los gastos erogados de acuerdo con los límites del Servicio señalados en el presente Anexo. Para que el Cliente tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de ASSISTA, dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del momento en que se haya presentado la Situación de Asistencia. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud.

## **22. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

ASSISTA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el Servicio exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al Domicilio, y las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada garanticen la integridad personal del Personal de Asistencia.

## **23. SERVICIOS ADICIONALES**

ASSISTA podrá brindar un servicio no contemplado en el Programa de Asistencia a un Cliente, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo del Cliente autorizando el servicio adicional. Se entiende como servicios adicionales todos aquellos servicios que no estén comprendidos en cualquiera de los servicios de asistencia a que se refiere este Anexo.

LAS PARTES convienen que, por los servicios adicionales, el Cliente pagará a ASSISTA por la prestación de los servicios, el costo total de la



prestación directa causada más el 30% (treinta por ciento) en concepto de gastos administrativos y de coordinación. A la cantidad resultante se le deberá agregar el correspondiente Impuesto al Valor Agregado que se cause, en términos de las disposiciones fiscales aplicables.

#### **24. EXCEDENTES**

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al límite del Servicio de Asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el Servicio implique gastos mayores. Cualquier costo que supere los

## 6. ASISTENCIAS: URGENCIAS MEDICAS Y MEDICO A DOMICILIO

### a. CONSIDERACIONES

1. Que el presente Anexo establece las características generales, alcances, límites y exclusiones de los Servicios establecidos en el Programa de Asistencia que prestará ASSISTA a los Clientes de EL CLIENTE.
2. Que EL CLIENTE con el programa de asistencia, le brindará a sus Clientes (en adelante “el Cliente”) servicios de asistencias las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, a través del operador ASSISTA.
3. Que por solicitud del Cliente o sus Beneficiarios al *contact center*, ASSISTA dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de Situación de Asistencia o solicitud de referencias, sujetándose para ello al presente Anexo.

### b. DEFINICIONES

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. **CLIENTE:** Persona natural que sea suscriptor y/o Cliente de EL CLIENTE y que haya contratado el Programa de Asistencia.
2. **BENEFICIARIOS:** Son beneficiarios del Cliente, su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo Domicilio y bajo la dependencia económica del Cliente. Los Beneficiarios podrán gozar de los Servicios del Programa de Asistencia de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente Anexo.
3. **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por ASSISTA, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier Situación de Asistencia.
4. **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional y habitual del Cliente dentro del territorio nacional, el cual ha sido registrado en la base de datos de ASSISTA.
5. **ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.).
6. **EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por el Cliente que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se refiere el presente documento.
7. **MANTENIMIENTO:** Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del Domicilio o el vehículo puedan seguir funcionando adecuadamente.
8. **EQUIPO MÉDICO O PERSONAL DE ASISTENCIA:** Es el personal médico y demás equipo

asistencial puesto en contacto por ASSISTA con el Cliente para la prestación de los Servicios.

9. **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de Servicios de Asistencia que el Cliente tiene derecho a solicitar y recibir de ASSISTA.
10. **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al Cliente de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
11. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente Anexo, que den derecho a la prestación de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del Cliente, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a ASSISTA en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.

### DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS

#### 6.1 SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR EMERGENCIA MÉDICAS (Código Rojo)

En caso de que el CLIENTE sufra una enfermedad grave, emergencia médica o accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización inmediata, la compañía de asistencias gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre (o medio idóneo) hacia el centro médico más cercano al lugar de accidente, o hacia el centro que el CLIENTE decida, si la emergencia así lo permite y dentro de la ciudad que se encuentre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir aquélla, la compañía de asistencias coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En todos los casos ASSISTA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los organismos contactados. En todos y cada uno de los casos de asistencia médica, el traslado médico a un centro hospitalario se prestará previa calificación de la situación por parte de los profesionales de la salud de la compañía de asistencias.

#### Exclusiones del servicio:

- Zonas donde no exista la infraestructura necesaria para el traslado del paciente.
- Ambulancias programadas o para retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
- Dolencias derivadas del embarazo.
- Atentados voluntarios contra la vida del CLIENTE.
- Lesiones o enfermedades que no requieran atención de urgencia.
- Lesiones provocadas de forma dolosa (por el usuario o por terceros).
- Traslados a destinos distintos de hospital o clínica.

**Esta asistencia tendrá un límite de 5 eventos al año.**

## 6.2 MÉDICO A DOMICILIO (Código Verde)

A solicitud del Cliente la compañía de asistencia a través de su red de servicios ubicará y enviará a un especialista en medicina general más cercano a su domicilio, y siempre que las condiciones urbanas y viales lo permitan, para que este pueda atender al CLIENTE y dar las indicaciones correspondientes o la derivación a un especialista si es necesario. Servicio sujeto a evaluación telefónica de parte de un profesional de la salud de la compañía de asistencias.

Exclusiones del servicio:

- Servicio de asistencia dirigidos a una persona distinta al titular o Cliente.
- Atenciones de urgencia o emergencia.
- Zonas fuera del radio urbano, y/o donde no exista la infraestructura necesaria.

**Esta asistencia tendrá un límite de 1 evento mensual y un máximo 6 eventos en el año, con un límite de \$5.000 del costo del servicio.**

### 6.2.1.1 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Con el fin de que el CLIENTE pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con la compañía de asistencia.
- b) Informar a la compañía de asistencia del evento en un plazo NO superior a veinticuatro (24) horas para los servicios de emergencia.
- c) Dar aviso oportuno a EL CLIENTE del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE.
- d) Identificarse como CLIENTE ante los funcionarios de la compañía de asistencia o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- e) En el evento de requerir alguno de los servicios de asistencia amparados en el presente documento el CLIENTE y/o beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del CLIENTE o beneficiario, destinatario de la prestación, el número de documento o pasaporte, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

### 6.2.1.2 PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un CLIENTE requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a. El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con ASSISTA al número telefónico especificado en este documento. TELÉFONO DE ASISTENCIA: **0810-345-0902**.
- b. El CLIENTE debe reportar la emergencia en el momento o dentro de un máximo de veinticuatro (48) horas.
- c. El CLIENTE procederá a suministrarle al funcionario de la compañía de asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así

como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por el CLIENTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

### 6.2.1.3 RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el CLIENTE tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- a. Haberse comunicado con la línea de asistencia.
- b. Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia a través de ASSISTA, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando la compañía de asistencia no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- c. Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al CLIENTE un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso.
- d. En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el CLIENTE haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- e. En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el CLIENTE haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- f. El CLIENTE tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reembolso.

### 6.2.1.4 EXCLUSIONES GENERALES

ASSISTA queda excluida de su obligación de prestar los Servicios en las Situaciones de Asistencia que presenten las siguientes causas:

1. Las causales de exclusión indicadas en cada Anexo de los Programas de Asistencia o en cada tipo de asistencia en particular.
2. Cuando se reporte la Situación de Asistencia en un plazo superior a las cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el evento.
3. Los Servicios que el Cliente haya contratado sin previo consentimiento de ASSISTA; salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito comprobado que le impida al Cliente comunicarse con ASSISTA o con el Personal de Asistencia.
4. Cuando el Cliente se niegue a colaborar con el Personal de Asistencia asignado por ASSISTA para la prestación de los Servicios de Asistencia.
5. Cuando haya indicios de que el Cliente está usando los Servicios para beneficio de terceros.
6. Cuando la Situación de Asistencia exista antes de la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia (daño preexistente).
7. Por la mala fe del Cliente comprobada por el Personal de Asistencia de ASSISTA.
8. Cuando no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de seguridad del lugar, o la imposibilidad de acceso al lugar por hechos y/o acciones de terceros extraños o de falta de las condiciones de sanidad necesarias que permitan llevar a cabo la prestación del Servicio.

9. Cuando la Situación de Asistencia es causada por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
10. Cuando la Situación de Asistencia es causada por pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud, o los Ministerios de Salud u Organizaciones similares en cada uno de los países o continentes a los que pertenezca o sean del país donde se presta el Servicio de Asistencia.
11. Cuando la Situación de Asistencia es causada por energía nuclear o radiación.
12. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
13. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
14. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
15. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
16. Cuando por orden de autoridad competente se limite la libre circulación del personal de asistencia.

#### **6.2.1.5 ÁMBITO TERRITORIAL DE ASISTENCIAS**

Los servicios del Programa de Asistencia se prestarán en el territorio de Argentina, con las exclusiones específicas, en la zona de cobertura que en el momento de la emergencia el PROVEEDOR tenga habilitada y con operación, de acuerdo a la infraestructura pública y privada disponible. Los servicios serán brindados por el proveedor en el territorio del AMBA (Capital Federal y GBA) hasta un radio, aproximado, de 40 kilómetros y, en el interior del país, en las localidades en las que el proveedor disponga de cobertura al momento de la solicitud del servicio, considerando que estas pueden variar.

El derecho a los Servicios de Asistencia que se anuncian en el presente Anexo se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional dentro del perímetro urbano de las principales ciudades, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada y de seguridad para la prestación del servicio.

#### **6.2.1.6 OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente deberá cumplir con las siguientes obligaciones para disfrutar de los Servicios:

1. Identificarse como Cliente ante el Personal de Asistencia de ASSISTA.
2. Tomar todas las medidas y precauciones necesarias para limitar las consecuencias o evitar daños mayores en cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una situación de asistencia.
3. Permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencia.

4. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con ASSISTA.

#### **6.2.1.7 PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE SERVICIOS**

En caso de que el Cliente requiera de los Servicios del Programa de Asistencia, deberá proceder de la siguiente forma:

1. El Cliente que requiera del servicio se comunicará con ASSISTA al número telefónico asignado para atender las Situaciones de Asistencia y procederá a suministrarle al Personal de Asistencia de ASSISTA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Cliente activo del Programa de Asistencia y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el Servicio solicitado, tales como la descripción del problema y el tipo de ayuda que precise, un número telefónico en el cual localizarlo y dirección de ubicación. Si en el momento en que un Cliente solicita el servicio no aparece como tal en la base de datos que EL CLIENTE le envía a ASSISTA, ésta podrá brindar el servicio al Cliente, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo de EL CLIENTE autorizando el servicio adicional.
2. Mediante mapeo y sistemas ASSISTA localizará al Personal de Asistencia más cercano al lugar donde se presente la Situación de Asistencia y sea requerido el Servicio.
3. Una vez asignado el Personal de Asistencia que prestará el servicio, ASSISTA le informará al Cliente el nombre del mismo y el tiempo estimado de arribo.
4. Todos los Servicios se monitorean de principio a fin para minimizar el tiempo de espera y verificar la correcta prestación del Servicio de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

En caso de que no se cumpla adecuadamente el procedimiento indicado, ASSISTA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los Servicios de Asistencia relacionados en el presente anexo.

Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Cliente para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de ASSISTA, en casos de fuerza mayor y caso fortuito, el Cliente podrá acudir directamente ante terceros para contratar la prestación del Servicio correspondiente. En tal caso, ASSISTA reembolsará al Cliente los gastos erogados de acuerdo con los límites del Servicio señalados en el presente Anexo. Para que el





Cliente tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de ASSISTA, dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del momento en que se haya presentado la Situación de Asistencia. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud.

#### **6.2.1.8 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

ASSISTA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el Servicio exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al Domicilio, y las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada garanticen la integridad personal del Personal de Asistencia.

#### **6.2.1.9 SERVICIOS ADICIONALES**

ASSISTA podrá brindar un servicio no contemplado en el Programa de Asistencia a un Cliente, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo de EL CLIENTE autorizando el servicio adicional. Se entiende como servicios adicionales todos aquellos servicios que no estén comprendidos en cualquiera de los servicios de asistencia a que se refiere este Anexo.

LAS PARTES convienen que, por los servicios adicionales, EL CLIENTE pagará a ASSISTA por la prestación de los servicios, el costo total de la prestación directa causada más el 30% (treinta por ciento) en concepto de gastos administrativos y de coordinación. A la cantidad resultante se le deberá agregar el correspondiente Impuesto al Valor Agregado que se cause, en términos de las disposiciones fiscales aplicables.

#### **6.2.1.10 EXCEDENTES**

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al límite del Servicio de Asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el Servicio implique gastos mayores. Cualquier costo que supere los límites establecidos en este Anexo, deberá ser pagado por el Cliente con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.



## 7. SEGURO DE SALUD

Complementando los beneficios otorgados por el Producto **Mi AssistA**, ASSISTA S.A., contratará a su exclusivo cargo una póliza de salud con una empresa aseguradora de primer nivel del mercado local (en adelante la "Aseguradora"), de la que resultará beneficiario el Cliente sin coste adicional para él. La misma se registrará por unas Condiciones Generales y particulares definidas por la Aseguradora según las autorizaciones y costumbres del mercado al momento de la contratación, que al momento de la suscripción de la Propuesta son las que siguen a continuación:

### MÓDULO DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS Y TRASPLANTE DE ÓRGANOS CONDICIONES GENERALES

PÓLIZA N° 3-50, emitida por SMG LIFE SEGURO DE VIDA S.A. con fecha 07/11/2022.

SMG LIFE SEGURO DE VIDA S.A. es una aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación e inscripta en el Registro de Aseguradoras bajo el Número 0580, con domicilio en la calle Arenales 1826 de la Ciudad Autónoma Buenos Aires.

Los términos y condiciones de la cobertura son los que surgen de la Póliza, sus Condiciones Generales y Particulares y cuyos términos y condiciones fueron aprobadas mediante Expediente N° 0004909/2016 y Proveído N° 124.617 del 16/01/2017.

Toda denuncia de Siniestros podrá efectuarla los Beneficiarios directamente a la aseguradora SMG LIFE SEGURO DE VIDA S.A. al teléfono 0800-222-7645.

**EDADES:** Edad mínima de ingreso: 14 años de edad. Edad máxima de ingreso actual: 79 años de edad. Edad máxima de futuros ingresos: 64 años. Edad máxima de permanencia: al cumplir los 80 años.

### CONDICIONES ESPECÍFICAS

#### 7.1 COBERTURA DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

##### Artículo 1: Riesgo Cubierto

La Compañía abonará el beneficio previsto cuando el Asegurado sea sometido a alguna de las intervenciones quirúrgicas que figuran en el Listado 1 – Beneficios Previstos para Intervenciones Quirúrgicas, antes de alcanzar la edad máxima de cobertura estipulada en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual.

##### Artículo 2: Beneficio

La Compañía, una vez comprobada la realización de la intervención por su auditoría médica, abonará el Capital Asegurado previsto para cada intervención en el Listado 1 – Beneficios Previstos para Intervenciones Quirúrgicas. Los beneficios podrán utilizarse durante cada año póliza tantas veces como sea necesario por enfermedades o accidentes diferentes.

Si en el curso de una intervención quirúrgica se efectuaren dos o más operaciones por una o varias vías, se indemnizará, el cien por cien (100%) de la intervención de mayor valor y el cincuenta por ciento (50%) del mayor monto correspondiente a las demás.

Este beneficio es adicional e independiente de los demás previstos en la póliza y en los certificados individuales.

##### Artículo 3: Requisitos para la validez del diagnóstico

La Compañía debe contar, dentro de los treinta (30) días de realizada la intervención, salvo casos de fuerza mayor o imposibilidad de hecho sin culpa o negligencia, con un informe escrito por un especialista con el diagnóstico y tratamiento efectuado, en formulario provisto por la Compañía, acompañado de documentación respaldatoria originada en certificaciones y resultados de estudios practicados.

##### Artículo 4: Exclusiones Específicas

La Compañía no indemnizará las intervenciones que no se encuentren expresamente detalladas en el Listado 1 – Beneficios Previstos para Intervenciones Quirúrgicas.

Adicionalmente a las exclusiones establecidas en el Artículo 11° "Riesgos No Cubiertos" de las Condiciones Generales Comunes de esta póliza, quedan excluidas de

esta cobertura las intervenciones quirúrgicas producidas como consecuencia de:

- (a) toda práctica endovascular (incluyendo angioplastias) y técnicas que no requieran apertura del tórax.

##### Artículo 5: Terminación de la Cobertura

Adicionalmente a lo estipulado en las Condiciones Generales – Seguros Individuales o Colectivos-, según corresponda, la presente cobertura terminará:

- a) Cuando se rescinda la presente cobertura por cualquier causa
- b) Cuando el Asegurado alcance la edad máxima de permanencia de esta cobertura, establecida en las Condiciones Particulares y/o Certificado de Incorporación, de corresponder.

En caso de existir prima de riesgo no corrido a la fecha de terminación de la cobertura, la Aseguradora procederá a la devolución de la misma.

### EXCLUSIONES

#### CLÁUSULA A - COBERTURA DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

La Compañía no indemnizará las intervenciones que no se encuentren expresamente detalladas en el Listado 1 – Beneficios Previstos para Intervenciones Quirúrgicas.

Adicionalmente a las exclusiones establecidas en el Artículo 11° "Riesgos No Cubiertos" de las Condiciones Generales comunes de esta póliza, quedan excluidas de esta cobertura las intervenciones quirúrgicas producidas como consecuencia de:

- (a) toda práctica endovascular (incluyendo angioplastias) y técnicas que no requieran apertura del tórax.

**LISTADO I**  
**BENEFICIOS PREVISTOS PARA INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS**

Prácticas y procedimientos	Código prestación PMO	Nivel
Ventriculocisternostomías	01.02.01	1
Lobectomía parcial o total	01.02.04	2
Tractotomía espinotalámica	01.02.05	1
Tratam.Quir.Anerurisma Intracraneal	01.02.06	1
Reparación plástica senos craneales	01.02.09	2
Escisión neoplasia intracraneana	01.02.10	1
Intervenciones estereotáxicas	01.02.13	1
Hipofisectomía	01.02.16	2
Ligadura aneurismas medulares	01.03.03	2
Cordotomía espinotalámica	01.03.04	2
Neurotomía retrogaseriana trigeminal	01.04.01	2
Neurotomía intermediario vestibular	01.04.03	2
Intervenciones nervios ópticos	01.04.04	2
Cirugía de glomus yugularis	03.02.10	2
Cirugía 2° y 3° nervio facial	03.02.11	2
Cirugía del saco endolinfático	03.03.03	2
Cirugía conducto auditivo interno	03.03.04	1
Tratamiento quir. neurinoma acústica	03.03.06	2
Operación comando de laringe	03.06.01	2
Operación comando de parótida	03.08.02	1
Operación comando piso de boca	03.09.01	2
Operación comando de lengua	03.11.01	2
Operación comando de paladar	03.12.05	1
Operación comando de faringe	03.13.04	2
Operación comando de tiroides	04.01.01	1
Adrenalectomía bilateral	04.02.01	1
Lobectomía, bilobectomía o neumonectomía	05.04.01	2
Resección enfisema bulloso bilateral	05.04.15	2
Tratamiento quirúrgico cardiopatías con hipotermia	07.02.02	2
Reemplazo válvula cardíaca	07.02.03	2
Doble reemplazo valvular	07.02.04	2
Reemplazo valvular y plástica de otra	07.02.05	2
Cierre de defectos septales	07.02.06	2
Tratamiento quir. aneurisma de aorta	07.02.07	2
Aneurisma de aorta descendente	07.02.08	2
Cirugía de revascularización mediante puente aorto-coronario o puente mamario-coronario (by-pass)	07.02.09/10	2
Resección de aneurisma ventricular	07.02.11	2
Resección de aneurisma c/ cirugía de revascularización	07.02.12	2
Tratamiento quir. de aneurisma aorto-toracico	07.03.02	2
Tratamiento quir. de aorta abdominal	07.04.01	2
Cirugía ramas viscer. aorta abdominal y > troncos ilíacos (anastomosis)	07.04.02	2
Derivación aorta bifemoral	07.04.04	2
Derivación aorta iliáco uni o bilateral	07.04.05	2
Anastomosis porto cava	07.04.07	2
Esofaguetomía total y reconstrucción en un tiempo	08.01.01	2
Reemplazo de esófago	08.01.04	2
Gastrectomía total	08.03.01	1
Colectomía total c/restitución tránsito	08.05.01	1
Colectomía total con ileostomía	08.05.02	2
Operaciones radicales p/megacolon	08.05.06	2
Operaciones radicales p/megacolon (2)	08.05.07	2
Colonprotectomía total	08.05.08	2
Proctosigmoidectomía	08.05.09	2
Lobectomía hepática	08.07.01	1
Segmentectomía	08.07.02	2
Duodenopancreatoclectomía	08.08.01	1
Nefroureterectomía total c/ cistectomía parcial	10.01.03	1
Derivaciones ureterales	10.01.12	1
Cistectomía total	10.02.01	1

Cistoplastia con colon o iliocistoplastia > agrandamiento vesical	10.02.04	1
Cirugía comando de útero y anexos	11.02.01	2
Artroplastia de cadera cementada	12.10.01	1
Reemplazo de artroplastia cementada	12.10.07	1
Amputación interileoabdominal	12.16.04	1
Dissectomía cervical, dorsal o lumbar con artrodesis	12.17.02	

## CONDICIONES ESPECÍFICAS

### 7.2 COBERTURA DE TRASPLANTE DE ORGANOS

#### Artículo 1: Riesgo Cubierto

La Compañía concederá el beneficio que acuerdan estas Condiciones Específicas, cuando al Asegurado le haya sido diagnosticada la necesidad de realizar uno de los Trasplantes definidos a continuación, siempre y cuando tal diagnóstico hubiese tenido lugar por primera vez, con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia de esta cobertura y antes de la fecha en que el Asegurado alcance la edad máxima de cobertura estipulada en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual.

- Trasplante de Médula Ósea
- Trasplante Hepático
- Trasplante Cardiopulmonar
- Trasplante Cardíaco
- Trasplante Renal
- Trasplante Renopancreático
- Trasplante de Córnea

#### Artículo 2: Definición de los Trasplantes Cubiertos

Se define trasplante como la transferencia de órganos que puede ser: desde un individuo vivo (aloinjertos), del mismo individuo (autoinjerto) o de un cadáver (cadavérico). El diagnóstico y la recomendación del trasplante correspondiente deberán ser efectuados al menos por dos médicos especialistas, uno de los cuales será designado por el Asegurador y con costos a su cargo.

- **Trasplante de Médula Ósea:** se trata del trasplante de células periféricas del propio paciente con potencial de instalarse en la médula ósea y generar las células propias del tejido sanguíneo o tejido de médula ósea de otra persona con la mayor compatibilidad posible con el fin de que funcione para la formación del tejido sanguíneo.
- **Trasplante Hepático:** es el trasplante de hígado o de suficientes unidades funcionales del mismo para mantener las funciones metabólicas propias de ese órgano, instalándolo en el lugar anatómico correspondiente al hígado por la necesidad de conexiones arteriales, venosas y de conductos que hacen posible su funcionamiento.
- **Trasplante Cardiopulmonar:** es el trasplante del corazón y los pulmones, en bloque, para reemplazar la función de bomba circulatoria y de oxigenación sanguínea de esos órganos ocupando el lugar natural de los mismos para poder realizar las conexiones con las venas, las arterias y el árbol bronquial.

- **Trasplante Cardíaco:** es el trasplante del corazón para reemplazar la función de bomba circulatoria ocupando el lugar natural del órgano por la necesidad de las conexiones con arteriales y venosas.
- **Trasplante Renal:** es la implantación de riñón para reemplazar la función de filtrado sanguíneo depurador deficitario por enfermedad renal del paciente.
- **Trasplante Reno pancreático:** es la implantación del riñón y del páncreas en pacientes diabéticos con insuficiencia renal para recuperar la función depuradora sanguínea del riñón y mejorar y hasta curar la diabetes, recuperando la secreción de insulina en forma natural.
- **Trasplante de Córnea:** es el reemplazo del tejido corneal con el fin de recuperar la transparencia y la potencialidad de enfoque del mismo.

#### Artículo 3: Beneficio

La Compañía, una vez comprobado el diagnóstico del trasplante por parte de su auditoria médica, abonará al Asegurado la indemnización correspondiente al trasplante diagnosticado, según los importes detallados para cada tipo de trasplante en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual. Este beneficio es adicional e independiente de los demás previstos en la póliza y en los certificados individuales.

#### Artículo 4: Requisitos para la validez del diagnóstico

La implantación de órganos se reconocerá cuando se hayan agotado todos los otros medios y recursos disponibles o sean inconvenientes o insuficientes como alternativa terapéutica de salud o conservación de la vida.

Para cualquier solicitud de indemnización por trasplante es condición ineludible e indispensable haberlo comunicado previamente al I.N.C.U.C.A.I. o a cualquier organismo que en el futuro lo reemplace.

Es indispensable, asimismo, que se cumplan en todas sus partes las disposiciones de la Ley de Trasplantes de Órganos, sus modificatorias y reglamentaciones.

El Asegurado deberá informar directamente a la Compañía cualquier diagnóstico acerca de la necesidad de efectuarse un trasplante dentro de los 5 (cinco) días de haber sido notificado del mismo, salvo casos de fuerza mayor o imposibilidad de hecho sin culpa o negligencia. Asimismo, se deberá presentar un informe escrito por un especialista con el diagnóstico y tipo de trasplante, en formulario provisto por la Compañía, acompañado de



documentación respaldatoria originada en certificaciones y resultado de estudios practicados.

#### **Artículo 5: Exclusiones Específicas**

Adicionalmente a las exclusiones establecidas en el Artículo 11° “Riesgos No Cubiertos” de las Condiciones Generales Comunes de esta póliza, quedan excluidos de esta cobertura:

- a. Diagnósticos de Trasplantes de carácter experimental.
- b. Trasplantes de médula ósea diagnosticados como esquema terapéutico de rescate de tumores sólidos de cualquier origen. Sólo están incluidos los trasplantes de médula ósea como consecuencia de patologías primarias de la misma.

#### **Artículo 6: Terminación de la Cobertura**

Adicionalmente a lo estipulado en las Condiciones Generales – Seguros Individuales o Colectivos–, según corresponda, la presente cobertura terminará:

- a. Cuando se rescinda la presente cobertura por cualquier causa
- b. Cuando el Asegurado haya percibido el total del beneficio
- c. Cuando el Asegurado alcance la edad máxima de permanencia de esta cobertura,

establecida en las Condiciones Particulares y/o Certificado de Incorporación, de corresponder.

En caso de existir prima de riesgo no corrido a la fecha de terminación de la cobertura, la Aseguradora procederá a la devolución de la misma.

### **EXCLUSIONES**

#### **CLÁUSULA F - COBERTURA DE TRASPLANTE DE ORGANOS**

Adicionalmente a las exclusiones establecidas en el Artículo 11° “Riesgos No Cubiertos” de las Condiciones Generales comunes de esta póliza, quedan excluidos de esta cobertura:

- a. Diagnósticos de Trasplantes de carácter experimental
- b. Trasplantes de médula ósea diagnosticados como esquema terapéutico de rescate de tumores sólidos de cualquier origen. Sólo están incluidos los trasplantes de médula ósea como consecuencia de patologías primarias de la misma.