



## TÉRMINOS Y CONDICIONES SEGURO DE SALUD

---

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “BANCO HIPOTECARIO – PERSONAS - SALUD”

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: **0810 666 0066** 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 el contratante del Servicio y su grupo familiar hasta menores de 18 años.

**IBERO:** Es IBERO ASISTENCIA S.A.

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

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

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

**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.

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

#### II. SERVICIOS COMPRENDIDOS

Su producto de asistencia comprende los siguientes servicios:

- II.A. Servicios Asistenciales De Salud
- II.B. Servicios De Asistencia Legal
- II.C. Asistencia Familiar
- II.D Servicios De Asistencia Contable

## **II.A. SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD.**

### **A) MEDIPHONE 24 – ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

El Beneficiario podrá solicitar asesoramiento médico telefónico brindado por profesionales sobre los temas que se detallan debajo.

- Asesoramiento acerca de dudas e interrogantes relacionados a la salud en general
- Orientación sobre medicación. Reacciones adversas, efectos secundarios, contraindicaciones
- Orientación materno infantil
- Recomendaciones dietarias generales vinculadas a trastornos médicos
- Consultas sobre evolución de distintos tratamientos
- Valoración de necesidad de consulta con especialistas
- Información sobre centros médicos de la red pública y privada
- Contacto y datos de prestadores médicos a domicilio y en consultorio
- Servicio de acompañamiento
- Enfermeros
- Radiología (en consultorio y a domicilio en caso de imposibilidad de trasladarse)
- Quinesiología a domicilio
- Traslados programados
- Farmacias de turno
- Envío de medicamentos
- Mensajería
- Servicio doméstico eventual

Los costos en los que decida incurrir el Beneficiario en virtud del asesoramiento telefónico recibido (como ser costos de diagnóstico, tratamientos, medicamentos, entre otros) en todos los casos serán a cargo del Beneficiario.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por Evento.

### **Exclusiones y limitaciones del servicio Mediphone.**

- La realización de diagnósticos y recetas
- La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales

### **B) ASISTENCIA ODONTOLÓGICA.**

En caso que el Beneficiario sufra dolor dental agudo y/o punzante, o inflamación o edema que requiera de asistencia de emergencia (ya sea por accidente o por enfermedad), IBERO brindará un servicio de urgencia, el cual consistirá de una guardia odontológica las 24 hs. El Servicio se limitará al tratamiento de dolor, infección y extracción de la pieza dentaria afectada. Si a raíz del tratamiento, el profesional debiese realizar alguna de las practicas que se detallan a continuación, y siempre que se cuente con el consentimiento del Beneficiario, IBERO tomará a su cargo la realización de las mismas, por hasta el Tope Establecido.

- Radiografías (Periapicales y Coronales)
- Endodoncia (Tratamiento de conducto)
- Operatoria dental (obturación simple, compuesta y compleja)
- Periodoncia (tratamiento gingivitis)
- Cirugías: dientes (permanentes/temporales); (radiculares/fracturados)

Eventos disponibles: Hasta 2 (dos) por año.

Tope: Hasta \$8.400 (Ocho mil cuatrocientos pesos) por Evento.

### **Exclusiones del servicio Asistencia Odontológica**

- Tratamientos preventivos.
- Toda práctica que no revista tratamiento del dolor.
- Tratamiento de caries preexistentes que no generen una urgencia.
- Pernomuión y corona dental.
- Implantes.
- Fluoración.
- Ortodoncia.
- Tratamientos de urgencia que sean consecuencia de tratamientos odontológicos anteriores.

### **C) SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA NACIONAL**

El Beneficiario podrá solicitar de IBERO la obtención de una segunda opinión médica nacional, a los efectos de sopesar el primer diagnóstico médico con el de un segundo profesional médico propuesto por IBERO.

Este Servicio de Interconsulta de Segunda Opinión Médica será brindado a través de la red de prestadores de IBERO. Para ello, el Beneficiario deberá comunicarse con IBERO y completar el cuestionario que le será proporcionado al efecto, y remitir a donde IBERO le indique las pruebas, historia clínica, biopsias, radiografías, resonancias magnéticas, o cualquier otra información médica que pueda ser necesaria para poder evaluar el caso.

Una vez recibida la información requerida, IBERO efectuará la Interconsulta poniéndose en contacto con los médicos y hospitales especializados en la enfermedad o cuadro clínico del Beneficiario que motiva la Interconsulta.

El Servicio se efectuará siempre sobre la base del historial médico del Beneficiario y la correspondiente primera opinión médica efectuada por los médicos que le hayan atendido, siendo ésta la condición previa para la prestación del servicio.

La respuesta de la Interconsulta será transmitida por IBERO, a la que se adjuntará el informe médico del especialista consultado, mediante fax, correo electrónico, o cualquier otro medio de comunicación rápido, y su original por correo. IBERO se encargará de entregar el material al Beneficiario.

El idioma utilizado tanto en la solicitud de la Interconsulta como en la respuesta a la misma será siempre el castellano, por lo que los informes médicos con los que el Beneficiario cuente deberán ir traducidos a este idioma. El costo de las traducciones de aquellos informes médicos que no hayan sido redactados en castellano, estará a cargo del Beneficiario.

En ningún caso, IBERO será responsable por daños y/o perjuicios originados por las opiniones médicas de los médicos y/o profesionales consultados, o por las acciones que el Beneficiario decida llevar a cabo en virtud de esta segunda opinión médica.

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

Tope: Hasta \$11.200 (Once mil doscientos pesos) por Evento.

#### **Exclusiones del servicio Segunda Opinión Médica:**

- IBERO no brindará el servicio de Segunda Opinión Médica (i) cuando el Beneficiario no remita a IBERO la documentación completa requerida por el Departamento Médico de IBERO; o (ii) cuando a criterio del Departamento Médico de IBERO, el diagnóstico inicial informado no justifique médicamente la obtención de una Segunda Opinión Médica.
- El servicio detallado no contempla citas con profesionales médicos.

### **D) DESCUENTO EN FARMACIAS**

El Beneficiario podrá solicitar un descuento sobre la compra de medicamentos recetados en Farmacias adheridas.

Para obtener el descuento, el Beneficiario deberá comunicarse con IBERO para que se le informe la Farmacia adherida más cercana, y para que IBERO pueda autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. Al momento de la compra, el Beneficiario o la persona que realice la compra deberá presentar el DNI del Beneficiario

Serán recetarios válidos aquellos que cuenten con firma digital u ológrafa, emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas, y que contengan la siguiente información:

- Denominación de la entidad
- Nombre y Apellido del paciente
- Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum
- Cantidad de cada medicamento
- Firma y sellos con n° de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción

El Beneficiario debe abstenerse de incurrir en gastos en farmacias no autorizadas por IBERO. En caso que el Beneficiario haya realizado una compra sin obtener la autorización de IBERO, el Beneficiario no tendrá derecho a reintegro alguno. A su vez, IBERO no autorizará descuentos sobre recetas médicas que hayan superado los 30 días corridos de vigencia. IBERO tampoco autorizará descuentos sobre recetas que contengan más de tres medicamentos.

Las Farmacias prestadoras atenderán al Beneficiario en el horario habitual de atención al público.

Eventos disponibles: Hasta 1 (uno) evento por mes.

Tope: Hasta \$ 5.600 (cinco mil seiscientos pesos) por Evento.

Límites del Servicio:

- Límite de cantidades: Hasta 3 medicamentos por receta.

- Beneficio del 40% de descuento en todo el país (50% en Gran Buenos Aires).
- Beneficio no acumulable con cualquier otro descuento o rebaja relacionado a obras sociales, prepagas, y similares.

#### **Exclusiones del servicio Descuento En Farmacias:**

Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

- Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.)
- Agentes Inmunosupresores
- Agentes para contraste radiológico
- Dentífricos
- Derivados de la sangre y Eritropoyetina
- Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición)
- Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición)
- Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición)
- Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias)
- Drogas utilizadas en el tratamiento del sida
- Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental
- Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería
- Interferones
- Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética
- Productos de uso exclusivo en internación
- Productos de venta libre
- Productos dietéticos, alimenticios y leches
- Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos)
- Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos)
- Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivos orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad)
- Productos sin troquel
- Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen
- Sueros y vacunas.
- Drogas genéricas.

#### **E) ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA**

El Beneficiario podrá solicitar asesoramiento nutricional telefónico brindado por profesionales sobre los temas que se detallan en la presente cláusula. Los costos en los que decida incurrir el Beneficiario en virtud del asesoramiento telefónico recibido, (como ser costos de diagnóstico, tratamientos, medicamentos, entre otros), en todos los casos serán a cargo del Beneficiario.

- Planes orientativos de alimentación saludable con ejemplos de desayunos, almuerzos y cenas indicando calorías recomendadas para una población sana (ejemplos de viandas)
- Prevención de obesidad y promoción de la salud.
- Información práctica de recetas clásicas adaptadas a distintas patologías
- Asesoramiento sobre productos disponibles en el mercado orientados a las distintas patologías (celiaquía, diabetes, etc.)

Eventos disponibles: hasta 3 (tres) Eventos por año.

Tope: Sin Tope por Evento.

Exclusiones del servicio de Asistencia Nutricional

La realización de diagnósticos y recetas.

La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales.

#### **F) ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

El Beneficiario tendrá acceso a un servicio de contención psicológica a través de una línea telefónica, el cual será brindado por profesionales en la materia y ante situaciones de:

1. Soledad
2. Angustia
3. Cuadros depresivos

#### 4. Duelo

El servicio sólo consistirá en la contención y la escucha del Beneficiario. En caso que el profesional lo estime necesario, recomendará al Beneficiario asistencia médica o profesional, según el cuadro.

Eventos disponibles: Sin Límite de Eventos.

Tope: Sin Tope por evento.

#### **G) MÉDICO ONLINE**

El Beneficiario tendrá acceso a una videollamada con un profesional médico matriculado, a los efectos de realizar consultas médicas.

Las consultas realizadas podrán únicamente referirse a las siguientes especialidades:

- Pediatría
- Medicina en general
- Ginecología y obstetricia

Siendo las patologías tratadas, entre otras relacionadas con las especialidades contempladas:

- Resfrío
- Sinusitis
- Gripe
- Problemas pediátricos de baja complejidad
- Erupciones cutáneas
- Asma
- Alergia
- Infecciones del tracto urinario
- Dolor de garganta
- Vómitos
- Problemas relacionados al deporte
- Diarrea
- Consejería para dejar de fumar

Eventos disponibles: Hasta de 3 (tres) eventos por mes, y 36 (treinta y seis) eventos por año.

Tope: Sin Tope por Evento.

#### **Exclusiones del servicio Médico Online**

El Servicio no comprende y no deberá ser utilizado para consultar respecto de (i) problemas médicos complejos, o de una gravedad tal que puedan suponer peligro para la vida o salud del Beneficiario, (ii) eventos que se puedan ser considerados una emergencia, o de urgencia un caso grave, (iii) afecciones del corazón o cerebrales, y (iv) cualquier otro supuesto que, a criterio de IBERO o el proveedor médico contactado, no pueda ser atendido o resuelto mediante una videollamada, por tratarse de problemas médicos que requieren de atención inmediata en sala de guardia, o un tratamiento que excede el alcance de este servicio. Se detalla a continuación, de manera meramente ejemplificativa, algunas situaciones o casos no contemplados dentro de este servicio:

- Dolor o presión en el pecho
- Hemorragia o sangrado significativo
- Pérdida de la conciencia
- Envenenamiento
- Quemaduras moderadas a severas
- Convulsiones/Epilepsia
- Dificultad para respirar
- Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda
- Afectación grave de alguna extremidad
- Fracturas o hueso roto
- Recetas de:
  - o Narcóticos
  - o Opioides
  - o Sedantes y relajantes musculares
  - o Medicamentos que requieren una estrecha vigilancia por parte de un profesional de la salud (Clonazepam, Anfetaminas, etc.)

o Medicamentos que requieren administración por parte de un profesional de la salud o capacitación para el uso por primera vez (Remicade, Epogen, Enbrel, etc).

## **H) CHEQUEO DE ANÁLISIS CLINICOS**

El Beneficiario tendrá derecho a solicitar un chequeo médico. El mismo consiste en:

Electrocardiograma

Hemograma completo

Análisis de orina completo

RX de tórax (frente)

Ecografía abdominal

Ecografía Doppler.

El Beneficiario deberá solicitar telefónicamente el Servicio a IBERO, y recibir su autorización. Luego, IBERO coordinará un turno con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al Beneficiario fecha y hora del mismo. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Eventos disponibles: Hasta 1 (uno) eventos por año.

Tope: Hasta \$2940 (dos mil novecientos cuarenta pesos) por evento.

## **I) CÓDIGO VERDE - VISITAS MÉDICAS DOMICILIARIAS**

Si la sintomatología informada por el Beneficiario refiere a un cuadro agudo pero que no requiera una atención inmediata (por ejemplo: síndromes febriles, cuadros gripales, dolor de oídos, catarros, congestión, eruptivas, resfríos comunes, u otras afecciones similares), IBERO enviará un médico a la Vivienda Declarada, a fin de formular presunción diagnóstica y efectuar las indicaciones pertinentes.

Este beneficio se brinda únicamente en el Vivienda Declarada hasta el Tope Establecido.

Eventos disponibles: Hasta 1 (un) evento por mes, hasta 6 (seis) eventos por año.

Tope: Hasta 8.400 \$ (Ocho mil cuatrocientos pesos) por Evento.

## **Exclusiones del servicio de visitas médicas domiciliarias**

El Servicio no contempla ni incluye:

1. Todo tipo de internación Clínica incluso la de urgencia o de emergencia o internación quirúrgica y cirugía
2. Terapia intensiva o unidad coronaria
3. Terapias alternativas
4. Maternidad, parto, patología del embarazo
5. Tratamiento neonatal
6. Trasplantes
7. Traslados programados en ambulancias o traslados en ambulancias para efectuar estudios complementarios de diagnóstico y tratamiento.

## **J) PREVENCIÓN TERCERA EDAD**

En caso de que el Beneficiario, o alguien de su grupo familiar sea mayor a 65 años de edad, tendrá derecho a solicitar un chequeo médico anual por prevención/control con un especialista de Gerontología para realizar una evaluación que consiste en:

- Chequeo médico regular.
- Asesoría sobre:
  - o Dieta balanceada y óptima hidratación.
  - o Programa de actividad física frecuente.
  - o Mantener un sueño regular tratando de acostarse y levantarse siempre a la misma hora, evitando siestas matutinas.
  - o Realizar actividad mental permanente: participar en cursos, lectura frecuente.
  - o Uso correcto de los medicamentos; no automedicarse.
  - o Minimizar el aislamiento.
  - o Tratar de mantener contacto con amigos y familiares.
  - o Mantener un estado emocional positivo.

El Beneficiario deberá solicitar telefónicamente el Servicio a IBERO, y recibir su autorización. Luego, IBERO coordinará un turno

con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al Beneficiario fecha y hora del mismo. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Eventos disponibles: Hasta de 1 (uno) Eventos por año.

Tope: Hasta 4.200 \$ (Cuatro mil doscientos pesos) por Evento.

### **K) PREVENCIÓN CONTROL MUJER**

En caso de que el Beneficiario, sea mujer, mayor de edad (mayor a 18 años), tendrá derecho a solicitar un chequeo médico anual por prevención/control con un especialista en los estudios mencionados a continuación:

- La prueba de Papanicolaou (PAP)
- Colposcopia

El Beneficiario deberá solicitar telefónicamente el Servicio a IBERO, y recibir su autorización. Luego, IBERO coordinará un turno con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al Beneficiario fecha y hora del mismo. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Eventos disponibles: Hasta de 1 (uno) Eventos por año.

Tope: Hasta 4.200 \$ (Cuatro mil doscientos pesos) por Evento.

### **L) PREVENCIÓN CONTROL HOMBRES**

En caso de que el Beneficiario, mayor de edad (mayor a 18 años), tendrá derecho a solicitar un chequeo médico anual por prevención/control con un especialista en los estudios mencionados a continuación:

- La prueba de Antígeno Prostatico.

El Beneficiario deberá solicitar telefónicamente el Servicio a IBERO, y recibir su autorización. Luego, IBERO coordinará un turno con alguno de los prestadores suscritos a su red e indicará al Beneficiario fecha y hora del mismo. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Eventos disponibles: Hasta de 1 (uno) Eventos por año.

Tope: Hasta 4.200 \$ (Cuatro mil doscientos pesos) por Evento.

### **M) COORDINACIÓN DE TURNOS MÉDICOS**

IBERO coordinará a favor del beneficiario un turno con un médico especializado en algunas de las áreas detalladas debajo, informándole las distintas opciones disponibles, gestionando el turno y evacuando cualquier consulta que tenga el beneficiario. Para la correcta prestación, el beneficiario deberá informarle a IBERO su disponibilidad de días y horarios, y ubicación geográfica.

La coordinación de turnos médicos se podrá hacer sobre las siguientes especialidades:

- Ginecología y obstetricia
- Pediatría
- Kinesiología
- Dermatología
- Gastroenterología
- Nutrición
- Oftalmología
- Psicología
- Otorrinolaringología
- Odontología
- Nefrología
- Neurología
- clínica Medica
- Neumología
- Endocrinología
- Cardiología
- Infectología
- Traumatología
- Reumatología
- Cirugía General
- Hepatología



El listado anterior se encuentra sujeto a futuras ampliaciones y/o modificaciones, por lo que el beneficiario podrá realizar consultas respecto otros especialistas no incluidos en la misma, e IBERO le informará si puede ayudarlo coordinando la visita. En caso de que el beneficiario tenga algún otro especialista y quiera coordinar el turno con este, deberá brindar información lo más completa posible para realizar la búsqueda del mismo.

El Servicio "coordinación de turnos médicos", debe ser solicitado a IBERO al teléfono indicado para estos efectos de lunes a viernes, de 9 a 18.

Todos los costos en los que el beneficiario decida incurrir como consecuencia de la coordinación del turno (como ser, costos de consulta, evaluación, diagnóstico, tratamientos, medicamentos, entre otros), son a cargo exclusivo del beneficiario.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Topes: Sin Tope por Evento.

## **N) DESCUENTOS EN ÓPTICAS**

El Beneficiario podrá solicitar descuento del 35% para la confección de cristales y compra de anteojos en ópticas adheridas. Para ello deberá comunicarse con IBERO para que se le informe la óptica adherida más cercana.

Los productos de la óptica alcanzados son:

- Anteojos de lectura
- Confección de cristales

Las ópticas prestadoras atenderán al Beneficiario en el horario habitual de atención al público.

Eventos disponibles: Hasta de 2 (dos) Eventos por año.

Tope: Hasta 4.200 \$ (Cuatro mil doscientos pesos) por Evento.

## **O) SERVICIO DE ACOMPAÑANTE EN ESTABLECIMIENTO MÉDICO O LA VIVIENDA DECLARADA.**

Si a causa de un acontecimiento medico al Beneficiario se le aconsejase bajo prescripción médica la asignación de un (1) acompañante calificado, IBERO tomará a su cargo el costo del mismo hasta el Tope Establecido.

El profesional será designado por IBERO, y estará encargado de permanecer junto al Beneficiario durante el tiempo internado en la Vivienda Declarada.

El acompañante calificado contara con experiencia en:

- Atención oportuna ante situaciones de riesgo
- Control de medicamentos
- Medición e interpretación de glucosa
- Medición e interpretacion de tensión,
- Ejercicios físicos
- Ejercicios cognitivos

Eventos disponibles: Hasta de 2 (Dos) Eventos por año.

Tope: Hasta 4.200 \$ (Cuatro mil doscientos pesos) por Evento.

## **P) KINESIOLOGÍA / TERAPIAS FÍSICAS A DOMICILIO**

A causa de un acontecimiento medico al Beneficiario del cual por prescripción médica requiera la realización de prácticas kinesiológicas y/o terapias físicas, IBERO coordinara el envío de un especialista en el rubro a la Vivienda Declarada para la realización de la misma, siempre que se pueda realizar por la complejidad de la actividad y sea posible el traslado de los equipos necesarios.

Este beneficio se brinda únicamente en el Vivienda Declarada, Ibero se hace cargo del costo hasta el Tope establecido, en caso de haber una diferencia a abonar, la misma deberá ser abonada en efectivo al profesional al momento de la realización de la asistencia.

Para que sea válida la solicitud de asistencia, la cantidad de días entre la fecha de emisión de la prescripción médica y la solicitud de asistencia debe ser menor a 45 días, de lo contrario no se podría brindar la misma sin una prescripción vigente.



Eventos disponibles: Hasta de 2 (Dos) Eventos por año.  
Tope: Hasta 4.200 \$ (Cuatro mil doscientos pesos) por Evento.

## **II.B. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

A solicitud del Beneficiario, IBERO brindará, vía telefónica, los servicios detallados a continuación, a los efectos de que este pueda realizar una consulta preliminar sobre la materia. Los gastos en los que decida incurrir el Beneficiario a partir de la información provista por el profesional con el que IBERO lo haya conectado, correrán por cuenta exclusiva del Beneficiario. A su vez, IBERO no será responsable por las acciones que decida llevar a cabo el Beneficiario a partir de la información recibida. La información que el profesional le brinde debe ser considerada preliminar y de carácter orientativo.

El Servicio no contempla la asistencia en el armado de estrategias procesales, la realización de juicios de valor por parte del profesional, inicio o consulta de causas, ni el patrocinio letrado o representación del Beneficiario en ningún tipo de reclamo, ya sea este judicial o extrajudicial. IBERO tampoco será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que eventualmente decida contratar el Beneficiario, limitándose su prestación al acto de intermediación entre el abogado y el Beneficiario, y a brindar la asistencia telefónica aquí establecida. Estos servicios serán proporcionados hasta el Tope Establecido. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.  
Topes: Sin Tope por Evento.

### **A) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EN LA VIVIENDA DECLARADA**

En caso de ocurrencia de un robo en la Vivienda Declarada, IBERO contactará al Beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente a gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si la Vivienda Declarada Beneficiario que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará al Beneficiario sobre los pasos a tomar frente a la compañía de seguros.

### **B) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMÓVIL**

En caso de robo de algún vehículo vinculado al Beneficiario, IBERO contactará al Beneficiario 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, dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el vehículo del Beneficiario que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará al Beneficiario sobre los pasos a tomar frente a la compañía de seguros.

### **C) ASISTENCIA LEGAL PRELIMINAR EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**

En caso que el Beneficiario se vea involucrado en un accidente automovilístico con un vehículo vinculado al Beneficiario, IBERO contactará al Beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente con la formulación de la denuncia de siniestro por ante la compañía aseguradora, interpretación de la póliza contratada, así como para esclarecer todas las dudas legales que tenga sobre la materia.

### **D) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS**

En caso que el Beneficiario haya sufrido la pérdida o robo de documentos propios, IBERO contactará al Beneficiario con un abogado para que lo asista telefónicamente con las denuncias pertinentes a ser realizadas, y en la gestión de la obtención de nuevas copias o testimonios, en caso que ello fuere posible. Asimismo, IBERO coordinará la transmisión de mensajes urgentes derivados de la pérdida o el robo de la documentación en situaciones de emergencia en las cuales el Beneficiario necesite de la asistencia.

### **E) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO / FAMILIARES**

IBERO brindará un asesoramiento y evacuación de consultas telefónicas relativas a materia sucesoria. Las consultas serán contestadas a la brevedad posible por profesionales especializados en cada área del derecho. En caso de que por la naturaleza del tema fuera necesario la revisión de documentación, se dispondrá del envío de documentos vía correo electrónico al correo indicado por IBERO.

## **II.C. ASISTENCIA FAMILIAR**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, sus familiares tendrán acceso a las prestaciones detalladas a continuación.

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

Topes: Sin Tope por Evento.

#### **A) COORDINACIÓN DE SEPELIOS**

IBERO pondrá a disposición la coordinación del servicio de sepelio, enviando a profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar los servicios que se deseen realizar respecto de alguna de las siguientes prestaciones:

- Funerarias
- Cocherías
- Florerías
- Remises
- Vehículos de alquiler

IBERO no tomará a su costo y cargo ninguna de las prestaciones que los familiares eventualmente soliciten de las empresas o profesionales con las cuales IBERO los puso en contacto, limitando su prestación a la intermediación y coordinación entre los familiares y las empresas o profesionales especializados en la materia.

#### **B) COORDINACIÓN DE ACOMPAÑANTE**

IBERO pondrá a su disposición la coordinación del servicio de acompañantes y/o conductores para los eventuales desplazamientos de los familiares o allegados.

IBERO no tomará a su costo y cargo ninguna de las prestaciones que los familiares eventualmente soliciten de las empresas o profesionales con las cuales IBERO los puso en contacto, limitando su prestación a la intermediación y coordinación entre los familiares y las empresas o profesionales especializados en la materia.

#### **C) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

IBERO brindará aviso telefónico de la dirección y horario en que se realizará el velatorio del Beneficiario a un máximo de 10 contactos.

#### **II.D. SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTABLE**

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

- a) Monotributo: Asesoramiento sobre inscripción, baja, alta de empleados, re categorización, asesoramiento en generales de Ingresos Brutos: Asesoramiento sobre alta, baja, DDJJ mensual y anual, estado de deuda, planes de pago, deudas judiciales.
- b) Declaraciones Juradas: Asesoramiento sobre Impuesto a las Ganancias y Bienes Personales de personas físicas y jurídicas, empleados en relación de dependencia.
- c) Inscripción como empleador, alta y baja de empleados Regularización de deudas impositivas: Asesoramiento sobre Plan de facilidades, deudas en situación judicial. Asesoramiento sobre empleadas domésticas. Asesoramiento sobre certificaciones.
- d) Dedución de impuesto a las ganancias para personas físicas: Asesoramiento general del concepto. Asesoría general para deducción de Impuesto a las Ganancias para personas Físicas.

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

Tope: Sin 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 solitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso.

#### **IV. REINTEGROS**

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

En todo supuesto, el Beneficiario deberá con la autorización previa de IBERO, y contratar los servicios con empresas, profesionales o proveedores expresamente autorizados por IBERO. Caso contrario, el Beneficiario no tendrá derecho a reintegro alguno. Para permitir la evaluación del caso, el Beneficiario deberá suministrar a IBERO toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de IBERO, la contratación del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, a modo de ejemplo, las facturas y recibos originales correspondientes.

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

#### **V. PROCEDIMIENTO**

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

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

La llamada telefónica será considerada como aviso o solicitud de servicio, en razón de lo cual el Beneficiario autoriza expresamente a IBERO para que ella sea 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.