

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO**"Directo – Reparación Electro".**

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

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

I. GLOSARIO

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

Beneficiario: Persona o personas con derecho a solicitar la prestación de los Servicios. Salvo indicación en contrario en algún Servicio particular, será considerado beneficiario únicamente el individuo informado por la Contratante como con derecho a los Servicios.

Contratante: Es DIRECTO S.A.

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 (con IVA incluido). 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 De Asistencia reparación de electrodomésticos fuera de garantías.

II.A. REPARACION DE ELECTRODOMESTICOS FUERA DE GARANTIA

A pedido del Beneficiario, IBERO enviará un técnico al domicilio para que realice tareas de revisión, análisis y en su caso, la posterior reparación de los siguientes productos nacionales y/o importados detallados en los presentes términos y condiciones, en lo que respecta a fallas de sus componentes y/o piezas mecánicas, eléctricas, operacionales y/o electrónicos.

Los electrodomésticos y Servicios incluidos son los siguientes:

Lavavajilla:

- cambio cable ficha
control y mantenimiento
- puesta a punto
- limpieza recipientes
- cambio manguera desagote

- cambio fusible
- cambio de patas soporte - cambio de terminales
- recomposición de cables
- cambio manguera descarga

- **Lavarropas**

- cambio correa
- cambio de patas soporte - limpieza filtro bomba
- control y mantenimiento
- cambio cable ficha
- cambio fusible
- cambio de terminales
- recomposición de cables
- cambio manguera entrada
- cambio manguera descarga
- cambio polea – tensor

- **Microondas**

- cambio plato y soporte
- cambio cable ficha
- cambio fusible
- cambio de perillas
- cambio de terminales
- Ajuste de puerta
- recomposición de cables
- cambio panel (según modelo)

- **Heladeras**

- cambio cable ficha
- control y mantenimiento
- cambio capacitor
- cambio de lámparas
- cambio fusible
- ajuste burlete
- ajuste manija apertura
- cambio de patas soporte - cambio de terminales
- recomposición de cables
- cambio burlete
- cambio capacitor

- **Aire acondicionado**

- cambio remoto
- cambio receptora
- cambio tacos anti vibradores
- limpieza filtros
- control y mantenimiento
- cambio cable ficha
- cambio manguera desagote
- cambio fusible
- limpieza turbina
- cambio pilas remoto

- cambio de terminales
- recomposición de cables
- cambio capacitor forzador
- Carga de gas hasta el tope de cobertura

● TV Led

- cambio c/ remoto
- cambio receptor
- cambio cable ficha 220v
- cambio pilas remoto
- recomposición de cables
- programación
- configuración

Se deja constancia que los Servicios listados precedentemente son meramente enunciativos y no taxativos. Los costos de repuestos y mano de obra que requieran para la reparación, estarán incluidos hasta el Tope de cobertura establecido.

Una vez recibida la solicitud del servicio, la coordinación del mismo se realizará con el Beneficiario dentro de las 48 /72 Hs, en el horario de atención de los proveedores que es de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

La reparación según corresponda, se hará efectiva en un plazo máximo de 20 días. Por tal, para solicitar otra asistencia para el mismo electrodoméstico deberá ser posterior a ese periodo.

El servicio contempla la revisión/reparación o retiro de todos los productos del listado en o desde la Vivienda Declarada del cliente. En caso de que deba ser retirado y trasladado al centro de servicio para su reparación, el prestador que IBERO designe, realizará el mismo sin costo alguno para el Beneficiario. No obstante, en situaciones particulares y si el Beneficiario optara por llevar a su costo y cargo el Electrodoméstico al centro de servicio, no podrá solicitar a IBERO reintegro alguno.

En caso que el producto no tenga reparación (irreparable), quedará en las mismas condiciones en que se encontraba antes de su revisión, y no se computará como un evento.

La garantía por el servicio de la reparación será por el término de 90 días tanto de repuestos como de mano de obra, exclusivamente por las tareas realizadas.

La cobertura es a nivel nacional.

Eventos disponibles: Hasta 6 (seis) Eventos por año. Tope: Hasta 18.000\$ (dieciocho mil pesos) por Evento.

Tareas no comprendidas en el servicio:

- Cualquier otro electrodoméstico distinto a los mencionados queda excluido del presente servicio - No incluye el reemplazo de los electrodomésticos mencionados y/o indemnización por los mismos. - La garantía de la reparación quedará sin efecto en el caso de mal uso, uso indebido o abusivo, o deficiencias, sobretensiones, descargas o interrupciones del circuito de alimentación eléctrica o rayos, deficiencias en la instalación eléctrica o conexiones indebidas.
- No están cubiertos electrodomésticos que estén dentro del periodo de garantía comercial o garantía extendida, ya que la intervención de este servicio anularía las mismas.

II.B. ASESORAMIENTO TECNICO TELEFONICO

FUNCIONALIDADES DE TUS ARTEFACTOS: Soluciones remotas de fallas en los electrodomésticos comprendidos en la asistencia (Lavarropas, Heladeras, Lavavajillas, TV y LEDS, Aire Acondicionado y Microondas) mediante

reseteo y/o configuración de los mismos.

CONECTIVIDAD 360: Asesoramiento para la configuración de aplicaciones, cuentas, Tvs, WIFI, periféricos de todos los electrodomésticos que posean en el domicilio y que cuenten con una conexión a INTERNET.

USO ADECUADO DE LOS ELECTRODOMESTICOS: Asesoramiento telefónico para lograr el mayor rendimiento de los electrodomésticos (Consumo, limpieza, Orientación para instalación del artefacto, frigorías correctas para los ambientes), precaución para la manipulación y el cuidado de los electrodomésticos.

El asesoramiento se brindará de forma telefónica y/o WhatsApp, esta última herramienta es la que será utilizada como prioridad para poder hacer intercambios de imágenes y/o videos que nos permitan orientar de mejor manera a cada cliente.

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) actuare de mala fe, o mediando abuso de derecho; (iii) cause el evento catalizador de la solicitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso.

IV. REINTEGROS

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

Para permitir la evaluación del caso, el Beneficiario deberá suministrar a IBERO toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de IBERO, la contratación del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, a modo de ejemplo, las facturas y recibos originales correspondientes. Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se envíen a la casilla reintegrohogar.iar@iberoasistencia.com.ar, o a aquella que IBERO indique en el futuro, con toda la documentación respaldatoria de los gastos realizados adjunta. El Beneficiario tendrá un plazo de sesenta (60) días corridos contados a partir de la fecha de gastos realizados para solicitar el reintegro y presentar toda la documentación respaldatoria requerida por IBERO. Pasado dicho plazo sin haber presentado la documentación requerida, IBERO no estará obligado a realizar reintegro alguno.

V. PROCEDIMIENTO

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

requiera, alguno de los siguientes datos:

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

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.