

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “DIRECTO 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: 0800 444 0519 las 24hs, los 365 días del año.

I. GLOSARIO

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

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

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

IBERO: Es IBERO ASISTENCIA S.A.

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

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

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

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

II. SERVICIOS COMPRENDIDOS

Su producto de asistencia comprende los siguientes servicios:

1. 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: 2 (dos) eventos por mes y hasta 24 (veinticuatro) eventos al año por grupo familiar.

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:
 - Narcóticos
 - Opioides
 - Sedantes y relajantes musculares
 - 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.)

2. 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 ológrafo, 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: 1 (un) evento mensual y como máximo 8 (ocho) eventos al año. Topes: \$5.000 (Pesos cinco mil) por receta.

Límites del Servicio:

- Límite de cantidades: Hasta 3 medicamentos por receta.
- Beneficio del 50% de descuento en farmacias.
- 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
- Drogas Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición)
- Drogas Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición)
- Drogas 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. (Anticonceptivo orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad)
- Productos sin troquel

Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen • Sueros y vacunas. Drogas genéricas.

3. MEDIPHONE

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)
- Kinesiología 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 límites Topes: Sin límites

Exclusiones y limitaciones del servicio Mediphone.

La realización de diagnósticos y recetas

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

4. SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

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: 1 (un) evento por año.

Topes: \$45.000 (Pesos cuarenta y cinco mil) por consultas a nivel nacional y US\$ 1.000 (Dólares mil) para consultas internacionales.

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 médicaamente la obtención de una Segunda Opinión Médica.
- El servicio detallado no contempla citas con profesionales médicos.

5. 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 prácticas 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).
- Envío de exámenes y medicamentos: El beneficiario podrá solicitar a IBERO el envío de exámenes de laboratorio y medicamentos.
- Recordatorio de citas y análisis o medicamentos.

Adicionalmente, si a raíz del tratamiento de emergencia, el profesional requiera realizar una limpieza dental, y siempre que se cuente con el consentimiento del Beneficiario, IBERO tomará a su cargo la realización de la misma. El Servicio de limpieza dental cuenta con un Tope independiente al del Servicio de Asistencia Odontológica.

Eventos disponibles: 3 (tres) eventos por año. Topes: \$ 9.000 (Pesos nueve mil) 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.
 - Pernomuñon y corona dental.
- Implantes.
- Fluoración.
- Ortodoncia.
- Tratamientos de urgencia que sean consecuencia de tratamientos odontológicos anteriores.

6. 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: 1 (un) evento por año.

Topes: \$ 25.000 (Pesos veinticinco mil) por evento.

7. DESCUENTO EN ORTOPEDIAS

El Beneficiario podrá solicitar descuento del 40% sobre ortopedia de alquiler en Ortopedias adheridas. Para ello deberá comunicarse con IBERO para que se le informe la Ortopedia adherida más cercana. Los productos de ortopedia de alquiler alcanzados son:

- Silla de ruedas.
- Muletas.
- Bota Walker.
- Andador.
- Cama ortopédica.
- Bañadera portátil.

Las Ortopedias prestadoras atenderán al Beneficiario en el horario habitual de atención al público. Eventos disponibles: 1 (un) evento mensual y como máximo 3 (tres) eventos al año.

Topes: \$ 5.000 (Pesos cinco mil) por evento.

8. 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 a partir del llamado (como ser, costos de diagnóstico, tratamientos, medicamentos), 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 8 (ocho) 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

9. ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

El familiar del 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:

- Soledad
- Angustia
- Cuadros depresivos
- Duelo

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

Eventos disponibles: hasta 8 (ocho) eventos por año. Tope: sin Tope por Evento.

10. ASISTENCIA LEGAL

A solicitud del beneficiario, IBERO brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal y familiar, como ser: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el beneficiario por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. IBERO no 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. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

Eventos disponibles: Sin límites Topes: Sin límites

11. ASISTENCIA A TERCERA EDAD

En caso de que el Beneficiario sea mayor a 65 años de edad, tendrá derecho a solicitar las prestaciones que se detallan a continuación:

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. SERVICIO DE ACOMPAÑANTE EN 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 coordinará el mismo a un costo preferencial. El costo será a cargo del Beneficiario.

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 interpretación de tensión,
- Ejercicios físicos
- Ejercicios cognitivos

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos.

C. ASESOR PREVISIONAL

Gestión informativa sobre realización de trámites previsionales. Se brinda orientación telefónica sobre horarios de atención, direcciones y datos para tramitación de jubilación, pensión, retiro por invalidez o estado de los trámites.

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

D. TRASLADO A SANATORIO/ HOSPITAL/ CLINICA MAS CERCANO.

En caso que el cuadro de salud del Beneficiario lo permita, IBERO se encargará del traslado terrestre sanitario del Beneficiario hasta el centro médico más cercano.

El traslado podrá ser en remis o taxi según como Ibero coordine. Eventos disponibles: Sin límite de Eventos. Tope: Sin Tope por Evento.

E. SERVICIO DE INFORMACIÓN (CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA)

IBERO proporcionará los números telefónicos de bomberos, hospitales, policía, y otros servicios de emergencia.

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

F. CONTENCION PSICOLOGICA

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:

Soledad

Angustia

Cuadros depresivos

Duelo

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

Eventos disponibles: Sin límite de Eventos. Tope: Sin Limite

G. ENFERMERA A DOMICILIO

A causa de un acontecimiento medico al Beneficiario, que requiera que se le suministre algún tratamiento que se esté bajo prescripción médica o se asista en alguna actividad medica que pueda ser realizada por una enfermera (o) y este bajo receta médica, El Beneficiario podrá solicitar a Ibero la concurrencia de un profesional calificado a su Vivienda declarada e Ibero tomará a su cargo el costo del mismo hasta el Tope Establecido.

Este servicio deberá ser solicitado con al menos 48 horas de anticipación. Eventos disponibles: Hasta de 4 (cuatro) Eventos por año.

Tope: Hasta \$7.000 (pesos siete mil) por Evento

12. 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 coordinará el servicio de sepelio del Beneficiario, poniendo en contacto a los familiares del Beneficiario con profesionales o empresas que puedan formular un presupuesto y, eventualmente, llevar a cabo alguno de los siguientes servicios:

- Funerarias y/o cocherías
- Servicio fúnebre
- Carroza fúnebre
- Autos de acompañamiento
- Servicio de florería
- Servicio de cafetería y catering
- Trámites legales ante las autoridades competentes
- Misa o respondo final
- Muro de condolencias

IBERO no tomará a su costo y cargo ninguna de las prestaciones que los familiares eventualmente soliciten de las empresas 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. Los familiares del Beneficiario deberán abonar el costo de los servicios directamente a la empresa prestataria seleccionada.

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 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. Los familiares del Beneficiario deberán abonar el costo de los servicios directamente a la empresa prestataria seleccionada.

C. ENVIO DE MENSAJES URGENTES

IBERO brindará aviso telefónico de la dirección y horario en que se realizará el velatorio del Beneficiario a un máximo de 20 contactos. Para ello, el familiar que se contacte con Ibero deberá informar los nombres y números de contacto de las personas a contactar.

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

V. PROCEDIMIENTO

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

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

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

VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.

Permitir el acceso a la Vivienda Declarada a los prestadores del Servicio, cuyos datos serán anticipados por IBERO.

Estar presente durante la prestación de los Servicios, o bien designar alguna persona autorizada e informarla a IBERO.

Notificar cualquier cambio de domicilio de la Vivienda Declarada.

VII. SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS

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

Para ello, el operario o proveedor de IBERO a cargo de la prestación del Servicio deberá formular un presupuesto, el que será comunicado directamente al Beneficiario y telefónicamente a IBERO. Si el Beneficiario acepta el presupuesto formulado por el proveedor, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente al operario u proveedor enviado por IBERO la diferencia entre el monto presupuestado y el Tope establecido para el Servicio.

En el caso que el beneficiario no acepte el presupuesto, el Servicio se prestará hasta la concurrencia del Tope, siempre que ello sea factible.