



**CONDICIONADO**  
**ASISTENCIA MULTIASISTENCIA**

El siguiente clausulado que se consigna seguidamente describe las prestaciones, características, montos, topes y demás condiciones que regulan el servicio de Asistencia brindada por Europ Assistance Argentina.

**Definiciones de términos**

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS aquí detallados, se entenderá por:

**BENEFICIARIO(s):** Serán considerados beneficiarios titulares, a los efectos de esta prestación exclusivamente, las personas físicas clientes y clientes de Banco Macro, y reúnan para el otorgamiento de la asistencia las condiciones fijadas bajo el presente instrumento en el domicilio real que se encuentre asentado como vigente en los registros del Banco.

**SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionadas con la asistencia, y cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.

**PROVEEDOR o PRESTADOR:** Es EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A con domicilio en Carlos Pellegrini 1163 piso 9° (Código Postal 1009) – Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**EVENTO:** Solución brindada por el prestador en relación con una solicitud de servicio de asistencia. En caso de que el BENEFICIARIO solicite una segunda solución para resolver la misma eventualidad, el PROVEEDOR podrá considerarlo como un EVENTO adicional.

**SINIESTRO:** Es un acontecimiento que produce daños amparados en las presentes condiciones generales del servicio.

**ACCIDENTE:** Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, causando daños a una persona y/u objeto.

**URGENCIA:** Es todo imprevisto que, no siendo EMERGENCIA, afecte las instalaciones de la vivienda, impidiendo su normal funcionamiento.

**EMERGENCIA:** Es el imprevisto que ocasione inhabilitación de la vivienda y/o también la imposibilidad de acceso o salida de esta, como, asimismo, el eventual riesgo de vida de sus habitantes.

**AVERIA:** Daño o deterioro de un objeto de modo tal que su funcionamiento normal esté impedido.

**ROBO:** Usurpación ilegítima utilizando la fuerza sobre las cosas, amenazas o violencia física en las personas.

**REINTEGRO:** Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación con los servicios cubiertos aquí descritos, siempre y cuando los mismos hayan sido autorizados debidamente por el PRESTADOR antes de ser realizados. Los REINTEGROS se realizarán por el proveedor en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO titular.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO cuando se supere el tope económico establecido en la cobertura al momento de recibir el SERVICIO.

**Identificación como beneficiario**

La identificación será necesaria al momento de ser solicitada la asistencia, y la misma estará dada en función de número de dni y/o BENEFICIARIO.

**Validez territorial**

Los servicios se brindarán en la República Argentina en la vivienda declarada como domicilio real vigente por el BENEFICIARIO.

**Vigencia del servicio**

Vigente el servicio, los asociados/ asegurados recibirán la prestación durante todo el período en el cual permanezcan en la condición de asociado.

La condición de asociado/ asegurado a los efectos de la prestación del Servicio de Asistencia se considerará a partir de las 00.00hs. (cero horas) del día siguiente de su ingreso como BENEFICIARIO.

**SOLICITUD DE ASISTENCIA**

Los SERVICIOS serán prestados por el PROVEEDOR a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse al teléfono del servicio de asistencia.

En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la siguiente información:

- Nombre y apellido.
- Número de BENEFICIARIO y/o DNI.
- Dirección del domicilio real de la asistencia.
- Motivo del llamado y tipo de urgencia solicitada.
- Número telefónico para eventual contacto.

#### **PRESTACIONES COMPRENDIDAS:**

##### **Plomería:**

***Tope: Hasta 2 eventos al año, \$3000 por evento.***

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la rotura de instalaciones fijas de la vivienda (cañerías, llaves, etc.), que sean externas (es decir que estén a la vista, fuera de la estructura de la vivienda, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos) que produzcan daños, tanto en los bienes del Asegurado, como en los de otras personas. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su recinto. Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación, serán a cargo de EAA Assistance, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos o materiales.

Exclusiones de cobertura: - La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones propias a la vivienda. – La reparación de instalaciones (cañerías, etc.) internas que se encuentren dentro de la estructura de la vivienda, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos. – La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua. - La reposición de repuestos a cargo de prestador, caños, flexibles, sifones y en general, cualquier repuesto necesario para efectuar el servicio.

##### **Gas:**

***Tope: Hasta 2 eventos al año, \$3000 por evento.***

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la fuga o escape de gas en instalaciones propias que sean externas (es decir que estén a la vista, fuera de la

estructura de la vivienda, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos) que produzcan daño o peligro a la misma o a terceros. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, no se consideran como pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su recinto. Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación, serán a cargo de EAA Assistance, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos o materiales.

Exclusiones de cobertura: - La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías o llaves de gas. - La reparación de daños por fugas o escapes. - La reparación y/o reposición de cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías de gas. - La reposición de repuestos a cargo del Prestador y cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio. - La reparación de instalaciones (cañerías, etc.) internas que se encuentren dentro de la estructura de la vivienda, entendiéndose como estructura paredes, pisos y techos. - La reposición o reparación de cualquier superficie ajena a las cañerías de gas, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.

##### **Cristalería:**

***Tope: Hasta 2 eventos al año, \$3000 por evento.***

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada vertical que forme parte del cerramiento de la vivienda, en tanto y en cuanto tal rotura determine la falta de protección de esta frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas. Los costos de desplazamiento del operario, de mano de obra y de materiales, que se requieran para la reparación, serán a cargo de EAA Assistance.

Exclusiones de cobertura: Vidrios de puertas internas, espejos, vitroaux tragaluces, claraboyas (vidrios horizontales) - Reparación de marcos de ventanas y puertas.

##### **Electricidad:**

***Tope: Hasta 2 eventos al año, \$3000 por evento.***

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a la ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de esta, o en alguna de sus dependencias. Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación serán a cargo de EAA Assistance, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos y/o materiales.

Exclusiones de cobertura: - La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

- Cuando el corte de luz es provocado por un cortocircuito que no sea causado por un artefacto cuya desconexión restablezca el normal suministro eléctrico.

**Cerrajería:**

***Tope: Hasta 2 eventos al año, \$3000 por evento.***

Será determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a pérdida, extravío, robo de llaves, o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otra garantía, que impida el acceso del Beneficiario a la vivienda y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, por no existir otras soluciones alternativas. Los costos de desplazamiento del operario y de mano de obra, que se requieran para la reparación serán a cargo de EAA Assistance, quedando a cargo del Beneficiario los gastos de repuestos o materiales. También se brindará asistencia en aquellos casos que por la naturaleza de la emergencia sea necesario ingresar en la vivienda, o en algún ambiente de esta, donde hubiesen quedado encerradas o estuviesen en riesgo la integridad física de algún morador permanente o circunstancial de la vivienda asegurada.

**Exclusiones particulares:** La fabricación de llaves duplicadas de cualquier tipo - Reposición de llaves - El servicio excluye todo tipo de arreglo en las aberturas que requiera el servicio de carpintería y/o herrería de puertas y ventanas.

**PRESTACIONES ADICIONALES:**

***Tope: Hasta 1 evento anual de cada una, \$1000 por evento***

- Seguridad y Vigilancia por robo: Cuando la vivienda asegurada se presentará vulnerable, EL PROVEEDOR coordinará un servicio de vigilancia.
- Celador o cuidador - vigilante sustituto: Cuando la vivienda asegurada se presentará vulnerable, EL PROVEEDOR enviará un cuidador o vigilante al domicilio registrado.
- Servicios de mudanza: Cuando la vivienda asegurada se declare inhabitable, siendo necesario el retiro de los muebles por seguridad o para efectuar las reparaciones correspondientes, EL PROVEEDOR coordinará el retiro y el traslado de los mismos al lugar indicado por EL BENEFICIARIO.
- Técnicos para mantenimiento en general: El BENEFICIARIO podrá solicitar estos servicios programados para el mantenimiento de su hogar: plomería, cerrajería, electricidad, albañilería, pintura, gasista, plomería, cristalería, pintura, carpintería, herrería, fumigación, piletero, emergencia veterinaria y guardería para mascotas.
- Asesoría de seguridad en el hogar: Servicio de información telefónica donde se le brindará al asegurado asesoría relacionada a la seguridad en su hogar.
- Asistencia legal in situ en caso de robo al domicilio: EUROP ASSISTANCE, ante solicitud del

BENEFICIARIO, brindará asesoramiento legal directamente con un abogado. Los gastos adicionales y excedentes de cobertura estarán a cargo del asegurado.

**Cobertura médica odontológica:**

***Tope: Todas las prestaciones incluyen un monto total de hasta \$10.000 anuales de cobertura odontológica***

A solicitud del Beneficiario, Europ Assistance coordinará y cubrirá hasta el tope indicado los siguientes servicios odontológicos:

- Consulta odontológica telefónica las 24 horas
- Examen odontológico, odontograma en general
- Radiografías periapicales y coronales}

**Medicina bucal:**

- Historia clínica
- Diagnóstico
- Plan de tratamiento
- Exodoncias simples o extracciones
- Técnicas de higiene oral y prevención vía telefónica
- Tratamientos de conducto
- Alivio de dolor (analgésicos)
- Referencias de centros y clínicas odontológicas

**Asistencia dental urgencia:**

- Gastos de atención odontológica de urgencia
- Calmantes para el dolor
- Gastos por accidente (prótesis dental)
- Tratamientos no urgentes

Los costos adicionales y excedentes estarán a cargo del Beneficiario.

**Referencia de farmacias, centros de salud y odontólogos a nivel nacional:**

***Servicio ilimitado.***

EUROP ASSISTANCE brindará información sobre las farmacias de turno, centros de salud odontológicas e información de consultorios odontológicos que el BENEFICIARIO indique, siendo estos pertenecientes o no a su Obra Social o Medicina Prepaga.

El costo de las consultas, en caso de existir, estarán a cargo del BENEFICIARIO. Este servicio no posee límite



de eventos.

**Enfermera a domicilio:**

***Tope: Hasta \$10.000 anuales***

A solicitud del Asegurado, EUROP ASSISTANCE enviará una enfermera al domicilio del Asegurado. Este servicio es solo en caso de que el paciente no presente un cuadro de sintomatología riesgosa. El cuadro de sintomatología riesgosa lo definirá el equipo médico de EUROP ASSISTANCE cuando el Asegurado se comunique solicitando el servicio. Los costos adicionales y excedentes estarán a cargo del Beneficiario.

**Terapias básicas físicas a domicilio:**

***Tope: Hasta \$10.000 anuales***

A solicitud del Asegurado, EUROP ASSISTANCE enviará un terapeuta al domicilio del Asegurado para iniciar el tratamiento que requiera. Los costos adicionales y excedentes estarán a cargo del Beneficiario.

**Acompañante nocturno durante la hospitalización:**

***Tope: Hasta \$10.000 anuales***

En caso de hospitalización del Beneficiario, EUROP ASSISTANCE coordinará el envío de un acompañante nocturno para que ayude al paciente en los cuidados necesarios para su recuperación. Los costos adicionales y excedentes estarán a cargo del Beneficiario.

**Asistencia sala de urgencia por accidente laboral, doméstico y de tránsito**

***Tope: Hasta \$10.000 anuales***

En caso de "Accidente" En categoría "emergencia" en el ámbito de la vía pública /hogar, EUROP ASSISTANCE coordinará los contactos necesarios con el fin de brindar atención médica de emergencia. La misma se brindará de acuerdo a las circunstancias y posibilidades de cada lugar.

**Descuento en farmacias:**

***Tope: Hasta un 30% de reintegro***

EUROP abonará al Beneficiario el límite indicado sobre la compra de medicamentos (precio de lista de medicamento) en farmacia.

Se le solicitara al Beneficiario el envío de la factura por mail a reintegros@europ-assistance.com.ar con los siguientes datos: DNI, CBU, CUIT o CUIL. También podrá acercarse a las oficinas de Europ y solicitar

el reintegro en efectivo.

**LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

Deberá dejarse constancia que para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación entre los beneficiarios de los servicios detallados precedentemente quedará pactada la aplicación de la legislación argentina y la jurisdicción de los tribunales Ordinarios de la ciudad de Buenos Aires, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

**RESERVA**

Europ Assistance se reserva el derecho a exigir a los beneficiarios el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia del acuerdo establecido y/o en forma diferente a todo lo precedentemente indicado.

**EXCLUSIONES GENERALES:**

El proveedor no estará obligado a la prestación de los servicios en las siguientes situaciones:

1. Cuando el BENEFICIARIO no posea el pago de los SERVICIOS al día.
2. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como tal.
3. Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado, o cuando el servicio solicitado sea a causa de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades, rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, movimientos populares o cualquier otra causa de fuerza mayor.

**REINTEGROS**

Para que el reintegro aplique, el Asegurado debe solicitar primero la asistencia a través de EUROP ASSISTANCE . Si por el contrario, gestionó el servicio de forma particular sin comunicarse previamente con nuestra central telefónica, no aplicará el reintegro. Cuando el reintegro es notificado por la plataforma de atención telefónica, el asegurado debe:

Enviar la siguiente documentación y datos requeridos a reintegros@europ-assistance.com.ar para iniciar

su trámite de reintegro:

- Factura Original Electrónica o Ticket Electrónico original tipo B o C.
- Número o Constancia de CBU emitida por el banco. (Podrá descargarla de su Home Banking). La misma debe ser del titular de la póliza.
- Número de CUIT/CUIL del titular de la póliza.

**Notas:**

- El Asegurado puede optar por la emisión de un cheque.
- Si el Asegurado no posee una cuenta a su nombre, la transferencia podrá realizarse a nombre de un tercero. En este caso el Asegurado debe enviar una copia del extracto bancario junto con una nota firmada por él autorizando a EUROP ASSISTANCE a realizar el reintegro en dicha cuenta.
- Si el Asegurado es menor de edad deberán enviar la partida de nacimiento o libreta familiar, en caso de que el Asegurado haya fallecido, acta de defunción y/o documentación específica que se pueda requerir.
- Si es la primera vez que el Asegurado se comunica para solicitar un reintegro: Se le informa que debe enviar copia de las facturas electrónicas por mail para ser evaluadas. Asimismo, debe conservar los originales para ser enviados una vez confirmado la autorización del reintegro.
- Si el Asegurado se presenta en las oficinas de EUROP ASSISTANCE debe concurrir con la solicitud de reintegro junto con los originales de las facturas: Se le informa al Asegurado que se evaluará el caso y se le dará la respuesta vía telefónica.
- Si el reintegro no es autorizado, se le informa al Asegurado el motivo y que sus facturas se encuentran disponibles para ser retiradas.
- Si la solicitud de reintegro es recibida desde XXXXXXX, el área de reintegros aplicará el mismo proceso detallado anteriormente según aplique (envío directo de originales o consulta vía mail o telefónica).

**Tiempos de respuesta:**

Dentro de los 15 días corridos desde la recepción de la documentación completa, el Asegurado recibirá la transferencia o tendrá disponible su cheque.

Tiempo para realizar el pedido de reintegro:

30 días corridos desde la fecha de ocurrencia.

En caso de tratarse de un Asegurado del interior del país y que haya dado aviso en tiempo y forma, EUROP ASSISTANCE extenderá dicho plazo a 60 días corridos.