

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PLAN DE “ASISTENCIA MEDIFE”.

### 1. INTRODUCCION.

- 1.1** Los servicios asistenciales “**ASISTENCIA MEDIFE**” que incluye Asistencia en el Hogar, en la Vía Pública, Asistencia Legal, Asistencia al Vehículo, Asistencia PC y Servicios de referencias y coordinación, en adelante los “**SERVICIOS**”, se registrarán por el presente CONTRATO DE ADHESIÓN, las cuales establecen el alcance de las prestaciones, modalidades y limitaciones de los **SERVICIOS**. Los **SERVICIOS** serán prestados por **CARDINAL ASSISTANCE** a través de terceros prestadores debidamente habilitados al efecto, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 1.2** El presente CONTRATO DE ADHESIÓN y demás información vinculada a los **SERVICIOS**, se encuentra disponible en la página Web: [www.asistencia-medife.com](http://www.asistencia-medife.com)
- 1.3** Para contratar o dar de baja los **SERVICIOS**, los **BENEFICIARIOS** deberán comunicarse telefónicamente al siguiente número: **0810-111-111**. En caso de que no logran acceder a la mencionada línea, pueden comunicarse también al número alternativo 011-5381-8800. El **BENEFICIARIO** tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se celebre el contrato, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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

- A. **MEDIFE ASOCIACION CIVIL.: MEDIFE**
- B. **CARDINAL ASSISTANCE: CARDINAL SERVICIOS INTEGRALES S.A.**
- C. **BENEFICIARIO:** Es la persona física, titular del medio de pago, que haya contratado los servicios de “**ASISTENCIA MEDIFE**”. -
- D. **TITULAR: BENEFICIARIO** titular de la tarjeta con la que se efectúa el pago de los **SERVICIOS** “**ASISTENCIA MEDIFE**”. -
- E. **BENEFICIARIO ADHERENTE:** Son **BENEFICIARIOS ADHERENTES** el cónyuge e hijos menores de 18 años del **BENEFICIARIO TITULAR** que convivan con él bajo el mismo techo y se encuentren a su cargo, todos ellos residentes en la República Argentina.
- F. **DOMICILIO DECLARADO:** El domicilio habitual en la República Argentina que el **BENEFICIARIO TITULAR** declare como tal en el momento de la contratación de los **SERVICIOS**. Todo cambio de domicilio deberá ser notificado por el **BENEFICIARIO TITULAR** a **CARDINAL ASSISTANCE**. -

- G. **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Argentina. -
- H. **SERVICIOS:** Los servicios comprendidos en “MEDIFE”.
- I. **ALTA SERVICIO:** Es la fecha de adquisición de los **SERVICIOS** según el procedimiento previsto en la cláusula primera apartado 1.3.
- J. **VEHICULO DESIGNADO:** El vehículo informado por el **BENEFICIARIO TITULAR** al momento de la adquisición los **SERVICIOS**. El **VEHÍCULO DESIGNADO** no sobrepasará un peso máximo de 3.500 Kg. Quedan excluidos de los servicios los vehículos de carga, los destinados al transporte público de personas y los vehículos de alquiler, con o sin conductor.
- K. **MATERIALES:** Son aquellos elementos necesarios para la reparación de un daño en los bienes amparados por los Servicios. No incluye repuestos.
- L. **REPUESTOS:** Son las piezas de recambio, sustitución o reposición de los bienes amparados por los Servicios o de sus partes o componentes.
- M. **PRESTADOR:** Empresa o persona física especializada y habilitada legalmente para brindar los Servicios.

### 3. ALCANCES.

- 3.1. FECHA DE INICIO:** Los **SERVICIOS** entrarán en vigencia transcurridas 24 horas de su contratación.
- 3.2. VIGENCIA.** Los **SERVICIOS** tendrán una vigencia mensual y se prorrogarán automáticamente por períodos iguales hasta tanto cualquiera de las partes decida no renovarlos, bastando al efecto la notificación a la otra parte con siete (7) días de anticipación al vencimiento de la vigencia original o cualquiera de sus prórrogas. Asimismo, el **BENEFICIARIO TITULAR** podrá dar por rescindido los **SERVICIOS** sin expresión de causa, bastando al efecto el otorgamiento de un preaviso con siete (7) días de anticipación, sin que por ello deba indemnización de ningún tipo. El mismo derecho tendrá **CARDINAL ASSISTANCE** de rescindir sin causa, pero en este caso el plazo del preaviso será de quince (15) días. La rescisión así operada no le dará al **BENEFICIARIO** derecho a indemnización de ninguna naturaleza.
- 3.3 RADIO DE COBERTURA:** Los **SERVICIOS** serán prestados por **CARDINAL ASSISTANCE** en el territorio de la República Argentina. Los **SERVICIOS** detallados en este CONTRATO DE ADHESIÓN se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de **CARDINAL ASSISTANCE**, debidamente habilitados para brindar las prestaciones asistenciales. El servicio contratado directamente por el **BENEFICIARIO** no dará derecho a reintegro alguno.
- 3.4. SOLICITUD DE ASISTENCIA:** Los **SERVICIOS** deberán ser solicitadas al número de teléfono **0810-111-1111** que estará operativo y en funcionamiento las 24 horas del día durante los 365 días del año.
- El beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio requerido, los siguientes datos:

- a) Nombre y apellido
- b) Domicilio declarado
- c) Número de teléfono
- d) Documento de identidad
- e) Vehículo designado si aplica.

#### **4. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR.**

**4.1. Urgencia domiciliaria:** A todos los efectos del presente CONTRATO DE ADHESIÓN, una urgencia domiciliaria es el evento que surge como consecuencia de una pérdida, rotura o desperfecto en las instalaciones fijas y a la vista del domicilio declarado, de tal magnitud que se vea afectada la seguridad y el buen funcionamiento de la vivienda, por lo que se torna indispensable su urgente solución o reparación. La apreciación de la urgencia quedará a criterio exclusivo de **CARDINAL ASSISTANCE**, la cual a través de prestadores especializados evaluará la situación y naturaleza del evento en el momento de ser solicitada la asistencia, ya sea al tiempo de solicitar telefónicamente la asistencia o ya sea a través del especialista enviado al domicilio del **BENEFICIARIO**.

**4.2. Radio de cobertura:** Los servicios de Asistencia al Hogar serán prestados por **CARDINAL ASSISTANCE** dentro del territorio de la República Argentina. En el caso de que en un lugar por sus características o por no tener disponibles prestadores especializados, **CARDINAL ASSISTANCE** podrá prestar los servicios a través de la modalidad de reintegro. Todo reintegro debe ser previa y expresamente autorizado por la Central de Asistencias de **CARDINAL ASSISTANCE**.

**4.3 Solicitud de Asistencia:** Los Servicios deberán solicitarse según el procedimiento establecido en la cláusula 3.5, informando además la urgencia por la que se requiere asistencia.

**4.4 Prestaciones:** Los servicios de urgencia domiciliaria son exclusivos para el **DOMICILIO DECLARADO** y serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE**, de acuerdo con los alcances y limitaciones que se detallan a continuación. En el caso de que los costos de una prestación superen el tope de gastos que el presente CONTRATO DE ADHESIÓN fijan para cada prestación, el excedente estará a cargo del **BENEFICIARIO**. Será condición esencial para la procedencia de lo anteriormente expuesto, que el **BENEFICIARIO** previo al comienzo de la prestación de los servicios, haya aceptado el presupuesto elaborado por el prestador designado por **CARDINAL ASSISTANCE**. En caso de que el **BENEFICIARIO** no acepte el presupuesto, **CARDINAL ASSISTANCE** quedará eximida de prestar servicio alguno y sólo le reconocerá por vía de reintegro al **BENEFICIARIO** el tope que conforme a este CONTRATO DE ADHESIÓN corresponda a la prestación de que se trate.

#### **4.5 Plomería.**

Serán consideradas como urgencias las pérdidas de agua producidas por avería o rotura de cañerías a la

vista, conexiones externas de agua y llaves de paso que provoquen inundación total o parcial en el **DOMICILIO DECLARADO**. Asimismo, se cubrirán los destapes de cañerías cloacales del mismo.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta el tope indicado. Dentro del tope se incluye el costo de los materiales utilizados en la reparación (no incluye repuestos) y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). Los repuestos son a cargo del **BENEFICIARIO**.

Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de plomería ni de otro tipo. Se excluyen de la presente cobertura de urgencia:

- a) Las roturas menores de válvulas de canillas (cueritos).
- b) Las pérdidas de agua dentro de las paredes y/o de cañerías embutidas.
- c) La reparación de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua de la vivienda, tales como por ejemplo calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefón, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda. La precedente numeración no tiene carácter taxativo o limitativo.
- d) La reparación y/o cambio de griferías.
- e) Destapes de cañerías pluviales.
- f) Arreglos de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

#### **4.6. Electricidad.**

Serán considerados como urgencias los cortes en el suministro de energía eléctrica total o parcial provocados por cortocircuito dentro del **DOMICILIO DECLARADO**. En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, de acuerdo con las posibilidades que brinde el estado de la instalación eléctrica del domicilio.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta un tope indicado. Los materiales, cables, llaves y repuestos son a cargo del **BENEFICIARIO**. Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de electricidad ni de otro tipo.- Se excluyen de la presente cobertura:

- a) Los cortes de energía producidos por las compañías eléctricas.
- b) La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico, tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier electrodoméstico o aparato que funcione por suministro eléctrico.

- c) Las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general de la vivienda.
- d) La reparación de Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros.
- e) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía.
- f) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

#### **4.7 Gas.**

Serán consideradas como urgencias las fugas o escapes de gas de instalaciones externas o a la vista, conexiones externas de gas y llaves de paso en el **DOMICILIO DECLARADO**. Sólo se realizarán reparaciones y/o modificaciones en la instalación gas bajo las normas vigentes determinadas por las autoridades y/o entes reguladores competentes.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta un tope indicado. Los gastos de materiales, albañilería y repuestos, si los hubiere, serán a cargo del **BENEFICIARIO**. Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de gas ni de otro tipo. -

Se excluyen de la cobertura:

- a) Los escapes de gas en cañerías embutidas dentro de las paredes, pisos, jardines, etc.
- b) Las reparaciones de artefactos que funcionen a gas.
- c) Escapes de gas en instalaciones clandestinas y/o fuera de los alcances de las normas vigentes dictadas por autoridad competente.
- d) La reparación y/o reposición de averías propias de: calefón, cocina, termotanque, losa radiante, radiadores, estufas, pantallas, hornos, cocinas, calderas, chimeneas, hogares, hornallas, acoples y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de gas propias de la vivienda, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa distribuidora de gas. Asimismo, se excluyen los servicios sobre instalaciones de gas clandestinas y/o fuera de los alcances de las normas vigentes dictadas por autoridad competente.

#### **4.8 Cerrajería.**

Serán consideradas como urgencia las siguientes situaciones:

- a) Los casos en que sea imposible el ingreso o egreso del **DOMICILIO DECLARADO** debido a:
  - que la única puerta de acceso a la vivienda tenga trabada la cerradura;
  - hurto, robo o extravío de llaves del **DOMICILIO DECLARADO** no habiendo disponible un juego duplicado de repuesto.
- b) Los casos en que por bloqueo de cerradura quede encerrada una persona dentro de un ambiente del **DOMICILIO DECLARADO**.
- c) Los casos de robo o intento de robo al **DOMICILIO DECLARADO**, y que como consecuencia de este quede inutilizada la cerradura de acceso a la vivienda.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta un tope indicado. Los materiales y repuestos son a cargo del **BENEFICIARIO**. Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de cerrajería ni de otro tipo.

Para proceder a brindar los servicios de cerrajería del hogar, será condición necesaria por razones de seguridad, que el **BENEFICIARIO** exhiba su documento de identidad al prestador enviado por **CARDINAL ASSISTANCE**.

Se excluyen de la cobertura:

- a) La apertura y/o reparación de cerraduras de seguridad tipo “Panzer”.
- b) La apertura y/o reparación de cerraduras y/o sistemas de aberturas eléctricos.
- c) La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

#### **4.9 Cristales.**

En caso de roturas accidentales de cristales y/o vidrios verticales (excluye claraboyas y todo vidriado horizontal) de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior del **DOMICILIO DECLARADO**, que impliquen inseguridad y/o desprotección para la vivienda, **CARDINAL ASSISTANCE** procederá a la reposición e instalación de otros en su reemplazo del mismo tipo y calidad. El servicio se realizará de lunes a sábado en el horario de 8:00 a 20:00 horas. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta un tope indicado. Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de cristalería ni de otro tipo.-

Se excluyen de la cobertura:

- a). Las rajaduras, rayas, incisiones, hendiduras u otros daños menores.
- b) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.
- c) Roturas de vidrios por fenómenos naturales.
- d) Los hechos no accidentales y provocados por el o el **BENEFICIARIO** en forma intencional, cualquiera sea la razón que motive el hecho.

#### **4.10 Servicio de Referencia y coordinación de técnicos de mantenimiento en General.**

Cuando el **BENEFICIARIO** requiera uno de los servicios de referencia y coordinación en el hogar detallados a continuación, **CARDINAL ASSISTANCE** podrá coordinar el envío de un tercero prestador. El costo de estos correrá por cuenta del **BENEFICIARIO TITULAR**.

**4.11 Alcance del Servicio de Referencia Y Coordinación en el Hogar:** Por solicitud del **BENEFICIARIO TITULAR** se coordinará el envío un prestador al **DOMICILIO DECLARADO**, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. En todos los casos, los gastos derivados del servicio serán a cargo del **BENEFICIARIO**.

Los servicios incluyen la coordinación del envío de plomeros, gasistas, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros. **CARDINAL ASSISTANCE**, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a **CARDINAL ASSISTANCE** el presupuesto y programa de ejecución. Una vez que el **BENEFICIARIO TITULAR** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo. Durante la ejecución de los trabajos, el **BENEFICIARIO TITULAR** podrá dirigirse a **CARDINAL ASSISTANCE**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y podrán solicitarse en horarios de oficina, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

**4.12 Exclusiones generales al servicio de asistencia en el hogar:** Los servicios de asistencia al Hogar sólo se prestarán en el **DOMICILIO DECLARADO** del **BENEFICIARIO TITULAR**. Se encuentran expresamente excluidos locales comerciales, oficinas, consultorios médicos, oficinas profesionales, así como otras viviendas propiedad del **BENEFICIARIO TITULAR**. Asimismo, se encuentran excluidos del servicio:

- a) Cualquier falla, avería, desperfecto o daño preexistente a la fecha de alta de los servicios-
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el **BENEFICIARIO TITULAR**, sin autorización por escrito de **CARDINAL ASSISTANCE**.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **BENEFICIARIO TITULAR** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios. -
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Los daños causados por la fuerza pública en cumplimiento de una orden de autoridad judicial o administrativa competente.

- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación. Los servicios prestados sólo incluyen los materiales implicados en la reparación (masillas, tuercas, tornillos, etc.) no incluye en ningún caso repuestos de ninguna clase, partes o piezas básicas de artefactos, tableros, revestimientos ni ornamentos.
- i) Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.
- j) Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
- k) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente estará a cargo del **BENEFICIARIO TITULAR**.-

Excepcionalmente, el **BENEFICIARIO TITULAR** tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a **CARDINAL ASSISTANCE** de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de ésta, debiendo llamar a tal fin al número habilitado para solicitar asistencia. Una vez autorizados, el **BENEFICIARIO TITULAR** deberá presentar la factura correspondiente y demás documentación respaldatoria que **CARDINAL ASSISTANCE** le requiera que para tener derecho al reintegro antes mencionado. El plazo para la presentación de la solicitud de reintegro será de treinta días corridos contados a partir de la fecha de la emergencia, transcurridos los cuales caducará el beneficio.

**4.13 Cobertura de terceros:** Cuando “Los Servicios” detallados en este CONTRATO DE ADHESIÓN estén también amparados total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro tipo de cobertura, el **BENEFICIARIO** se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes.

**4.14 Subrogación - Cesión de derechos:** Asimismo **CARDINAL ASSISTANCE**, una vez que haya asistido al **BENEFICIARIO**, quedará automáticamente subrogada en todos los derechos y acciones que el beneficiario tenga contra el tercero civilmente responsable del siniestro del que haya sido víctima y por el que haya requerido la asistencia de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta el monto total de los gastos pagados por los servicios asistenciales suministrados. Para tales casos, queda desde ya convenido que el beneficiario o sus herederos, ceden y transfieren en forma irrevocable hasta el límite de lo pagado por **CARDINAL ASSISTANCE**, todos los derechos y acciones contra el tercero civilmente responsable, comprometiéndose a suscribir toda la documentación que resulte necesaria para efectivizar la cesión irrevocable de tales derechos y acciones.

**4.15 Circunstancias excepcionales:** **CARDINAL ASSISTANCE** queda eximida de toda responsabilidad por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza,

dificultades en los medios de comunicación, dificultades en las vías de acceso al lugar de asistencia, etc. Cuando elementos de esta índole interviniesen, **CARDINAL ASSISTANCE** se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.

## **5. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL.**

Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados, consisten en servicio de asesoramiento legal y no incluyen actuaciones ni judiciales ni administrativas. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y HASTA 6 EVENTOS POR AÑO.**

### **A) ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO:**

En caso de robo en el **DOMICILIO DECLARADO** el **BENEFICIARIO** podrá solicitar asesoramiento legal telefónico a fin de que un profesional lo oriente respecto a las denuncias y trámites a realizar ante compañías de seguros, autoridades policiales y/o judiciales. Se encuentran excluidos del servicio el patrocinio letrado y representación profesional en tramitaciones administrativas y/o actuaciones judiciales de cualquier naturaleza, siendo el servicio exclusivamente de orientación telefónica. En caso de que el **BENEFICIARIO** contrate los servicios del letrado, los honorarios profesionales serán a su exclusivo cargo. Asimismo, en este último caso, **CARDINAL ASSISTANCE** no se responsabiliza por los resultados de la labor del profesional, quien será el único responsable frente al **BENEFICIARIO** de una eventual mala praxis.

### **B) ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMOVIL:**

En caso de robo del **VEHÍCULO DESIGNADO**, propiedad del **BENEFICIARIO**, éste podrá solicitar asesoramiento legal telefónico a fin de que un profesional lo oriente respecto a las denuncias y trámites a realizar ante compañías de seguros, autoridades policiales y/o judiciales. Se encuentran excluidos del servicio el patrocinio letrado y representación profesional en tramitaciones administrativas y/o actuaciones judiciales de cualquier naturaleza, siendo el servicio exclusivamente de orientación telefónica. En caso de que el **BENEFICIARIO** contrate los servicios del letrado, los honorarios profesionales serán a su exclusivo cargo. Asimismo, en este último caso, **CARDINAL ASSISTANCE** no se responsabiliza por los resultados de la labor del profesional, quien será el único responsable frente al **BENEFICIARIO** de una eventual mala praxis.

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

En caso de que el **BENEFICIARIO** sea víctima de un accidente de tránsito como peatón o en oportunidad de circular con el **VEHÍCULO DESIGNADO**, podrá solicitar asesoramiento legal telefónico a fin de que un profesional lo oriente respecto a las denuncias y trámites a realizar ante compañías de seguros, autoridades policiales y/o judiciales. Se encuentran excluidos del servicio el patrocinio letrado y representación profesional en tramitaciones administrativas y/o actuaciones judiciales de cualquier naturaleza, siendo el servicio exclusivamente de orientación telefónica. En caso de que el **BENEFICIARIO**

contrate los servicios del letrado, los honorarios profesionales serán a su exclusivo cargo. Asimismo, en este último caso, **CARDINAL ASSISTANCE** no se responsabiliza por los resultados de la labor del profesional, quien será el único responsable frente al **BENEFICIARIO** de una eventual mala praxis.

**D) ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO:**

En caso de fallecimiento del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** brindará asesoramiento telefónico sobre las diligencias a realizar ante las autoridades competentes al **TITULAR Y/O SUS BENEFICIARIOS ADHERENTES**, según corresponda. Se excluyen expresamente del servicio la realización de trámites administrativos o judiciales de cualquier especie, siendo el servicio exclusivamente de orientación telefónica. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas (24) del día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Asimismo, en este último caso, **CARDINAL ASSISTANCE** no se responsabiliza por los resultados de la labor del profesional, quien será el único responsable frente al **BENEFICIARIO** de una eventual mala praxis.

**E) REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL Y PREVISIONAL:**

Por este servicio y a solicitud del **BENEFICIARIO TITULAR**, **CARDINAL ASSISTANCE** brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal, previsional y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (356) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. El servicio será solo de asesoramiento telefónico. Si el **BENEFICIARIO** decidiera contratar al profesional, correrán a su exclusivo cargo los gastos y honorarios profesionales. Asimismo, en este último caso, **CARDINAL ASSISTANCE** no se responsabiliza por los resultados de la labor del profesional, quien será el único responsable frente al **BENEFICIARIO** de una eventual mala praxis.

**F) SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS**

En caso de pérdida o robo de documentos de identidad o tarjetas de crédito a fin de que un profesional lo oriente respecto a las denuncias y trámites a realizar ante compañías emisoras de tarjetas de créditos, Bancos, compañías de seguros, autoridades policiales, administrativas y/o judiciales. Se encuentran excluidos del servicio el patrocinio letrado y representación profesional en tramitaciones administrativas y/o actuaciones judiciales de cualquier naturaleza, siendo el servicio exclusivamente de orientación telefónica. Asimismo, 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. En caso de que el **BENEFICIARIO** contrate los servicios del letrado, los honorarios profesionales serán a su exclusivo cargo. Asimismo, en este último caso, **CARDINAL ASSISTANCE** no se responsabiliza por los resultados de la labor del profesional, quien será el único responsable frente al **BENEFICIARIO** de una eventual mala praxis.

## 6. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO.

### A) ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o **AVERIA** del **VEHICULO DESIGNADO** que impida su normal desplazamiento, **CARDINAL ASSISTANCE** se hará cargo de la coordinación y de los gastos ocasionados por el remolque hasta el taller mecánico o domicilio que el **BENEFICIARIO** indique, hasta el tope indicado. Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en una asistencia, el saldo no puede imputarse a futuros servicios cualquiera sea su especie. - El servicio de remolque se efectuará exclusivamente a través de la Red de Prestadores de **CARDINAL ASSISTANCE**.

Con anterioridad al envío de la unidad de remolque y en caso de que el costo del servicio exceda el tope indicado en el párrafo anterior, **CARDINAL ASSISTANCE** le informará al **BENEFICIARIO** el total gastos de remolque a su cargo, a fin de que sean previamente autorizados por éste. El excedente de gastos de remolque, debidamente autorizados por el **BENEFICIARIO TITULAR**, deberá ser abonado por éste directamente al prestador enviado por **CARDINAL ASSISTANCE** en el momento de la asistencia. En todos los casos, el **BENEFICIARIO TITULAR** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO** hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el servicio de remolque no se prestará a vehículos con carga y/o que contengan en su interior personas heridas, ni incluye maniobras de extracción. El servicio de remolque no comprende el traslado de un taller a otro para continuar con el arreglo del vehículo o para la cotización de la reparación.

Con anterioridad al envío de la unidad de remolque y en caso de que el costo del servicio exceda el tope indicado en el párrafo anterior, **CARDINAL ASSISTANCE** le informará al **BENEFICIARIO** el total gastos de remolque a su cargo, a fin de que sean previamente autorizados por éste. El excedente de gastos de remolque, debidamente autorizados por el **BENEFICIARIO TITULAR**, deberá ser abonado por éste directamente al prestador enviado por **CARDINAL ASSISTANCE** en el momento de la asistencia. En todos los casos, el **BENEFICIARIO TITULAR** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO DESIGNADO**.

### B) MECANICA LIGERA, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y PASO DE CORRIENTE

Cuando a criterio de **CARDINAL ASSISTANCE**, el **VEHÍCULO DESIGNADO** pueda ser puesto en marcha en el lugar donde ocurrió el desperfecto y el tiempo de reparación no supere el tiempo del traslado del vehículo al lugar de reparación, **CARDINAL ASSISTANCE** enviará una unidad de Mecánica Ligera. A solicitud del **BENEFICIARIO TITULAR** se otorgará el cambio de llanta por el repuesto del propio **BENEFICIARIO TITULAR** en caso de pinchadura (en neumático de auxilio deberá encontrarse en condiciones de acuerdo a las normas vigentes de tránsito); mecánica ligera (entendida como la reparación sencilla que pueda realizarse en el lugar de la avería del vehículo); suministro de combustible (hasta 5

litros cubiertos por el **BENEFICIARIO TITULAR**, en todos los casos **CARDINAL ASSISTANCE** podrá a su criterio optar por remolcar el vehículo hasta la estación de servicio más próxima) y paso de corriente de los **VEHICULOS DEL BENEFICIARIO TITULAR**. Será condición esencial para la prestación del servicio, que el lugar de detención del vehículo averiado reúna las condiciones de seguridad necesarias para los ocupantes y para los prestadores, así mismo la asistencia de acuerdo con las circunstancias del lugar no deberá vulnerar normas municipales, provinciales ni nacionales de tránsito. **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios

Los costos serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta el tope máximo indicado. Los límites no son acumulables, es decir que, si no se consumió en una asistencia, el saldo no puede imputarse a futuros servicios cualquiera sea su especie. - El servicio de remolque se efectuará exclusivamente a través de la Red de Prestadores de **CARDINAL ASSISTANCE**.

El excedente de gastos si los hubiera, será a cargo del **BENEFICIARIO TITULAR**, quien deberá abonarlo al proveedor que enviará **CARDINAL ASSISTANCE** en el momento de la asistencia. El prestador enviado por **CARDINAL ASSISTANCE** deberá informar con carácter previo a la realización de los trabajos el monto del excedente a cargo del **BENEFICIARIO TITULAR**, si lo hubiere, a fin de que sea aprobado por el **BENEFICIARIO TITULAR**. El **BENEFICIARIO TITULAR** en todo momento deberá estar presente durante la prestación de este servicio. Los costos de los repuestos que se coloquen en la mecánica ligera son a cargo del **BENEFICIARIO TITULAR** y se encuentran sujetos a disponibilidad de estos en la Unidad de Mecánica Ligera.

A fin de que el servicio de mecánica ligera pueda ser prestado, deberán darse las siguientes condiciones

- A) Que **CARDINAL ASSISTANCE** cuente con el aval del ocupante del vehículo a la solución por ella propuesta
- B) Que el lugar donde se realizará la reparación del vehículo averiado reúna las condiciones de seguridad necesarias tanto para el propio vehículo como así también para sus ocupantes y para el tercero prestador de **CARDINAL ASSISTANCE**.
- C) Que no se vulneren normas municipales, provinciales ni nacionales.

**C) ENVIO DE CERRAJERO (POR EXTRAVÍO O PÉRDIDA DE LAS LLAVES DEL AUTO):**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del **VEHICULO DESIGNADO**, **CARDINAL ASSISTANCE** enviará un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para abrir el vehículo. Solo se realizará la apertura de la puerta principal del vehículo. Se encuentran excluidas expresamente del servicio, la reposición de llaves y/o reparación de cerraduras. El presente servicio se prestará: **CON COSTO PREFERENTE PARA EL BENEFICIARIO TITULAR**, el

que le será presupuestado al momento de solicitar asistencia. Solo se enviará el prestador, si el **BENEFICIARIO TITULAR** aprobó el presupuesto. Los gastos serán a cargo del **BENEFICIARIO TITULAR**, quien deberá abonarlos al proveedor que enviará **CARDINAL ASSISTANCE** en el momento de la asistencia.

**D) INFORMACION SOBRE TALLERES MECÁNICOS:**

A solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** podrá brindarle la información de contacto que tenga disponible acerca de talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o AVERIA. Este servicio es meramente informativo, de manera tal que no implica recomendación o garantía de ningún tipo por parte de **CARDINAL ASSISTANCE** con respecto a los talleres sobre los cuales brinde información, que con ella no tienen relación alguna.

**E) EXCLUSIONES EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA AL VEHICULO.**

1.- Se encuentran excluidos de los servicios de asistencia al vehículo los vehículos que superen más de 2.5 toneladas de peso máximo según especificaciones técnicas de fábrica y los vehículos modificados, con una altura máxima de 2.10 metros y un largo de 5 metros s/duales, los vehículos destinados al transporte de carga, al transporte público de pasajeros, taxis, remises, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal. Así mismo se excluye el remolque de vehículos que tuviesen elementos fuera de las normas del fabricante, que por sus características (peso, altura, ancho, etc.), no puedan ser transportados por vehículos de traslados convencionales.

2.- **CARDINAL ASSISTANCE** quedará eximida de prestar servicio alguno, si el **BENEFICIARIO** no proporciona información correcta y oportuna, como por ejemplo la ubicación exacta, la patente del auto, su color, el DNI del **BENEFICIARIO TITULAR**, etc. de forma tal que obste a que **CARDINAL ASSISTANCE** pueda prestar debidamente el servicio.

3.- Cuando el **BENEFICIARIO TITULAR** no se identifique como **TITULAR** del programa “**ASISTENCIA MEDIFE**”. -

4.- Cuando el **BENEFICIARIO TITULAR** incumpla cualesquiera de las obligaciones a su cargo.

**7. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN LA VIA PÚBLICA.**

**A) TRASLADO DEL BENEFICIARIO TITULAR EN TAXI O REMISE HASTA SU DOMICILIO O COMISARÍA MÁS CERCANA**

En caso de siniestro, entendido como el robo de las pertenencias del **BENEFICIARIO TITULAR**, éste cuenta con la posibilidad de solicitar un traslado hasta su domicilio o comisaría más cercana, por lo que **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará un Remise o Taxi desde el lugar donde el **BENEFICIARIO TITULAR** se encuentre hasta la comisaría más cercana. Este servicio se coordinará con prestadores de la red de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta el tope indicado. Es indispensable que el **BENEFICIARIO**

**TITULAR** haya denunciado el siniestro en el call center de **CARDINAL ASSISTANCE** para solicitar el servicio. El servicio se presta las 24 horas del día en todo el territorio nacional. No se realizarán reintegros sin autorización de **CARDINAL ASSISTANCE**; el **BENEFICIARIO** debe abstenerse de incurrir en gastos sin antes haber recibido la validación de **CARDINAL ASSISTANCE**. -

**B) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA)**

En caso de siniestro, si el **BENEFICIARIO** sufre lesiones físicas o traumatismos tales que requieran su hospitalización o atención médica primaria, **CARDINAL ASSISTANCE** a solicitud del **BENEFICIARIO** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir un centro hospitalario cercano, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: **Este servicio tiene un tope de dos eventos por año**. En el presente servicio se encuentran excluidos expresamente los traslados programados. -

**C) SERVICIO DE CERRAJERÍA DERIVADO DEL ROBO**

Cuando a consecuencia de robo en la vía pública de las llaves del **DOMICILIO DECLARADO** del **BENEFICIARIO**, a solicitud de este se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para realizar el cambio de combinación de la cerradura existente y la reposición de una copia de llaves. El presente servicio se prestará hasta el tope indicado. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. - Los gastos de repuestos, si los hubiere, serán a cargo del beneficiario. Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de cerrajería ni de otro tipo.-

**Exclusiones del Servicio de Cerrajería:** Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de puertas internas del domicilio, bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.-

**D) ENVÍO DE REMOLQUE EN GRÚA DERIVADO DEL ROBO:**

En caso de que en el siniestro le sean sustraídas al **BENEFICIARIO TITULAR** las llaves de su auto y esto no permita la circulación autónoma del **VEHICULO** del **BENEFICIARIO TITULAR**, a solicitud de este **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **BENEFICIARIO TITULAR**, con el tope máximo indicado. **CARDINAL ASSISTANCE** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al **BENEFICIARIO TITULAR** el monto de este para su autorización, el cual será pagado por el **BENEFICIARIO TITULAR** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. **CARDINAL**

**ASSISTANCE** garantizará al **BENEFICIARIO TITULAR** que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura al **BENEFICIARIO TITULAR** que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de **CARDINAL ASSISTANCE**.- En todos los casos, el **BENEFICIARIO TITULAR** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO** hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica.- Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o que contengan en su interior personas heridas.-

**E) ASISTENTE VIRTUAL TELEFONICA PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS DERIVADOS DEL ROBO, DENUNCIAS DE ROBO Y BAJA DE TELEFONO CELULAR Y TARJETAS DE CREDITO. -**

En caso de siniestro, el **BENEFICIARIO TITULAR** podrá comunicarse con **CARDINAL ASSISTANCE** para contar con asesoramiento telefónico sobre la gestión y coordinación de trámites administrativos a realizar en caso de robo, así como cualquier coordinación que sea requerida por el **BENEFICIARIO** (traslados, mensajes, entregas, etc.) o referencia de información actualizada sobre organismos gubernamentales, privados, oficiales, etc. El **BENEFICIARIO TITULAR** podrá solicitar asistencia para procesar la baja de su teléfono celular, en caso de haber sido sustraído, denunciar el robo de sus tarjetas de crédito con todos los sellos y coordinar cualquier tipo de trámite. Todos los costos derivados del servicio de asistencia administrativa serán costeados por el **BENEFICIARIO**. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 12 EVENTOS POR AÑO**.

**F) CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA:**

Cuando el **BENEFICIARIO TITULAR** necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., a solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** transferirá la llamada del **BENEFICIARIO** con los organismos solicitados, en todos los casos **CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. El servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 12 EVENTOS POR AÑO**.

**G) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

**CARDINAL ASSISTANCE** a solicitud del **BENEFICIARIO TITULAR** se encargará de transmitir mensajes urgentes ante **EMERGENCIA** a los N° telefónicos que este indique siempre dentro del territorio nacional. El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 12 EVENTOS POR AÑO**. -

## **8. SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN.**

Estos servicios son exclusivos para el área de Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás áreas del territorio nacional **CARDINAL ASSISTANCE** tratará de brindar el mejor servicio posible sin responsabilidad del resultado final.

### **A) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:**

A solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el **BENEFICIARIO TITULAR**, así como reservaciones a los mismos. **CARDINAL ASSISTANCE** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás ciudades de la República Argentina, **CARDINAL ASSISTANCE** hará lo posible por ayudar al **BENEFICIARIO TITULAR** a conseguir un restaurante con las características buscadas. **CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los Restaurantes recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados por el **BENEFICIARIO TITULAR**. Estos servicios serán proporcionados **HASTA 6 EVENTOS POR AÑO**.

### **B) CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA:**

Cuando el **BENEFICIARIO TITULAR** necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., a solicitud del **BENEFICIARIO TITULAR**, **CARDINAL ASSISTANCE** transferirá la llamada del cliente con los organismos solicitados, en todos los casos **CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. El servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

### **C) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES, TEATROS, CINES, TAXIS Y REMISES, ESTADO DEL TRANSITO Y CLIMA.**

A solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como modalidad de reservaciones para espectáculos y shows. También se podrá coordinar a través de **CARDINAL ASSISTANCE** la compra de boletos a conciertos y toda actividad cultural y de esparcimiento. **CARDINAL ASSISTANCE** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. Así mismo, si el **BENEFICIARIO** podrá solicitar la coordinación de un traslado en taxi o remise, que **CARDINAL ASSISTANCE** realizará con la mayor celeridad posible. Los costos de los tickets y traslados son a cargo del **BENEFICIARIO**. **CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención

prestada o falta de esta por parte de los centros culturales recomendados y/o servicios de transportes coordinados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el **BENEFICIARIO TITULAR**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

## **9. SERVICIOS DE ASISTENCIA PC**

### **A) ATENCION TECNOLOGICA TELEFONICA LAS 24 HORAS:**

En caso de que el **BENEFICIARIO** tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionara y coordinara comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente.

### **B) CONFIGURACION DE PERIFERICOS TELEFONICAMENTE:**

Cuando el **BENEFICIARIO** necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa como hacerlo, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho periférico.

### **C) INSTALACION DE ANTISPYWARE (AD WARE) TELEFÓNICAMENTE:**

Cuando el **BENEFICIARIO** necesite instalar a su computadora un programa ANTISPYWARE, AD WARE y RISKWARE, y no sepa cómo hacerlo, **CARDINAL ASSISTANCE coordinara** el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho programa.

### **D) CONSULTA SOBRE SOFTWARE Y HARDWARE TELEFÓNICAMENTE:**

Cuando el **AFILIADO** necesite información sobre SOFTWARE Y HARDWARE para su computadora, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que le dé la información requerida.

**TODOS LOS SERVICIOS TELEFONICOS RELACIONADOS AL PC TENDRÁN UNA COBERTURA MÁXIMA DE 12 CONSULTAS AL AÑO.**

### **E) SERVICIO TECNICO DE PC A DOMICILIO:**

**CARDINAL ASSISTANCE** garantiza la puesta a disposición del **BENEFICIARIO** de los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento de computadoras para los siguientes servicios y con un máximo de tres servicios por visita: limpieza del PC (virus, spyware), cambio de partes o piezas básicas (disco duro, tarjeta de red, placa de sonido, memoria, lectora/grabadora de CD/DVD (sin garantía extendida), configuración e instalación de periféricos (webcam, scanner, impresoras),

formateo de disco duro (sin recupero de la información), reinstalación de sistemas operativos e instalación de software estándar (las licencias y software corren por cuenta y responsabilidad del afiliado) mantenimiento preventivo de la PC, eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación.

#### **VISITA CON COSTO PREFERENTE AL AFILIADO Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO.**

Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a **CARDINAL ASSISTANCE**, del manejo, uso no autorizado, distribución o pérdida de la información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica.

#### **EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA PC:**

1. Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
2. Reparaciones de daños o desperfectos en el hardware de la PC del **BENEFICIARIO** y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
3. Averías referentes a la conectividad ADSL, WIFI o de telefonía básica.
4. Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.
5. Cursos sobre programas e informática en general.
6. Recupero de la información y respaldo.
7. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
8. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
9. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
10. Equipos en garantía.

#### **10. CASOS DE EXCEPCIÓN.**

No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- 1) La mala fe del **BENEFICIARIO TITULAR**, comprobada por el personal de **CARDINAL ASSISTANCE**.
- 2) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- 3) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- 4) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- 5) La energía nuclear radiactiva.

- 6) La falta de cooperación del **BENEFICIARIO TITULAR** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.
- 7) Cuando en **BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 8) Cuando el **BENEFICIARIO** no se identifique como **TITULAR** de **ASISTENCIA MEDIFE**.
- 9) Cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este CONTRATO DE ADHESIÓN.

#### **11. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO TITULAR.**

Con el fin que el **BENEFICIARIO TITULAR** pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A)** Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **CARDINAL ASSISTANCE**, es decir cuando por alguna circunstancia el **BENEFICIARIO TITULAR** realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a **CARDINAL ASSISTANCE** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- B)** Dar aviso oportuno a **CARDINAL ASSISTANCE** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **BENEFICIARIO TITULAR**. Queda entendido que en caso de que el **BENEFICIARIO TITULAR** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los **SERVICIOS**, la relación entre **CARDINAL ASSISTANCE** y el **BENEFICIARIO TITULAR** se tendrá por extinta, con lo cual **CARDINAL ASSISTANCE** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en este CONTRATO DE ADHESIÓN y el **BENEFICIARIO TITULAR** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C)** Identificarse como **BENEFICIARIO TITULAR** ante los representantes de **CARDINAL ASSISTANCE** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en este CONTRATO DE ADHESIÓN.

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

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

- A)** El **BENEFICIARIO TITULAR** que requiera del servicio se comunicará con **CARDINAL ASSISTANCE** a los números telefónicos especificados en este CONTRATO DE ADHESIÓN.
- B)** El **BENEFICIARIO TITULAR** procederá a suministrarle al representante de **CARDINAL ASSISTANCE** que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como **BENEFICIARIO TITULAR**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **BENEFICIARIO TITULAR**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción del

problema que sufre y el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Queda entendido que el personal de **CARDINAL ASSISTANCE** únicamente prestará los servicios contemplados en este CONTRATO DE ADHESIÓN, a las personas que figuren como **BENEFICIARIO TITULARES** en la última lista de **BENEFICIARIO TITULARES** activos al programa al momento de solicitar los **SERVICIOS**.

**C)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **CARDINAL ASSISTANCE** le prestará al **BENEFICIARIO TITULAR/ ADHERENTE** los **SERVICIOS** solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de este CONTRATO DE ADHESIÓN.

En caso de que el **BENEFICIARIO TITULAR** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados al CONTRATO DE ADHESIÓN.

### **13. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que **CARDINAL ASSISTANCE** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

El contenido del presente Anexo ha sido confeccionado por **CARDINAL ASSISTANCE**, quien resulta la única y exclusiva responsable por la prestación de los Servicios aquí enumerados.

**FIN.**