

ASISTENCIA 24 HOGAR



ASISTENCIA 24

¿EN QUÉ CONSISTE ESTE SERVICIO?

La tranquilidad de un hogar no sólo es alterada por causas externas; en muchas ocasiones, circunstancias cotidianas se convierten en problemas que requieren de una inmediata solución. Por esto, San Cristóbal sumó sin costo Asistencia 24 a su Seguro Hogar; un servicio de asistencia domiciliar que combina una serie de prestaciones para asistir a nuestros asegurados ante emergencias domésticas como plomería, cerrajería, electricidad, entre otras.

¿CÓMO SE COMUNICA Y QUÉ DATOS DEBE SUMINISTRAR UN ASEGURADO PARA ACCEDER A ESTE SERVICIO?

Ante una emergencia doméstica cubierta por este servicio, el asegurado debe llamar al 0810-222-8887 ó 0810-444-0100, para obtener asistencia y asesoramiento técnico las 24 hs del día, los 365 días del año.

- Apellido y nombre del titular de la póliza.
- Número de póliza.
- Domicilio declarado y teléfono.
- Tipo de problema.

¿CUÁNTOS SERVICIOS PODRÁ SOLICITAR EL ASEGURADO?

Asistencia 24 tiene como límite 5 servicios anuales.

¿QUÉ SERVICIOS BRINDA ASISTENCIA 24?

| Plomería:

Atención de urgencias por 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 la vivienda.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán cubiertos hasta un máximo de \$400 (pesos cuatrocientos) por evento. Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Cantidad de servicios: 5 (cinco), por vigencia anual.

| Exclusiones:

- Roturas menores de válvulas de canillas, cuya reparación será a cargo del asegurado.
- Pérdidas de agua dentro de las paredes.
- Reparación de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua de la vivienda.
- Instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

| Electricidad:

Atención de urgencias por cortes en el suministro de energía eléctrica total o parcial provocados por cortocircuito dentro de la vivienda. En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, siempre que el estado de la instalación eléctrica lo permita.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán cubiertos hasta un máximo de \$400 (pesos cuatrocientos) por evento. Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Cantidad de servicios: 5 (cinco), por vigencia anual.

| Exclusiones:

- Cortes de energía producidos por las compañías eléctricas.
- Reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico.
- Situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general de la vivienda.

| Gas:

Atención de urgencias por fugas o escapes de gas de instalaciones externas o a la vista. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán cubiertos hasta un máximo de \$400 (pesos cuatrocientos) por evento. Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Cantidad de servicios: 5 (cinco), por vigencia anual.

| Exclusión:

- Los escapes de gas dentro de las paredes.
- Las reparaciones de artefactos que funcionen a gas.
- Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

| Cerrajería:

Atención de urgencia en las siguientes situaciones:

- Los casos en que la única puerta de acceso a la vivienda tenga trabada la cerradura y no sea posible el ingreso o egreso de la misma.
- Los casos de hurto, robo o extravío de llaves, quedando imposibilitado el acceso a la vivienda.
- Los casos de robo o intento de robo al domicilio, y que como consecuencia del mismo quede inutilizada la cerradura de acceso a la vivienda.

Será cubierta, en caso que fuera necesario, la reposición de una nueva cerradura de las mismas características a la existente, por inutilización o daño de la misma a consecuencia de la apertura realizada. En caso de producirse el bloqueo del acceso a la vivienda por alguna de las contingencias mencionadas, serán cubiertos los daños derivados del salvamento de las personas que hubieren quedado en el interior de la vivienda hasta un máximo de \$500 (pesos quinientos) por servicio.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán cubiertos hasta un máximo de \$400 (pesos cuatrocientos) por evento. Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Cantidad de servicios: 5 (cinco), por vigencia anual.

| Cristales:

En caso de roturas de cristales y/o vidrios verticales de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la vivienda, que impliquen inseguridad y desprotección para la misma, se procederá a la reposición e instalación de otros en su reemplazo del mismo tipo y calidad.

Serán cubiertos los gastos de traslado y mano de obra, como así también los materiales hasta un máximo de \$400 (pesos cuatrocientos) por evento.

Cantidad de servicios: 5 (cinco), por vigencia anual.

| Personal de seguridad:

En caso de siniestro y/o robo ocurrido en el domicilio declarado, y que como consecuencia del mismo, la vivienda quedase desprotegida o resultaran seriamente afectadas las condiciones de seguridad de la misma, se cubrirán los servicios de personal de seguridad durante un período máximo de 72 horas contadas a partir de la llegada de dicho personal a la vivienda afectada, hasta un máximo de \$ 500 (pesos quinientos).

| Service de Audio, TV y Video (presupuesto):

Presupuesto y entrega al domicilio del usuario de electrodomésticos de línea de Audio-TV-Video sin cargo para reparar en los talleres designados. El valor de la reparación del electrodoméstico será a cargo del usuario.

| Exclusiones:

- Electrodomésticos que se encuentran en garantía.
- Walkman, discman, auto estéreos, radio grabadores.

| Mudanza de muebles:

Quedando la vivienda declarada inhabitable como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza, y siendo necesario retirar los muebles por razones de seguridad, o para efectuar la reparación para tornarla habitable, se procederá al retiro y el traslado de los muebles por una empresa especializada, al lugar especificado por el beneficiario, dentro de un radio de 60 (sesenta) kilómetros contados a partir del lugar del siniestro. Este servicio se podrá solicitar dentro de los primeros 7 (siete) días de ocurrido el siniestro.

| Guarda de muebles:

El beneficiario podrá solicitar este servicio si no tuviere donde guardar los muebles en caso que la residencia declarada resultara inhabitable como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza, por un periodo máximo de 7 (siete) días hasta un límite de \$ 300 (pesos trescientos).

| Gastos de Hotel:

Si la residencia asegurada se tornara inhabitable a consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza, serán cubiertos los gastos de hasta 2 (dos) días de hotel para no más de 5 (cinco) personas que se domicilien en la vivienda asegurada, con un tope máximo de \$200 (pesos doscientos) por persona y día. El hotel deberá ser el más cercano posible de la residencia asegurada y a no más de 50 (cincuenta) kilómetros de la misma. Los gastos de traslado al hotel y el respectivo retorno estarán a cargo de los beneficiarios.

| Servicio de empleada doméstica:

Si en la residencia asegurada hubiese un accidente doméstico, y como consecuencia de ello resultase necesaria la hospitalización de la dueña de casa por un periodo mínimo previsto de 7 (siete) días, dejando en la residencia asegurada por lo menos un morador con edad inferior a 14 (catorce) años, serán cubiertos los gastos de una empleada doméstica por un límite de 10 (diez) días y hasta un tope de \$ 50 (pesos cincuenta) por día, siempre y cuando el beneficiario no cuente con este servicio de forma habitual (permanente o por horas).

| Retorno anticipado:

Ante un siniestro cubierto por la póliza en el domicilio declarado o por la hospitalización que se prevea superior a 72 (setenta y dos) horas a consecuencia de un accidente ocurrido en el domicilio del asegurado, o muerte, de un familiar directo (padres, hijos o cónyuges del titular de la póliza) residentes en la vivienda asegurada, aunque estos hechos no sean consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza de Seguro Hogar, y el titular o su cónyuge estén de viaje a más de 100 km (cien kilómetros) de distancia de la residencia asegurada y dentro del territorio nacional, se colocará a disposición del beneficiario principal y/o su cónyuge pasajes aéreos, ferroviarios o de ómnibus de línea comercial, para que pueda retornar al domicilio siniestrado, en caso que no pueda regresar del modo previsto originalmente.

| Retorno del Vehículo:

Como complemento del servicio anterior, se pondrá a disposición del beneficiario un pasaje de ida (aéreo, ferroviario o de ómnibus de línea comercial) para que pueda trasladarse en busca del vehículo de su propiedad, hasta el lugar donde lo dejó dentro del territorio nacional, cuando tuvo que viajar anticipadamente a la residencia asegurada. El beneficiario podrá solicitar este servicio dentro de los 10 (diez) días de la fecha de retorno a su domicilio.

| Limpieza:

Cuando la residencia asegurada, como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza de Seguro Hogar, se tornara inhabitable, se podrá solicitar los servicios de limpieza, para recuperar superficialmente los daños y posibilitar la reentrada de los moradores, minimizando los efectos de los siniestros, y preparando la residencia para su posterior reparación definitiva.

Este servicio estará disponible 1 (una) vez por año, y su límite máximo es de hasta U\$S 200 (doscientos).

| Servicio de restaurante:

Cuando la residencia asegurada, como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza de Seguro Hogar, se tornara inhabitable, se coordinará el "servicio de restaurante" para los integrantes de la vivienda siniestrada.

El límite de esta prestación será de \$150 (cientocincuenta), por día con un tope de \$750 (setecientos cincuenta) ó 5 (cinco) días.

| Servicio de Lavandería:

Como complemento de la garantía anterior, serán cubiertos los gastos derivados del lavado de las prendas que se encontraban en el interior de la vivienda asegurada al momento del siniestro. El límite de esta prestación se establecerá por un periodo de hasta 5 (cinco) días con un límite de \$ 50 (pesos cincuenta) por día.

| Servicio de información:

A pedido del beneficiario, se proporcionarán los números telefónicos de Bomberos, Hospitales, Policía, y otros servicios de emergencia.

| Transmisión de mensajes urgentes:

A pedido del beneficiario, se transmitirán mensajes relacionados a eventos previstos en estas condiciones de cobertura, a una o más personas residentes en Argentina y por él especificadas.

ASISTENCIA AL VIAJERO

¿En qué consiste éste servicio?

- Un cuadro de enfermedad o un accidente son circunstancias que se tornan doblemente adversas al encontrarnos lejos de nuestro hogar. Por esto, San Cristóbal sumó sin cargo a su Seguro Hogar el servicio de Asistencia al viajero, una cobertura que ofrece, a nuestro asegurado y su familia, la tranquilidad de saber que están protegidos ante aquellos imprevistos que puedan ocurrir durante un viaje.

¿Cómo se comunica y qué datos debe suministrar un asegurado para acceder a este servicio?

Para acceder a las prestaciones de este servicio, el asegurado debe llamar al 0810-222-8887 ó 0810-444-0100 si se encuentra en Argentina y al 54-341-4202097 ó 53008010* si se encuentra en el extranjero.

*Las llamadas canalizadas por este número son por cobro revertido y exclusivas del servicio de Asistencia al viajero.

Importante: los servicios asistenciales aquí incluidos deberán ser, en todos los casos, solicitados al prestador, por teléfono o cualquier otro medio, y previamente autorizados por la central operativa correspondiente.

¿Cuál es el alcance del servicio?

- En Argentina, el servicio de Asistencia al viajero brinda cobertura sólo ante accidentes de tránsito.
- En el exterior, la cobertura es ante accidentes y/o enfermedad no preexistente.

¿Qué se considera viaje?

- En Argentina, será considerado viaje a partir de los 30 (treinta) kilómetros del domicilio declarado por el titular de la póliza.
- La asistencia se prestará en períodos de viaje que no superen los 60 (sesenta) días corridos por cada viaje, quedando expresamente excluidos los períodos de residencia permanente o transitoria en el extranjero. La finalización de los 60 días implicará automáticamente el cese de todos los servicios, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de dicho lapso, con excepción de los casos de internación ya iniciados, en los cuales los servicios de asistencia continuarán prestándose por un período complementario de hasta 10 (diez) días.

¿Quiénes pueden acceder a las prestaciones de este servicio?

- La persona física que suscribe el contrato como titular.
- El cónyuge, ascendientes y descendientes consanguíneos en primer grado de las personas designadas en el apartado anterior, siempre que convivan con éstas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción.

Importante: los beneficiarios deben tener domicilio legal y residencia habitual y permanente en la República Argentina.

¿Cuales son las prestaciones y el alcance de las mismas?

Servicios de asistencia médica

En el territorio de la República Argentina, la prestación se hará efectiva si, ante un accidente de circulación, la sintomatología informada por el solicitante del servicio refiere a un cuadro agudo el cual requiera una atención inmediata. La prestación comprenderá la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias y el eventual traslado hasta el sanatorio, clínica u hospital que corresponda.

Comprende exclusivamente el tratamiento de un cuadro agudo que impida la continuación del viaje e incluye:

- Atención en consultorio o a domicilio para atender situaciones de urgencia en caso de enfermedad aguda y/o accidente.
- Atención por especialistas: cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia y autorizada previamente por el prestador.
- Exámenes médicos complementarios: análisis de orina, sangre, radiografías, electrocardiogramas y/o cualquier otro estudio que sea ordenado por el equipo médico y autorizado por el prestador.
- Intervenciones quirúrgicas: ordenadas por el Jefe del equipo médico y autorizadas por el prestador, en los casos de enfermedades graves y/o accidentes que requieran urgentemente este tratamiento.
- Cuidados intensivos y unidad coronaria: cuando la naturaleza de la enfermedad lo requiera, obteniendo previamente la orden del equipo médico y la autorización del prestador.

- Traslado sanitario: si fuera aconsejado el traslado a otro lugar más adecuado, será cubierto el traslado en aviones sanitarios, de línea, de tren o ambulancia según la gravedad del caso. Únicamente las exigencias de origen médico son tomadas en consideración para decidir la elección del medio de transporte y el lugar de hospitalización. Para acceder a esta prestación se deberá contar, previamente, con la orden del equipo médico y la autorización del prestador.

- Repatriaciones sanitarias: cuando el equipo médico estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del beneficiario, como consecuencia de un accidente grave, ésta será efectuada en un avión de línea regular, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiese, sujeto a disponibilidad de plazas, hasta el territorio de la República Argentina. Para acceder a esta prestación se deberá contar, previamente, con la orden del equipo médico y la autorización del prestador.

- Límite de gastos de asistencia médica y farmacológica:

El monto total de gastos por todos los servicios tienen los siguientes tope máximos por viaje y por beneficiario:

- En Argentina (en caso de accidente de tránsito): \$ 12.000.-

- En el resto del Mundo: u\$s 12.000.-

Servicio de odontología de urgencia

Cuando exista dolor intenso, infección o cualquier otro imprevisto, serán cubiertos los gastos hasta un tope por viaje y por beneficiario de:

- \$ 300 (pesos trescientos) dentro del territorio de la República Argentina.

- u\$s 300 (dólares trescientos) para el exterior del país.

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Medicamentos

Serán cubiertos los gastos de medicamentos de urgencia, recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, hasta un tope máximo por viaje y por beneficiario:

- \$ 300 (trescientos) dentro del territorio de la República Argentina.

- u\$s 300 (dólares trescientos) para el exterior del país.

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Traslado de beneficiarios acompañantes por repatriación sanitaria de un beneficiario

Cuando por lesión o enfermedad uno de los beneficiarios sea repatriado o trasladado con previa autorización, a su lugar de residencia habitual, serán cubiertos los gastos de traslado (pasaje de regreso) de los restantes beneficiarios acompañantes hasta el domicilio habitual en el medio que el prestador considere más adecuado y sujeto a disponibilidad.

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Traslado del beneficiario acompañante menor de 15 años o mayor de 80 años

Si el beneficiario viajara con la única compañía de un menor de 15 (quince) años y/o con un mayor de 80 (ochenta) años también beneficiario, y se encontrara imposibilitado para ocuparse del mismo por causa del accidente, será cubierto el desplazamiento del menor y/o mayor para conducirlo inmediatamente de regreso a su domicilio en Argentina.

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Desplazamiento y estancia de un familiar del beneficiario en el extranjero

En caso de que la hospitalización de un beneficiario, deba ser superior a 3 (tres) días, se facilitará gratuitamente a disposición de un familiar un pasaje de ida y vuelta en el medio que considere adecuado para que pueda acompañar al beneficiario siempre que el mismo esté solo o se encontrase acompañado por un menor de edad. También serán cubiertos los gastos de hotel, sin extras, del familiar acompañante:

- En la Argentina hasta \$ 300.- por día, el límite total por la estancia no podrá superar los \$ 2.400.-

- En el extranjero hasta u\$s 100 (dólares cien) por día, el límite total por la estancia no podrá superar los u\$s 1.000 (dólares mil).

Prolongación de la estancia del beneficiario en el extranjero por lesión o enfermedad

Serán cubiertos los gastos de hotel, sin extras, cuando por lesión o enfermedad y por prescripción médica dispuesta por el departamento médico del prestador, un beneficiario precise prolongar su estancia en el extranjero por convalecencia. En este caso los gastos tendrán un tope de u\$s 150 (dólares ciento cincuenta) por día y el límite total por toda la estancia no podrá superar los u\$s 1.500 (dólares un mil quinientos).

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Gastos de traslado por fallecimiento

En caso de fallecimiento de un beneficiario durante el viaje, por accidente o enfermedad imprevista, se organizará y serán cubiertos los gastos de traslado de féretro, trámites administrativos y transporte hasta el lugar de inhumación en Argentina, por el medio que el prestador considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, serán a cargo de los familiares. Asimismo, serán cubiertos los gastos de traslado de los restantes beneficiarios acompañantes, en el medio que el prestador considere más adecuado y sujeto a disponibilidad, hasta el domicilio habitual.

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Desplazamiento del beneficiario en el extranjero por interrupción del viaje debido al fallecimiento de un familiar

En caso de fallecimiento en Argentina de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad del beneficiario, serán cubiertos los gastos de traslado hasta su domicilio habitual. En ambos artículos se exigirá a los familiares el reintegro del/los pasaje/s no utilizados por el/los beneficiarios, a los efectos de su devolución a favor de la prestadora.

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Desplazamiento urgente del beneficiario desde el extranjero por ocurrencia de siniestro en el domicilio

En caso que la ocurrencia de un siniestro (cubierto por póliza) torne a el domicilio declarado en póliza inhabitable o que este no presente seguridad por los daños generados, el prestador tomará a cargo los gastos de traslado del titular hasta el mismo.

Topes incluidos en el general de asistencia médica.

Extravío de Equipaje

Ante el extravío del equipaje del asegurado durante un viaje, se procederá a:

- Localización de equipaje: se asistirá al titular para localizar equipajes extraviados, sin que esto implique ninguna responsabilidad por parte del prestador.
- Compensación complementaria por pérdida de equipaje: cuando un beneficiario sufriera la falta de entrega de algún bulto registrado por parte de una línea aérea regular a la llegada de un vuelo internacional o de cabotaje y el faltante no hubiera sido localizado por nuestro servicio.

Para la procedencia de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- Notificación del hecho, por parte del beneficiario, antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió la pérdida.
- El equipaje del beneficiario deberá ser despachado en la bodega del mismo vuelo en el cual realizó el viaje, esto debe constar en su billete aéreo. Además, el beneficiario deberá realizar la correspondiente denuncia a la línea aérea responsable de la llegada a destino de su equipaje.
- Será considerada pérdida de equipaje, la ocurrida entre el momento en que éste es entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que deba ser entregado al pasajero al finalizar el vuelo.
- Ocurrido el hecho, dentro de los mencionados términos y condiciones, se abonará al beneficiario, en moneda de curso legal al tipo de cambio y cotización vigente a la fecha, una compensación complementaria a la indemnización otorgada por la línea aérea regular, de la siguiente manera:
- Hasta \$ 100 (pesos cien) por kilogramo abonado por la línea aérea, hasta un máximo total de \$ 1500 (pesos mil quinientos) por viaje.

- Esta compensación se limitará a un 1 (un) solo bulto entero y completo faltante y a 1 (un) sólo beneficiario damnificado.
- En ningún caso la compensación complementaria, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el beneficiario, y si así sucediera la compensación complementaria se limitará consecuentemente.

Transmisión de mensajes urgentes desde la República Argentina y el extranjero.

Se transmitirán los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

Asistencia Legal en el exterior

Si el beneficiario fuera detenido por autoridades policiales o procesado por orden judicial fuera de la República Argentina, como consecuencia de serle imputada la responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito en que haya sido parte; serán cubiertos los honorarios de un abogado hasta un tope máximo de cinco mil pesos (\$ 5.000.).

En caso que el cliente requiriese de una fianza se facilitará un adelanto, en carácter de préstamo, por la suma que le fuera exigida (en adicional al punto anterior), hasta un máximo de u\$s 3.000 (dólares tres mil).

Reintegros

Cuando por circunstancias de emergencia, debidamente justificadas, el beneficiario se vea imposibilitado de comunicarse y deba recurrir a otros facultativos, se reembolsarán los gastos realizados en estas condiciones, preferentemente dentro del territorio del país en que fueran efectuados o en cualquier otro país en que el beneficiario lo requiera siempre y cuando exista oficina o representación, o bien a su regreso.

Para tener derecho a este reembolso el beneficiario deberá comunicar, por sí o por intermedio de cualquier otra persona, dentro de las 48 horas de haber cesado la imposibilidad, la información sobre la emergencia sufrida y la asistencia recibida hasta ese momento. El reembolso en ningún caso excederá los aranceles y tarifas vigentes en el país en que se produzcan.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se presenten dentro de los 180 (ciento ochenta) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno.