

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS PLANES DE ASISTENCIA “AYUDA INTEGRAL” Y “AYUDA INTEGRAL PLUS”

### 1. INTRODUCCION.

- 1.1** El servicio de asistencia “**AYUDA INTEGRAL**” incluye: Asistencia Médica, Asistencia tecnológica, Asistencia Previsional, Asistencia Puesta a Punto, Servicio de Video Consulta Médica y su upgrade “**AYUDA INTEGRAL PLUS**” incluye además de los mencionados Asistencia Veterinaria. En adelante, 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.ayuda-integral.com](http://www.ayuda-integral.com)
- 1.3** Para contratar o dar de baja a los **SERVICIOS** los clientes podrán hacerlo telefónicamente al siguiente número: **0810-222-0363**. 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.

- 2.1** **CARDINAL ASSISTANCE:** **CARDINAL SERVICIOS INTEGRALES S.A.**
- 2.2** **BENEFICIARIO TITULAR:** Es la persona física, que haya contratado los servicios de “**AYUDA INTEGRAL**” o “**AYUDA INTEGRAL PLUS**”. En adelante, **BENEFICIARIO**
- 2.3** **TITULAR DEL MEDIO DE PAGO:** Titular de la tarjeta utilizada como medio de pago. Puede o no ser **BENEFICIARIO** de los servicios.
- 2.4** **BENEFICIARIO ADHERENTE:** Son **BENEFICIARIOS ADHERENTES** el cónyuge e hijos menores de 18 años del **BENEFICIARIO** que convivan con él bajo el mismo techo y se encuentren a su cargo, todos ellos residentes en la República Argentina. En adelante **ADHERENTE**
- 2.5** **DOMICILIO DECLARADO:** El domicilio habitual en la República Argentina que el **BENEFICIARIO** declare como tal en el momento de la contratación de los **SERVICIOS**. Todo cambio de domicilio deberá ser notificado por el **BENEFICIARIO** a **CARDINAL ASSISTANCE**.
- 2.6** **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.
- 2.7** **SERVICIOS:** Los servicios comprendidos en “**AYUDA INTEGRAL**” o “**AYUDA INTEGRAL PLUS**”.
- 2.8** **ALTA SERVICIO:** Es la fecha de adquisición de los **SERVICIOS** según el procedimiento previsto en la cláusula primera apartado 1.3.
- 2.9** **MASCOTAS:** Refiere a Perro y/o gato del **BENEFICIARIO**
- 2.10** **MATERIALES:** Son aquellos elementos necesarios para la reparación de un daño en los bienes amparados por los **SERVICIOS**. No incluye repuestos.
- 2.11** **REPUESTOS:** Son las piezas de recambio, sustitución o reposición de los bienes amparados por los Servicios o de sus partes o componentes.
- 2.12** **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 48 horas de su contratación. **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 diez (10) días de anticipación al vencimiento de la vigencia original o cualquiera de sus prórrogas. Asimismo, el **BENEFICIARIO** podrá dar por rescindido los **SERVICIOS** sin expresión de causa, bastando al efecto el otorgamiento de un preaviso con diez (10) 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 treinta (30) días. La rescisión así operada no le dará al **BENEFICIARIO** derecho a indemnización de ninguna naturaleza.
- 3.2 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.
- 3.3 SOLICITUD DE ASISTENCIA:** Los **SERVICIOS** deberán ser solicitadas al número de teléfono **0810-222-0363** 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.

#### DETALLE DE SERVICIOS “AYUDA INTEGRAL” Y “AYUDA INTEGRAL PLUS”

### 4. ASISTENCIA MÉDICA

- 4.1 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):** En caso que el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, a solicitud del **BENEFICIARIO/ADHERENTE**, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la 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. En el presente servicio no se contemplan traslados programados.
- 4.2 SEGUNDA OPINION MÉDICA NACIONAL:** Segunda Opinión Médica Nacional brinda al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** que padece una enfermedad seria, compleja o crónica, acceso a médicos independientes que revisarán su caso, confirmarán o modificarán el diagnóstico y recomendarán los mejores pasos a tomar para el tratamiento. El **BENEFICIARIO/ADHERENTE** deberá reunir toda la información, documentación y protocolos médicos disponibles sobre su afección y un Comité médico evaluará el caso y seleccionará los mejores especialistas disponibles adecuados para la condición del paciente. El **BENEFICIARIO/ADHERENTE** podrá

solicitar una segunda opinión médica referente tanto al diagnóstico como al tratamiento de alguno de los procesos o enfermedades graves que se enumeran a continuación:

- a) Oncología.
- b) Enfermedades cardíacas.
- c) Enfermedades neurológicas y cerebro vasculares.
- d) Cirugía ortopédica compleja.
- e) Síndromes y malformaciones congénitas.
- f) Enfermedades degenerativas: Enfermedades y problemas derivadas de la insuficiencia renal. Médicos de reconocido prestigio nacional, en la enfermedad de que se trate, valorarán el diagnóstico y tratamiento establecido, emitiendo el oportuno informe en un plazo de tiempo de diez días hábiles desde la recepción de toda la documentación necesaria. Dicho informe se efectuará siempre sobre la Base del historial médico del paciente y el correspondiente primer diagnóstico efectuado por los médicos que le hayan atendido.

**4.3 ENFERMERA Y MÉDICO A DOMICILIO:** En caso de que el **BENEFICIARIO** sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la atención de un/a Enfermero/a y/o médico, a solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará el traslado del mismo a la residencia del **BENEFICIARIO**, para realizar la evaluación sobre su estado o padecimiento siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. **CARDINAL ASSISTANCE** no se responsabiliza por los servicios contratados directamente por el **BENEFICIARIO** o terceros.

**4.4 CUIDADOS PROLONGADOS Y ACOMPAÑANTE NOCTURNO DURANTE LA INTERNACIÓN:**

En caso de hospitalización o inmovilización del **BENEFICIARIO** y motivo por el que vea impedidas sus actividades de la vida diaria (bañarse, Vestirse, Alimentarse, Desplazarse, y/o realizar sus necesidades fisiológicas) **CARDINAL ASSISTANCE** pondrá a disposición del **BENEFICIARIO** un acompañante de salud nocturno durante el período de internación, quien brindará contención y apoyo, tanto al paciente como a su grupo familiar. Su función será acompañar al paciente en el horario nocturno en su internación, asistiéndolo en lo que requiera.- **el presente servicio se prestará POR UN PERÍODO MÁXIMO DE SIETE (7) DÍAS.**

El servicio sólo se prestará cuando el evento de (hospitalización ó inmovilización) se encuentre debidamente documentado, pudiendo solicitar al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** que aporte toda aquella documentación requerida por **CARDINAL ASSISTANCE**, para *acreditar dicha situación.*

**4.5 ENVÍO DE MEDICAMENTOS Y EXAMENES DE LABORATORIO A DOMICILIO:** En caso de ser recetado algún medicamento al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** derivado de la prestación médica o que haya tenido algún examen médico con resultado pendiente, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará y coordinará la entrega del medicamento y/o examen directamente al domicilio del **BENEFICIARIO/ADHERENTE**. El costo de los medicamentos y del envío será a cargo del **BENEFICIARIO/ADHERENTE**. En todos los casos se buscare obtener un costo preferencial. ***El presente servicio se prestará: A CARGO DEL BENEFICIARIO CON COSTO PREFERENTE, SIN LÍMITE DE EVENTOS.***

**4.6 PHONO MED:** En caso que el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** requiera que se le absuelva alguna consulta médica vía telefónica, **CARDINAL ASSISTANCE** pondrá a disposición del **BENEFICIARIO/ADHERENTE** un médico; El mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos

relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica) las 24 horas del día y los 365 días del año.

- 4.7 REFERENCIAS MÉDICAS DE FARMACIAS, ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL:** Cuando el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** necesite una consulta con un médico especialista o simplemente necesite **ASISTENCIA MÉDICA**, **CARDINAL ASSISTANCE** le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del **BENEFICIARIO/ADHERENTE** y a cargo del mismo se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico en un centro hospitalario. Los honorarios del médico que atienda al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. **CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados directamente por el **BENEFICIARIO/ADHERENTE**. Así mismo proporcionará información actualizada de farmacias de turno, centros de salud especializados y cualquier tipo de información de dominio público para referir al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** los datos que necesite.
- 4.8 RECORDATORIO DE CITAS, ANÁLISIS E INGESTA DE MEDICAMENTOS:** Cuando el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, **CARDINAL ASSISTANCE** armará el calendario de llamadas y se comunicará con el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** para hacer el recordatorio. *El siguiente servicio se presta exclusivamente de manera.*
- 4.9 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:** **CARDINAL ASSISTANCE** a solicitud del **BENEFICIARIO/ADHERENTE** se encargará de transmitir mensajes urgentes ante EMERGENCIA a los N° telefónicos que este indique siempre dentro del territorio nacional.
- 4.10 CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA:** Cuando el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** 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/ADHERENTE**, **CARDINAL ASSISTANCE** transferirá la llamada del **BENEFICIARIO/ADHERENTE** 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.
- 4.11 EMPLEADA DOMESTICA:** Empleada Doméstica al Domicilio en caso de Internación. El servicio corresponde en caso de hospitalización por emergencia del **BENEFICIARIO**. **CARDINAL ASSISTANCE**, asignará a su elección una empleada de hogar para colaborar en tareas típicas de aseo y cuidado del **DOMICILIO DECLARADO** del **BENEFICIARIO**.- A pedido del **BENEFICIARIO**, se puede priorizar la empleada doméstica que habitualmente concurre al domicilio, si el **BENEFICIARIO** no dispusiera de ninguna se contactará a la agencia de personal eventual solicitando una.

El servicio sólo se prestará cuando el evento de (hospitalización ó inmovilización) se encuentre debidamente documentado, pudiendo solicitar al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** que aporte toda

aquella documentación requerida por **CARDINAL ASSISTANCE**, para acreditar dicha situación.

**Reintegros:** **CARDINAL ASSISTANCE**, podrá solicitar una factura A o B, donde se describa el nombre del **BENEFICIARIO** y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no siendo necesario que diga Servicio de Limpieza o algo similar. Es indispensable que el **BENEFICIARIO** se haya comunicado con **CARDINAL ASSISTANCE** para solicitar el servicio previamente.

**4.12 EXCLUSIONES:** Se encuentran excluidos de la cobertura asistencial contratada los tratamientos que se detallan a continuación:

- a) Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos; acupuntura; fisio-kinesioterapia; curas termales, podología; terapia ocupacional, de medicinas no convencionales o alternativas.
- b) Tratamientos de trastornos psíquicos, de enfermedades mentales, de enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas, narcóticos, bebidas alcohólicas, medicinas sin prescripción médica; del alcoholismo; de la drogadicción.
- c) De partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible; y de estados de embarazo posteriores a la semana 25 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.
- d) De las enfermedades o lesiones derivadas de acciones riesgosas, de grave imprudencia o criminales del **BENEFICIARIO/ADHERENTE**, sean en forma directa o indirecta; intento de suicidio y sus consecuencias; del suicidio del **BENEFICIARIO/ADHERENTE**.
- e) De enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales no pertenecientes a equipos médicos indicados por **CARDINAL ASSISTANCE** y/o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.
- f) El tratamiento y/o control de enfermedades crónicas, entendiéndose por Enfermedad Crónica a todo trastorno orgánico y funcional que modifica el estilo de vida, que es permanente, multicausal y que requiere largos periodos de cuidado, tratamiento paliativo y control. Son ejemplos, sin que esta enumeración tenga carácter taxativo: desordenes cardiovasculares crónicos incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, afecciones renales crónicas, desordenes gastrointestinales y hepáticos crónicos, afecciones con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; oncológicas, del síndrome de inmunodeficiencia adquirido, diabetes, enfermedades neurológicas etc.
- g) De consecuencias derivadas de la práctica profesional de deportes, de la práctica de deportes peligrosos, tales como automovilismo, motociclismo, boxeo, aladeltismo, parapente, jet-sky, sky acuático, trekking, rafting, alpinismo, paracaidismo, bungee-jumping, aviación, Baseball, rugby, hockey sobre césped, hockey sobre hielo, hockey sobre patines, patinaje artístico sobre pista o sobre hielo, competencias aeróbicas y/o deportivas de todo tipo, tanto profesionales como amateur, deportes invernales practicados fuera de pistas reglamentarias, uso de trineos y medios de deslizamiento afines, carreras de caballos, de bicicletas, polo, cualquier clase de carrera de automóvil y exhibiciones, actividades artísticas como el ballet, acrobacia, deportes de aventura, de alto riesgo, etc., sin que la enumeración tenga carácter taxativo.

## 5. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

- 5.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA 24 HS:** En caso de que el **BENEFICIARIO** tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del **BENEFICIARIO** y se procure la solución del inconveniente. El **BENEFICIARIO** podrá solicitar ayuda para conectar un periférico a su computadora, requerir asesoramiento relacionado a consultas de Hardware y Software (ANTISPYWARE, AD WARE y RISKWARE, por ejemplo), orientación en la configuración de teléfonos móviles, Tablets, en caso de necesitar asesoramiento relacionado a redes WIFI, MODEMS, routers y conectividad, a solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como proceder. El programa a su vez incluye asesoramiento telefónico en caso que el **BENEFICIARIO** requiera ayuda en configuración de correos electrónicos, perfiles de redes sociales y/o orientación para el acceso a internet.
- 5.2. SERVICIO TÉCNICO 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 **BENEFICIARIO** el mantenimiento preventivo de la PC, eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación. 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.
- 5.3. Exclusiones a los servicios de asistencia a la pc:** 1. Cualquier reparación contratada directamente por el **BENEFICIARIO**. 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. Cursos sobre programas e informática en general. 5. Recupero de la información y respaldo. 6. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública. 7. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural. 8. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación. 9. Equipos en garantía.

## 6. ASISTENCIA LEGAL PREVISIONAL

- 6.1 ASISTENCIA TELEFÓNICA:** Por este servicio y a solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y orientación legal previsional, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Esto incluye Orientación legal telefónica previsional, Gestión de clave de seguridad social, Asignaciones familiares para Jubilados y pensionados, información sobre Obra social y Mutuales, gestión de subsidios de servicios públicos y referencias de beneficios por ser Jubilado o Pensionado. A solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** podrá brindar información para gestionar nuevas Jubilaciones, Moratoria Previsional; informar acerca del inicio de trámites acerca de Prestación Básica Universal (PBU), Prestación Compensatoria(PC), Prestación adicional

por Permanencia, (PAP), Retiro por invalidez, Pensión por fallecimiento, Prestación por edad Avanzada (PA), etc.

**6.2** A solicitud del **BENEFICIARIO**, **CARDINAL ASSISTANCE** le proporcionará, a modo de referencia y/o Coordinación, información actualizada sobre:

- 6.2.1** Cronogramas de pago de Jubilados y Pensionados.
- 6.2.2** Referencias y coordinación de centros culturales (teatros, cines y museos).
- 6.2.3** Referencias de Centros de Jubilados.
- 6.2.4** Referencias de Asistencia Gerontológica Domiciliaria.
- 6.2.5** Coordinación de denuncias de Robo y baja de teléfono celular
- 6.2.6** Coordinación de denuncias de Robo de tarjetas de crédito.
- 6.2.7** Orientación Legal Telefónica en caso de Fallecimiento del titular. **CARDINAL ASSISTANCE** pondrá al alcance del **BENEFICIARIO**, un abogado para que lo oriente acerca de los pasos a seguir ante fallecimiento del **BENEFICIARIO TITULAR**.
- 6.2.8** Orientación legal en caso de pérdida de robo de documentos. **CARDINAL ASSISTANCE** pondrá al alcance del **BENEFICIARIO**, un abogado para que lo oriente acerca de los pasos a seguir ante pérdida o robo de documentos.

**CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el **BENEFICIARIO**.

## 7. ASISTENCIA PUESTA A PUNTO

**7.1 Servicios de Puesta a Punto en el Hogar Gasista:** El **BENEFICIARIO** contará con la posibilidad de solicitar un técnico especializado para la puesta a punto de gasodomésticos (calefones, estufas y calefacción en general) instalado en el **DOMICILIO DECLARADO** por el **BENEFICIARIO**. En el presente servicio se podrán revisar las instalaciones generales de gas exclusivamente dentro del **DOMICILIO DECLARADO**, revisión de artefactos gasodomésticos (cocinas, hornos, estufas, calefón, termotanque, etc.) purga de cañerías, control de presión, rejillas de ventilación, pruebas de hermeticidad, cañerías expuestas, revisión de válvulas de seguridad, detección de fugas de monóxido de carbono y revisión de llaves de paso. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta el tope máximo indicado. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como el traslado del operario (no incluye repuestos).

**7.2 Servicios de Puesta a Punto en el Hogar Aire Acondicionado:** El **BENEFICIARIO** contará con la posibilidad de solicitar un técnico especializado para la puesta a punto de aire acondicionados (split y de pared) instalados en el **DOMICILIO DECLARADO** por el **BENEFICIARIO** siempre y cuando haya vencido la garantía del fabricante. Por el presente servicio se podrán realizar Servicios de mantenimiento de refrigeración, ajustes preventivos, limpieza de filtros, Pérdida de Gas Refrigerante, Cambio de Compresor, Sustitución de Sensor, Capacitor, Ventilador entre otros. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de **CARDINAL ASSISTANCE** hasta el tope máximo indicado. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (no incluye repuestos).

**7.3 Exclusiones generales al servicio de ASISTENCIA PUESTA A PUNTO:** Los servicios de **ASISTENCIA PUESTA A PUNTO** 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:

**7.3.1** Cualquier reparación contratada directamente por el **BENEFICIARIO TITULAR**, sin autorización por escrito de **CARDINAL ASSISTANCE**.

**7.3.2** Reparaciones de daños en los bienes muebles del **BENEFICIARIO TITULAR** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, de gas.

**7.3.3** Daños intencionales.

**7.3.4** Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos. En el caso que el costo del servicio, exceda el monto establecido, este excedente estará a cargo del **BENEFICIARIO TITULAR**.

## 8. SERVICIOS DE VIDEO CONSULTA MÉDICA (TELEMEDIC):

- 8.1** El **SERVICIO** de Video Consulta Médica supone el acceso a un profesional médico exclusivamente en la especialidad de Medicina Familiar, Pediatría y/o Clínica Médica mediante video llamada que se encuentra disponible en la a través de la Central Operativa de **CARDINAL**.
- 8.2** El sólo acceso y/o utilización del **SERVICIO**, de todos o parte de sus contenidos, implica la plena aceptación del presente **CONTRATO DE ADHESIÓN**.
- 8.3** El **SERVICIO** consiste en la posibilidad de que el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional médico en la especialidad de Medicina Familiar, Pediatría, Clínica Médica. Los profesionales que brindan el **SERVICIO** lo hacen exclusivamente en la especialidad de Medicina Familiar, Pediatría, Clínica Médica.
- 8.4** La consulta tendrá una duración máxima de 15' (quince minutos) y podrá ser realizada todos los días del año, las 24 hs., mediante una video llamada que se encuentra disponible siguiendo la indicaciones de la Central Operativa de **CARDINAL** respetando las condiciones que delimitan el alcance del mismo.
- 8.5** La video consulta médica mediante este **SERVICIO**, no reemplaza ni sustituye la consulta médica presencial, por lo que si usted entiende que atraviesa una emergencia médica llame o diríjase inmediatamente al servicio de urgencias en un hospital y/o clínica médica.
- 8.6** La información o asesoramiento proporcionada por los profesionales médicos deberá utilizarse sólo como una guía y no como una recomendación definitiva para adoptar ninguna acción o tratamiento específico.
- 8.7** El **SERVICIO** se encuentra disponible exclusivamente para el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** en la medida en que se comuniquen desde un dispositivo móvil o pc con conexión a internet. El **SERVICIO** se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o al servicio de conectividad que posea el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE**. Para una correcta y eficaz utilización del **SERVICIO**, se sugiere, como mínimo, con los siguientes requisitos mínimos: Navegadores: Google Chrome (Última Versión), o Mozilla Firefox (Última versión), o Internet Explorer 10 - 11 - Requiere plug-in. Sistema operativo: Windows 10 32 bit, Windows 8.1 32 Bit, Windows 8 32 Bit, Windows 7 32 Bit, Procesador: Intel Celeron dual Core / Intel Core 2 Dual-Core @ 2.40GHz / AMD Athlon @ 2.5GHz, Memoria RAM: 2GB, Velocidad Internet: 3Mb de bajada / 512Kb de subida, Micrófono y Cámara web (640x480) Requisitos recomendados: Sistema operativo: Windows 10 64 Bit, Windows 8.1 64 Bit, Windows 8 64 Bit, Windows 7 64 Bit, Procesador: Intel Core i3 3.2GHZ / AMD Phenom II @ 3.30GHZ, Memoria RAM: 4GB, Velocidad Internet: 6Mb de bajada / 1Mb de subida, Micrófono y Cámara web (1280x720).



- 8.8** En caso de ser necesario y a criterio del profesional consultado, el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** podrá ser derivado a un médico especialista, o bien podrá ser derivado para la realización de estudios de diagnóstico o tratamiento.
- 8.9** En caso de urgencia y/o emergencia, el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** deberá dirigirse a la institución médica cercana de acuerdo a su cobertura de salud pública o privada, o bien comunicarse telefónicamente con el Servicio de Emergencias llamando al 911 / 107 / o al correspondiente de acuerdo a su ciudad de residencia. En caso que en el plan de Asistencia contratado con **CARDINAL** posea traslado Médico Terrestre por Ambulancia, se procederá a la coordinación de la prestación en los límites establecidos para cada **SERVICIO**.
- 8.10** El **SERVICIO** únicamente se encuentra disponible llamando previamente a la Central Operativa de **CARDINAL**, cuyos Coordinadores de Asistencia brindarán las indicaciones para acceder al sistema de video llamada, no estando autorizado ni disponible a través de otro sistema diferente.
- 8.11** La cantidad de consultas médicas que podrá realizar el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** se encuentra limitada a 2 (dos) mensuales y hasta 12 (doce) anuales.
- 8.12** Para poder acceder al **SERVICIO**, el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** deberá ser mayor de edad de conformidad a la ley Argentina, y deberá suministrar su Información personal, responsabilizándose por la exactitud de esta información. En el caso que la Información Personal que nos brinde sea errada o incompleta, imposibilitando la efectiva comprobación e identificación del usuario, **CARDINAL** tendrá el derecho de cancelar el **SERVICIO**, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE**.
- 8.13** El **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** deberá respetar en todo momento los términos y condiciones establecidos en el presente **CONTRATO DE ADHESIÓN**. De forma expresa, el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** manifiesta que utilizará el **SERVICIO** de forma responsable, diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento del presente **CONTRATO DE ADHESIÓN**. El **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** reconoce y declara aceptar que efectuará consultas a través del **SERVICIO** exclusivamente referidas a su propia salud y no respecto de terceros con excepción de niños o personas sin capacidad de expresarse por sí solos; Su incumplimiento facultará a **CARDINAL** a cancelar el **SERVICIO**, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE**.
- 8.14** **CARDINAL** no ofrece garantía, en la medida máxima permitida por la ley, de resultado alguno en relación al consejo médico, indicación o diagnóstico que le brinde el profesional consultado al **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** a través del **SERVICIO**. El **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** reconoce y acepta que **CARDINAL** no otorga ninguna garantía, ya sea expresa o implícita, sobre la información, consejo médico, asesoramiento, contenidos, información, toda vez que no asume una obligación de resultado. Los profesionales médicos no son empleados de **CARDINAL** sino que son contratistas independientes y que son directamente responsables por la calidad del servicio que le hubieran prestado. **CARDINAL** no será responsable por agravamientos de los eventuales cuadros clínicos, en caso que el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** no pudiera realizar posteriormente un efectivo contacto con el médico consultado o con el especialista al cual fue derivado, o no se realizare los estudios sugeridos por el profesional. Exceptuando los casos que la legislación vigente de la República Argentina imponga expresamente lo contrario, y exclusivamente con la medida y extensión en que lo imponga, **CARDINAL** no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso del **SERVICIO**.

- 8.15** Quedan excluidas del **SERVICIO** cualquier especialidad médica que no resulte Medicina Familiar, Pediatría, Clínica Médica. Asimismo, se establece que se encuentran expresamente excluidas las siguientes especialidades y/o prestaciones: - SALUD MENTAL - URGENCIAS O EMERGENCIAS - RECETAS para MEDICACIÓN CRÓNICA - CERTIFICADOS MÉDICOS - APTOS FÍSICOS - CERTIFICADOS Y/O RECETAS POR ENFERMEDADES Y/O PATOLOGÍAS PREEXISTENTES - Cualquier otra que por su naturaleza y/o complejidad no pueda brindarse a través del **SERVICIO**.
- 8.16** Los llamados de solicitud de Asistencias a la Central Operativa podrán ser grabados. No obstante, se deja expresa constancia que las consultas que el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** realice a través del **SERVICIO**, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia serán sometidas a grabación, ni de voz ni de imagen por parte de **CARDINAL**, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información que se vierta en el mismo, y de resguardar y preservar el secreto médico, conforme lo exigen las normas que rigen la materia (cf. Ley Nro. 25.326 de Protección de los Datos Personales, Ley 26.529 de Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud y sus modificaciones y reglamentación aplicable). En forma concordante, el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE** reconoce y declara aceptar que bajo ninguna circunstancia someterá la consulta que realiza a grabación, ni de voz ni de imagen, tanto de su parte como del profesional médico interviniente. Su incumplimiento facultará a **CARDINAL** a cancelar el **SERVICIO**, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia el **BENEFICIARIO TITULAR/ADHERENTE**.

#### SERVICIO ADICIONAL PARA QUIENES CONTRATEN EL PROGRAMA: “AYUDA INTEGRAL PLUS”

### 9. ASISTENCIA VETERINARIA

- 9.1 HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:** En caso de que el **BENEFICIARIO** requiera hospitalización por una situación de emergencia y no exista persona responsable que pueda cuidar a la mascota durante este período, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará la estadía de la mascota en un hotel especialmente habilitado para ellas. El servicio sólo se prestará cuando el evento (hospitalización por emergencia) se encuentre debidamente documentado, pudiendo solicitar al **BENEFICIARIO** que aporte toda aquella documentación requerida por **CARDINAL ASSISTANCE**, para acreditar dicha situación.
- 9.2 VETERINARIO A DOMICILIO POR EMERGENCIA:** En caso que la mascota del **BENEFICIARIO** sufra una enfermedad o padecimiento del momento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico-veterinario, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará el traslado del médico-veterinario al **DOMICILIO DECLARADO** del **BENEFICIARIO**, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de la mascota del mismo, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita.
- 9.3 PRIMERA VACUNA, DESPARASITADO:** En caso que la **MASCOTA** del **BENEFICIARIO** necesitara la aplicación de alguna vacuna o desparasitado, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará la cita con un profesional para que la mascota pueda recibir la atención necesaria.
- 9.4 ORIENTACION LEGAL TELEFÓNICA ANTE RESPONSABILIDAD CIVIL:** En caso de que terceros se vean afectados por el accionar de la mascota del **BENEFICIARIO**, el mismo 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. Los servicios de asistencia legal serán brindados por abogados matriculados, consistente en servicio de asesoramiento legal y no incluyen actuaciones ni judiciales ni administrativas.

- 9.5 REFERENCIAS GESTION DE TRÁMITES PARA VIAJAR AL EXTERIOR:** El **BENEFICIARIO/ ADHERENTE** podrá comunicarse con **CARDINAL ASSISTANCE** para contar con asesoramiento telefónico sobre la gestión y coordinación de trámites administrativos y sanitarios a realizar en caso de viajar al exterior con su mascota. Este servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.**
- 9.6 ENVÍO DE ALIMENTOS PARA MASCOTAS A DOMICILIO:** En caso de que el **BENEFICIARIO** necesite proveerse de alimento para su mascota y a su solicitud, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará la compra y el envío del alimento especificado (hasta 10 kg.) por el **BENEFICIARIO** y lo enviará hasta su Domicilio. Los costos del alimento serán responsabilidad del **BENEFICIARIO** y el envío será con **COSTO PREFERENTE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.**
- 9.7 INFERTILIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE CADAVER:** Si la mascota del **BENEFICIARIO** falleciera, **CARDINAL ASSISTANCE** gestionará la eliminación del cadáver a través de personal idóneo para realizar esta labor. (Incineración u otro método, según posibilidades geográficas). Por otra parte, si el **BENEFICIARIO** requiriese para su mascota, infertilización, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará la cita con un profesional para que la mascota del **BENEFICIARIO** pueda recibir el método necesario.
- 9.8 SERVICIO TELEFÓNICO DE INFOVACUNAS Y REFERENCIAS DE HOSPITALES Y CLÍNICAS:** **CARDINAL ASSISTANCE** brindará al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** atención telefónica sobre Sedes de vacunación para mascotas, Plan de vacunación para perros y gatos, y referencia de Atención Veterinaria Gratuita. **CARDINAL ASSISTANCE**, no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros de vacunación o veterinarios referidos.
- 9.9 PETPHONE:** En caso de que el **BENEFICIARIO** requiera información referente a vacunas u otras necesidades medico-veterinarias de su mascota, **CARDINAL ASSISTANCE** realizará un enlace telefónico con un médico-veterinario, quien le dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente.
- 9.10 PASEO DE PERROS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:** El servicio corresponde en caso de hospitalización por emergencia del **BENEFICIARIO**, El mismo o un tercero que el mismo designe, asignará a su elección un servicio de paseo canino. Se priorizará el paseador que habitualmente concurre al domicilio, si el **BENEFICIARIO** no dispusiera de ninguno, **CARDINAL ASSISTANCE** contactará un prestador del servicio descripto. Es indispensable que el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** se haya comunicado con **CARDINAL ASSISTANCE** para solicitar el servicio. El servicio sólo se prestará cuando el evento (hospitalización) se encuentre debidamente documentado, pudiendo solicitar al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** que aporte toda aquella documentación requerida por **CARDINAL ASSISTANCE**, para acreditar dicha situación.
- 9.11 ASEO DE MASCOTA EN CASO DE HOSPITALIZACION DEL BENEFICIARIO:** El servicio corresponde en caso de Hospitalización por emergencia del **BENEFICIARIO**. Cuando el mismo, necesite la coordinación de dicho servicio para su mascota, y a su solicitud, **CARDINAL ASSISTANCE** coordinará con una veterinaria o tienda de mascotas de la zona para la concreción del mismo.
- 10. REINTEGROS:** **CARDINAL ASSISTANCE**, podrá solicitar una factura A o B, donde se describa el nombre el nombre del **BENEFICIARIO** y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no siendo necesario que diga Servicio de

mascotas o algo similar. Es indispensable que el **BENEFICIARIO** se haya comunicado con **CARDINAL ASSISTANCE** y haya declarado la hospitalización, para solicitar el servicio.

#### 11. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

Con el fin que el **BENEFICIARIO Y ADHERENTES** puedan 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 **DOMICILIO DECLARADO** del **BENEFICIARIO**. Queda entendido que en caso de que el **BENEFICIARIO** 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** se tendrá por extinta, con lo cual **CARDINAL ASSISTANCE** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el **CONTRATO DE ADHESIÓN** y el **BENEFICIARIO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos, contemplados en el **CONTRATO DE ADHESIÓN**.

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

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

- 12.1. El **BENEFICIARIO/ADHERENTE** que requiera del servicio se comunicará con **CARDINAL ASSISTANCE** a los números telefónicos especificados en este **CONTRATO DE ADHESIÓN**.
- 12.2. El **BENEFICIARIO/ADHERENTE** procederá a suministrarle al representante de **CARDINAL ASSISTANCE** que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como **BENEFICIARIO/ADHERENTE**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **BENEFICIARIO/ADHERENTE**; 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 activos y al día con sus pagos al momento de solicitar los **SERVICIOS**.
- 12.3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **CARDINAL ASSISTANCE** le prestará al **BENEFICIARIO/ADHERENTE** los **SERVICIOS** solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del **CONTRATO DE ADHESIÓN**. En caso que el **BENEFICIARIO/ADHERENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **CARDINAL ASSISTANCE** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados a este **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.

**Reintegro:** En caso que el cliente incurra en gastos, en casos en los que debería haber cubierto **CARDINAL ASSISTANCE** de acuerdo con el **CONTRATO DE ADHESIÓN**, se procederá al reintegro hasta los límites estipulados. Es necesario presentar por parte del **BENEFICIARIO** una factura A o

B, donde se describa el nombre del titular de la póliza y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no es necesario que diga el ítem del servicio prestado o algo similar.

FIN.