



Condiciones del servicio de asistencia Zurihelp Comercio

Servicios incluidos

Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. brinda a sus clientes diversos servicios asistenciales bajo el nombre Zurichhelp y son prestados de acuerdo con lo establecido en sus Condiciones Generales.

Ámbito de Cobertura: República Argentina

Art. 1) Definiciones

Art. 1.1) Beneficiario: el titular de la póliza de integral de Comercio y/o el comercio declarado en el frente de la póliza, siempre que ésta se encuentre vigente al momento de solicitar la asistencia.

Art. 1.2) Comercio declarado: Es la consignada en el frente de la póliza, en la cual se prestarán los servicios descriptos en las presentes Condiciones Generales.

Art. 1.3) Emergencia: Es el imprevisto que ocasione inhabilitación del comercio y/o eventual riesgo de vida de sus habitantes, y/o la imposibilidad de acceso o salida de la misma.

Art. 1.4) Urgencia: Es todo imprevisto que no siendo emergencia, afecte las instalaciones del comercio, impidiendo su normal funcionamiento.

Art. 2) Validez

Zurichhelp brindará los servicios incluidos en las presentes Condiciones Generales, y serán objeto de dichos servicios, las emergencias y/o urgencias ocurridas únicamente dentro

de los límites del comercio declarado y durante el plazo de vigencia de la póliza.

Los servicios de asistencia se brindarán de acuerdo con las disponibilidades locales, y su aplicación estará limitada al ámbito de la República Argentina. En aquellas circunstancias en las que, por razones de fuerza mayor o falta de prestadores de acuerdo con la calidad de servicio garantizada, Zurichhelp no pudiera brindar la asistencia, éste tomará a cargo los gastos a través de la modalidad de reembolso mediante la presentación o envío de los comprobantes de gastos emitidos en forma legal. La presentación de los comprobantes no podrá exceder el límite de 60 días posteriores de ocurrido el evento.

Art. 4) Servicios incluidos

Los servicios serán brindados durante las 24 horas, los 365 días del año. Zurichhelp coordinará y brindará los servicios a través de sus proveedores autorizados y asumirá los costos de dichas prestaciones dentro de las condiciones y hasta los límites establecidos para cada uno de los servicios conforme a las presentes Condiciones Generales.

Art. 4.1) Cerrajería: Si como consecuencia de la pérdida o desapoderamiento de llaves, el beneficiario no tiene otra alternativa para ingresar al comercio; Zurichhelp enviará un cerrajero al sólo efecto de efectuar la apertura de la puerta exterior. Este servicio está disponible aunque no sea consecuencia de un siniestro, y está limitado a tres (3) servicios por comercio durante cada año calendario, con un gasto máximo de dos mil pesos (\$9.000) por cada servicio.

Art. 4.2) Seguridad y vigilancia: Si como consecuencia de un siniestro un comercio quedara en condiciones de vulnerabilidad frente al ingreso ilegítimo de personas o el desapoderamiento de bienes que allí se encuentren, Zurichhelp proveerá un servicio de vigilancia por un período máximo de tres (3) días corridos continuos, tres (3) veces por año calendario, con un gasto máximo de cuatro mil pesos (\$18.000) por día, por comercio.

Art. 4.3) Traslado de mueble: Quedando el local asegurado inhabitable, como consecuencia de un siniestro cubierto por póliza y siendo necesario retirar los muebles por razones de seguridad, o para efectuar la reparación para tornarlo habitable, Zurichhelp organizará el retiro, el traslado y retorno al local asegurado, de los muebles, por una empresa especializada, al lugar especificado por el beneficiario, dentro de un radio de 50km contados desde el lugar del siniestro. El beneficiario podrá solicitar este servicio dentro de un período máximo de 30 días, contados a partir de la fecha del siniestro. El servicio está limitado a 2 (dos) eventos por año con un límite máximo de \$22.500 cada evento. Esta cobertura no comprende a las mercaderías, materias primas ni instalaciones.

Art. 4.4) Guarda de muebles: El beneficiario podrá solicitar este servicio, si no tuviere donde guardar los muebles del local que ha sufrido un siniestro amparado por la póliza. Complementando el servicio anterior, Zurichhelp se encargará de la guarda de los muebles por un período de hasta 10 días corridos, dentro de un radio de 50 km. desde el local siniestrado. El gasto máximo para este servicio es de \$9.000 por evento y está limitado a 2 (dos) eventos por año. Esta cobertura no comprende a las mercaderías, materias primas ni instalaciones.

Art. 4.5) Alquiler de Computadora, monitor e impresora:

Si como consecuencia directa de un siniestro cubierto por la póliza, se registra la pérdida por robo, incendio, daños o hurto (aunque este último no se encuentre cubierto por la póliza), del sistema informático del local asegurado, el beneficiario podrá, con la autorización de Zurihelp contratar el alquiler de un aparato de PC, con impresora y monitor, según sea necesario, por un período máximo de 15 días, y por un monto máximo por evento de \$4.500 por los 15 días y está limitado a 2 (dos) intervenciones por año. Este servicio será prestado exclusivamente en la modalidad de reembolso.

Art. 4.6) Servicio de plomería: Si como consecuencia directa de un siniestro sobreviene una rotura de caños de plomería dentro del comercio y éste se inundara o corriera el riesgo de inundarse:

(i) Si el comercio no pudiese funcionar normalmente Zurihelp enviará un operario de plomería para detener o prevenir provisionalmente la situación, según corresponda. Este servicio se limita a un máximo de tres (3) servicios por año calendario por comercio y un gasto máximo de \$6.750 por servicio.

(ii) Si el comercio pudiese ser considerado inhabitable, o hubiese quedado en condiciones que representan riesgo de vida para quienes pudieren encontrarse en él, o fuese imposible acceder o salir del mismo, Zurihelp propondrá al beneficiario el prestador disponible dentro del menor tiempo posible y asistirá al beneficiario en la coordinación y el seguimiento de los trabajos, pero todos los gastos y costos relacionados con ellos estarán al exclusivo costo del beneficiario.

Art. 4.7) Prestaciones programadas: Para casos que no correspondan a una prestación de servicios de urgencia, Zurihelp, a solicitud del beneficiario, pondrá a su disposición la coordinación del servicio solicitado enviando a su domicilio de riesgo, profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el beneficiario desee realizar, respecto de algunas de las siguientes prestaciones. Las mismas comprenden todas las tareas de refacción, decoración, limpieza, mantenimiento, etc., que el beneficiario decida llevar a cabo en su domicilio de riesgo dentro de los siguientes ramos: plomería, gas, electricidad, albañilería, cerrajería, pinturería, jardinería, fumigación, limpieza de alfombras, decoración de interiores, instalación de alarmas, mantenimiento de piletas, herrería, desratización, carpintería, ebanistería, limpieza en general y blindaje para cristales.

Esta lista está abierta a posibles ampliaciones y, por lo tanto, pueden realizarse consultas respecto a tipos de actividad no incluidos en la misma.

La presupuestación de los trabajos es sin cargo ni límite, y será siempre por cuenta del beneficiario el importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados y cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones.

Art. 4.8) Ambulancia: Si dentro del local asegurado resultaran heridas personas, Zurihelp organizará y asumirá el costo del traslado de las mismas hasta el hospital más próximo. Zurihelp intervendrá después de tomadas las medidas de primeros auxilios, y si se diera el caso, con autorización formalizada,

salvo casos en los que sea evidente la necesidad y urgencia de traslado, en razón de la gravedad de las lesiones.

Art. 4.9) Retorno anticipado al domicilio: Este servicio estará disponible ante la ocurrencia de un siniestro cubierto por la póliza, en los que sea necesaria la intervención de Zurihelp, y el beneficiario principal esté de viaje dentro del territorio nacional. Zurihelp pondrá a disposición del beneficiario principal un pasaje aéreo, ferroviario, o de autobús, de línea comercial, para que pueda retornar al local siniestrado, en caso de que no pueda regresar del modo previsto originariamente o tenga pasaje con limitación de plazo.

Art. 4.10) Retorno del vehículo: En complemento del servicio anterior, Zurihelp colocará a disposición del beneficiario un pasaje de ida aéreo, ferroviario o de autobús, de línea comercial, para que pueda trasladarse en busca del vehículo de su propiedad, hasta el lugar donde lo hubiese dejado, dentro del territorio nacional, cuando haya tenido que viajar anticipadamente al local asegurado. El beneficiario podrá solicitar este servicio hasta 7 días después del retorno anticipado a su domicilio.

Art. 4.11) Transmisión de mensajes urgentes: A pedido del beneficiario, Zurihelp se encargará de transmitir mensajes, relacionados a eventos previstos en estas condiciones generales, a una o más personas residentes en Argentina y por él especificadas.

Art. 4.12) Alquiler de grupo electrógeno: Cuando el local asegurado quedara sin suministro de energía eléctrica, Zurihelp asumirá los gastos de alquiler de un grupo electrógeno por un máximo de 3 (tres) días

con un tope máximo de \$9.000 por día, limitado a tres (3) eventos por año durante la vigencia de la póliza. Este servicio será prestado exclusivamente en la modalidad de reembolso.

Art. 4.13) Cristalería: En caso de rotura de vidrios o cristales verticales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento del comercio, Zurihelp enviará con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reparación del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra que se requieran para la reparación, serán a cargo de Zurihelp hasta un máximo de \$6.750 por cada evento y con un límite máximo de 3 eventos por cada año de vigencia de la póliza.

En caso que el costo de la reparación fuera superior a la expresada cantidad, la diferencia será por cuenta del beneficiario.

En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al beneficiario y telefónicamente a Zurihelp. Si el beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente a la empresa u operario enviado por Zurihelp.

En el caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta la concurrencia del monto asegurado de \$6.750, siempre que ello sea factible.

Art.5) Obligaciones del beneficiario

Art. 5.1) Contactarse con la central Zurihelp antes de comprometer algún gasto o tomar alguna acción.

Art. 5.2) Si el Beneficiario se encontrara imposibilitado de solicitar la asistencia a la central por razones de fuerza mayor, deberá comunicarse con la central operativa dentro de las 24 hs. de ocurrido el evento o de finalizado el caso de fuerza mayor.

Art. 5.3) Permitir el acceso al comercio declarado a los prestadores cuyos datos serán anticipados por los operadores de Zurihelp al beneficiario.

Art. 5.4) Permanecer en el comercio al momento de la prestación del servicio o bien podrá autorizar a alguna otra persona.

Art. 5.5) Aceptar las soluciones propuestas por los especialistas de Zurihelp o sus representantes acreditados.

Art. 5.6) Abonar el excedente del costo de la prestación, en el caso que la misma supere el tope máximo a cargo de Zurihelp.

Art. 5.7) Abonar el total de los costos de las prestaciones recibidas en las modalidades de asistencia al comercio ante imprevistos menores y/o prestaciones programadas.

Art. 5.8) En caso que el servicio de asistencia al comercio ante imprevistos menores no sea realizado por decisión del beneficiario, el cargo básico por el desplazamiento del prestador enviado por Zurihelp correrá por cuenta del beneficiario.

Art. 5.9) Proveer a Zurihelp de todos los comprobantes originales de aquellos servicios que contemplan y permiten la modalidad de reintegro de gastos, que hubieren sido previamente autorizados por Zurihelp.

Art. 6) Exclusiones

Zurihelp no brindará servicio alguno ni reembolsará importes en los siguientes casos:

Art. 6.1) Instalación y/o reparación de cualquier tipo de artefacto.

Art. 6.2) Provisión de todo tipo de materiales, incluyendo repuestos, griferías, salvo aquellos materiales que sean indispensables y de uso corriente del profesional para el desempeño de su tarea.

Art. 6.3) Los servicios contratados directamente por el beneficiario, aún en casos de emergencia que no contaren con la autorización de Zurihelp.

Art. 6.4) No se brindarán servicios sobre instalaciones precarias, falta de mantenimiento y/o que no cumplan con las normas de habilitaciones edilicias vigentes comunes correspondientes.

Art. 6.5) Todo desperfecto que esté localizado dentro de la estructura del comercio, entendiéndose por estructura paredes, pisos, techos.

Art. 6.6) No se brindarán servicios para restituir los suministros ante cortes de los mismos efectuados por entes o empresas proveedoras. En estos casos la habilitación y/o rehabilitación estará a cargo de los entes o empresas proveedoras.

Art. 6.7) Cuando el desperfecto sea recurrente y, conforme al informe realizado por los técnicos enviados por Zurihelp, fuere resultante de un defecto de construcción y/o mantenimiento del comercio.

Art. 6.8) No se brindarán servicios en partes comunes de edificaciones bajo el régimen de propiedad horizontal.

Art. 6.9) No se brindarán servicios en aquellos Locales comerciales destinadas a vivienda y/o cualquier otro destino específico que no fuere el de comercio.

Art. 6.10) Los provocados intencionalmente por el beneficiario.

Art. 6.11) Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo u otros fenómenos de la naturaleza.

Nota: En caso de anegaciones de calles o rutas que las hagan temporariamente intransitables por razones climáticas, el servicio se brindará en el menor plazo que sea posible.

Art. 7) Subrogación

El Asegurado se obliga a ceder y transferir a Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. en el plazo que ésta fije en cada caso, todos los derechos y acciones que tuviese o pretendiese tener y ejercer contra las personas físicas o jurídicas a las que atribuya responsabilidad civil, respecto de las prestaciones de servicios que le hayan sido o deban serle reintegrados por este plan, como así también frente a los terceros responsables de los daños que hayan motivado dichas prestaciones hasta la concurrencia de los montos desembolsados por Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. y/o sus prestadores y/o proveedores conforme lo previsto por este plan. Al efecto otorgará los instrumentos por escritura pública o privada que fuere menester, al sólo requerimiento de Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A..

Art. 8) Marco jurídico de responsabilidad

Zurihelp no se responsabiliza por los casos en los que no se vea posibilitado de concretar la solución de una emergencia por imposibilidad producida por caso fortuito o fuerza mayor. Tampoco se hará responsable por los incumplimientos y demoras en el cumplimiento de sus obligaciones que se debieran a imposibilidad sobrevenida, objetiva, absoluta y definitiva producida por caso fortuito o fuerza mayor.



Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A.
Cerrito 1010 (C1010AAV) Ciudad de Buenos Aires,
Tel.: 0800 333 Zurich (987424).
www.zurich.com.ar