



REGLAMENTO SERVICIO URGENCIAS DEL HOGAR

CIBA SRL ha diseñado la prestación de un nuevo servicio para los asociados de Mutual Apoyo Solidario de Servicios Fúnebres consistente en la asistencia de urgencias del hogar. La prestación de dicho servicio se registrará por las siguientes condiciones.-

Artículo Primero: La asistencia domiciliaria o del hogar que brinda CIBA SRL consiste en la atención de la URGENCIA producida única y exclusivamente en el domicilio de asociado como consecuencia de los problemas descriptos a continuación: a) Electricidad: falta de energía eléctrica por fallas en las instalaciones de la vivienda del asociado, anomalías producidas en forma intempestiva desde el medidor de energía eléctrica hacia adentro del domicilio, cortocircuito o sobrecarga de la instalación, falla en llaves térmicas, disyuntores, fusibles o tablero maestro producidos en instalaciones monofásica o trifásica, en tanto estén bajo el régimen oficial de servicio brindado por la EPE.- b) Plomería: rotura u obstrucción de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua, que provoquen una situación intolerable en el interior del domicilio de anegado o desbordado de agua en baños o instalaciones sanitarias, en tanto estén bajo el régimen oficial de habilitación del servicio de ASSA (Aguas Santafesinas SA).- c) Gas: rotura u obstrucción de tuberías, llaves, aparatos (calefactores, cocinas, horno y termotanques) u otras instalaciones fijas que generen una pérdida de GAS que redunde en un peligro inminente en el normal desarrollo de la vida cotidiana del asociado, las que deberán estar bajo el régimen de regularización de la empresa prestadora en este caso LITORAL GAS.- d) Cerrajería: cuando el socio tenga vedado el ingreso y/o egreso del hogar, debido a pérdida, extravió y/o robo de llaves, inutilización de cerraduras por cualquier causa accidental o forzosa o provocada por robo o tentativa de robo. Asimismo también se considerará URGENCIA y por lo tanto bajo cobertura del presente servicio, aquellas situaciones donde una persona quede encerrada en alguna dependencia del hogar por desperfectos en la cerradura de la puerta de acceso a esa dependencia (baño, dormitorio, balcón, etc.).

La enumeración de prestaciones precedentes es taxativa, por lo que cualquier demanda de servicios que no se encontrara en dicha nómina o que no revistiera el carácter de urgencia se excluye de la atención.-

Se define como URGENCIA aquella situación que ocasione la inhabilitación del domicilio declarado del asociado y/o eventual riesgo de vida de sus ocupantes y/o imposibilidad de acceso o salida del inmueble y/o todo imprevisto ocasionado por los problemas detallados taxativamente en los puntos a, b, c y d de esta cláusula que impidan el normal uso y habitabilidad del inmueble y que no pueda ser solucionado en forma programada.-

Artículo Segundo: De la forma de solicitar el servicio, uso y alcances del mismo. 2.1. Los requerimientos del servicio de asistencia domiciliaria o del hogar deben realizarse inexorablemente al número telefónico 4204820, o a los que la empresa comunique en un futuro. 2.2. Las solicitudes de servicios que no fuesen realizadas a dicho número telefónico, liberarán a la empresa de cualquier responsabilidad en cuanto a la recepción del pedido o a la llegada al domicilio en los términos previstos.- 2.3. El servicio de asistencia domiciliaria o del hogar será sin cargo para el asociado. Los honorarios del técnico actuante que se devenguen por la atención prestada y hasta la restauración del servicio o solución problema que motivó el requerimiento serán a cargo de CIBA SRL.- 2.4. El asociado tendrá a su exclusivo cargo el costo de la totalidad de los materiales que demande la reparación y/o arreglo y/o solución del problema. En este sentido el asociado cuenta con un régimen de descuentos en la provisión de materiales a través de la red de comercios adheridos en cada uno de los rubros.-

Artículo Tercero: Asociados en condiciones de demandar el servicio. Los asociados tendrán derecho a demandar los servicios descriptos en el presente con la condición insoslayable de que la cuota mensual se encuentre al día.-

Artículo Cuarto: Condiciones de la prestación. 4.1. Lugar. La empresa solamente atenderá problemas ocasionados en el domicilio declarado e inscripto en el plan del asociado.- 4.2. Instalaciones regulares. La empresa solamente atenderá problemas que se originen en instalaciones regulares y aprobadas por las empresas proveedoras de los servicios públicos involucrados o cualquier ente oficial pertinente, por lo tanto en ningún caso atenderá problemas en instalaciones irregulares de electricidad, gas y sanitarias que no estén habilitadas por EPE, ASA y LITORAL GAS.-

Artículo Quinto: Plazos. 5.1. El servicio se presta las 24 horas del día los 365 días del año, en el caso de CERRAJERIA, y de 08:00 Hs a 22:00 Hs. en ELECTRICIDAD, PLOMERIA Y GAS, salvo las limitaciones establecidas por la empresa en determinadas zonas de cobertura. 5.2. El servicio será prestado en el lapso de dos horas desde que fuera realizada la solicitud, salvo sobrecarga de servicio y/o impedimento por causas ajenas a la empresa y al prestador de arribar al domicilio del asociado.-

Artículo Sexto: Imposibilidad de cumplimiento. 6.1. Acontecido un evento de

los descriptos en el presente y no habiendo sido atendido por la empresa por razones imputables a cualquiera de los asociados integrantes del grupo familiar, no dará lugar a indemnización o reparación económica de ninguna índole, bajo ninguna circunstancia y por ningún concepto. 6.2. En caso de que la empresa se viese impedida por cuestiones no imputables a ella de concurrir al domicilio para brindar la asistencia domiciliaria o del hogar en tiempo y forma acordados (calles anegadas, interrupción del tránsito por protestas masivas, etc.), CIBA SRL y MUTUAL APOYO SOLIDARIO DE SERVICIOS FÚNEBRES, quedarán liberadas del compromiso asumido, quedando solamente la obligación de comunicarlo al asociado solicitante si esto fuese posible.-

Artículo Séptimo: Servicios a cargo del asociado. Las prestaciones no incluidas taxativamente en la nómina de servicios detallados en la cláusula primera podrán ser atendidas a solicitud del asociado y a su exclusivo cargo, siempre respetando la modalidad dispuesta por la empresa y expresadas en material promocional o en las explicaciones que se brinden telefónicamente. Por lo que CIBA SRL y MUTUAL APOYO SOLIDARIO DE SERVICIOS FÚNEBRES, al no estar obligadas a dicha prestación dejan en la consideración del solicitante la decisión de optar por el servicio propuesto u otro.-

Artículo Octavo: Ámbito de cobertura. Zonas Excluidas. El servicio de asistencia domiciliaria o del hogar será prestado en la ciudad de Rosario, G. Baigorria, C. Bermúdez, San Lorenzo, F. L. Beltrán, Funes y Roldán y/o las que se incorporen en el futuro y que la empresa comunicará a través de los medios pertinentes, llámese publicidad, folletería informativa o correspondencia dirigida al asociado.-

El Servicio no será prestado en las denominadas Zonas de Alto Riesgo de cualquiera de las ciudades del Ámbito de Cobertura. Se entienden como tales aquellas en que se pone en riesgo la integridad psicofísica de los prestadores de los servicios y/o de sus bienes e instrumentos de trabajo.-

Artículo Noveno: Prestadores. CIBA SRL como empresa gestora de la MUTUAL APOYO SOLIDARIO DE SERVICIOS FÚNEBRES, podrá realizar estas prestaciones con personal propio o tercerizado, habilitados para la atención de dichos servicios.-

Artículo Décimo: Servicios excluidos. Quedan expresamente excluidas las siguientes prestaciones: a) aquellas situaciones emergentes de instalaciones prohibidas o irregulares, por fuera de la reglamentación oficial de cada una de las empresas prestadoras del servicio.- b) Quedan expresamente excluidas aquellas situaciones que puedan ser resueltas en forma programada, y que no resulten en un riesgo al hogar o a los propios afiliados. c) Quedan expresamente excluidas las situaciones que no se produzcan en el hogar de residencia del asociado.- d) Quedan expresamente excluidas aquellas situaciones resultantes de algún evento masivo, como cortes del servicio por tareas de mantenimiento de parte de las empresas prestadoras, o por falta de pago del servicio.- e) Quedan expresamente excluidas aquellas situaciones que son de exclusiva responsabilidad de las empresas prestadoras.- f) cuando el desperfecto sea recurrente y, conforme al informe realizado por los técnicos enviado por CIBA SRL, fuere resultante de un defecto de construcción del inmueble del asociado y/o defecto en las instalaciones del mismo.-

Artículo Undécimo: Exclusiones en general. Queda especialmente aclarado y entendido que se hallan EXCLUIDOS de la cobertura que específicamente otorga CIBA SRL a través del servicio de emergencias del hogar cualquier tipo de desperfecto y/o rotura y/o inconveniente y/o problema suscitado en el domicilio del asociado causado directa o indirectamente por movimientos populares, tumultos, huelgas, prohibiciones oficiales, explosión de artefactos, catástrofes naturales y meteorológicas, desastres climáticos, sabotaje o deficiencia en la provisión del servicio por parte de la empresa prestataria del mismo. Asimismo, CIBA SRL no se hace responsable en los casos en los que por imposibilidad técnica u otros imponderables no se llegue a concretar la solución de una emergencia del hogar.-

Artículo Duodécimo: Renuncia del asociado. El asociado podrá renunciar al servicio ofrecido por CIBA SRL expresando su voluntad mediante nota que en formulario al efecto se le proveerá en las oficinas de CIBA SRL (Casa Central) Suscripta la nota respectiva, la renuncia surtirá efectos el mes inmediato siguiente a la fecha de la nota. Como consecuencia de la renuncia comunicada por el asociado a la empresa se le descontará de la cuota mensual el valor que CIBA fije proporcionalmente para este servicio.-

Artículo Décimo Tercero: Limitaciones del servicio. El socio podrá mensualmente solicitar hasta tres (3), visitas de un especialista por rubro. Una vez alcanzado el tope de solicitudes, podrá requerir del especialista a su propio cargo, por lo que CIBA SRL y MUTUAL APOYO SOLIDARIO DE SERVICIOS FÚNEBRES, al no estar obligadas a dicha prestación, QUEDAN EXCEPTUADAS DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR EL TRABAJO REALIZADO.-