

CAPÍTULO I. Términos y Condiciones Generales

1. INTRODUCCIÓN. FORMAS DE PRESTACIÓN.

Servicios prestados por Qualia Servicios a través de FAST HOME SERVICES S.A.S., CUIT N° 30-71516755-3 (“Qualia Servicios”), provee y coordina servicios de asistencia a través de su Centro de Atención Telefónica (CAT), operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los servicios de asistencia podrán prestarse bajo dos formas:

- **Prestación directa**, consistente en la coordinación y ejecución del servicio a través de Prestadores designados por Qualia Servicios, presencialmente o en forma remota;
- **Prestación por reintegro**, aplicable de manera excepcional en aquellos casos en los que, ante una necesidad de asistencia contemplada dentro de estos Términos y Condiciones, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un prestador externo. Esta modalidad procederá únicamente cuando se verifiquen los requisitos establecidos en la Cláusula 8. A partir de efectuada la Solicitud por medio de un Canal Habilitado, Qualia Servicios dispondrá las acciones necesarias para brindar el Servicio en las condiciones y con los toques previstos en el Capítulo II.

2. GLOSARIO.

A los efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá por:

CAT: Centro de Atención Telefónica de Qualia Servicios Argentina.

SERVICIO DE ASISTENCIA/EL SERVICIO/LOS SERVICIOS: son las actividades, operaciones y funciones a cargo de Qualia Servicios que tienen por objeto asistir al Beneficiario siempre que su necesidad encuadre en lo previsto por estos Términos y Condiciones, y en función de los toques contemplados en el Capítulo II. La descripción, límites, alcances y formas de prestación de los Servicios se detallan en el Capítulo II.

FORMA DE PRESTACIÓN: modos que puede adoptar la prestación del servicio de asistencia

BENEFICIARIO: toda persona física o jurídica que haya contratado válidamente, por sí o a través de un tercero autorizado, un producto de asistencia prestado por Qualia Servicios, durante el período de su vigencia.

PRESTADOR: Persona física o jurídica, técnica o profesionalmente especializada, que actúa de manera autónoma e independiente colaborando con Qualia Servicios en la ejecución material de los Servicios, sin mantener relación de dependencia con Qualia Servicios, conforme a los lineamientos e instrucciones operativas que le son indicados.

SOLICITUD: requerimiento efectuado a través de los Canales Habilitados a cargo del Beneficiario; en virtud del cual se identifica, informa la necesidad de asistencia y sus condiciones específicas, solicitando los servicios de Qualia Servicios.

CANALES HABILITADOS: medios de contacto formalmente establecidos por Qualia Servicios por medio de los cuales el Beneficiario puede efectuar solicitudes de asistencia, requerimientos operativos, gestiones de reintegro u otras comunicaciones previstas en estos Términos y Condiciones.

EMERGENCIA: evento contemplado en el Capítulo II de estos Términos y Condiciones que, por su naturaleza y características, en tanto puede implicar riesgos relevantes o daños significativos para las personas, bienes o instalaciones, justifica una atención prioritaria dentro de los parámetros operativos de Qualia Servicios. La calificación de un evento como emergencia estará sujeta a la evaluación discrecional de Qualia Servicios según las circunstancias y características del caso, sin que exista obligación de brindar atención prioritaria fuera de los supuestos expresamente previstos.

COBERTURAS: extensión diversa de prestaciones o servicios de asistencia específicos a los que tienen derecho los Beneficiarios en virtud del producto de asistencia adquirido o contratado.

CANTIDAD DE EVENTOS: es el número de pedidos que puede solicitar el Beneficiario durante la vigencia del producto de asistencia.

TOPE ANUAL: es el límite máximo de cobertura a ser proporcionado por Qualia Servicios considerando la sumatoria total de eventos utilizados durante la vigencia de la cobertura.

EXCEDENTE: monto a pagar por parte del Beneficiario, cuando el monto del servicio ejecutado o de la asistencia prestada en forma directa supere el tope establecido en la cobertura.

REINTEGRO: monto de dinero a entregar al Beneficiario cuando éste hubiera abonado gastos en relación a los eventos cubiertos, siempre y cuando hayan sido autorizados por Qualia Servicios siguiendo el procedimiento estipulado en la Cláusula 8.

ÁREA DE COBERTURA: los servicios de asistencia se brindarán en todo el territorio de la República Argentina y de acuerdo a las disponibilidades locales y horarios de los Prestadores.

REPUESTO: Pieza de recambio destinada a sustituir a otra análoga que, de no ser reemplazada, impide o afecta al buen funcionamiento de un bien.

3. ASISTENCIA: MODALIDADES Y CONDICIONES.

3.1. Qualia Servicios organiza sus servicios de asistencia según la especialidad técnica requerida, incluyendo las áreas de cerrajería, plomería y gas, electricidad, refrigeración, vidriería, y otros rubros. Los servicios de asistencia, a su vez, se clasifican en dos modalidades operativas:

- **Emergencia:** Eventos contemplados en el Capítulo II que, por su naturaleza y características, en tanto puede implicar riesgos relevantes o daños significativos para las personas, bienes o instalaciones, justifica —según exclusiva evaluación de Qualia Servicios— una atención prioritaria dentro de los parámetros operativos de Qualia Servicios. La asistencia requerida tras el acaecimiento de un evento encuadrado en la modalidad Emergencia puede solicitarse en cualquier momento, sin necesidad de gestión anticipada. En tales casos, la asistencia se prestará por Qualia Servicios con la mayor celeridad posible tras la solicitud siempre que, a su exclusivo criterio, el evento sea calificado como emergencia y se encuentre incluido en los supuestos expresamente contemplados en el Capítulo II.

La consideración sobre qué modalidad operativa deberá tomar el servicio recae exclusivamente en la evaluación que realice Qualia Servicios al momento de solicitud del servicio.

4. EXCLUSIONES.

No serán objeto de los servicios las situaciones o necesidades de asistencia que presenten o se deriven de las siguientes causas:

- a) La mala fe o el dolo del Beneficiario;
- b) Cualquier asistencia o servicio contratada directamente por el Beneficiario a un prestador externo, sin autorización previa de Qualia Servicios en virtud de lo estipulado para la prestación por reintegro;
- c) Daños intencionales, así como los causados por terrorismo, guerra, guerrilla, rebelión, asonada, motín, tumulto popular, vandalismo protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública;
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad;
- e) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado;
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos;
- g) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.;
- h) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto;
- i) Los provocados intencionalmente por el Beneficiario, así como enfermedades o lesiones derivadas de acción criminal del Beneficiario, sea en forma directa o indirecta; intento de suicidio y sus consecuencias; suicidio; enfermedades producidas por la ingestión de drogas, narcóticos, bebidas alcohólicas o medicinas tomadas sin orden médica.
- j) Cuando el Beneficiario no se identifique como tal;
- k) Cuando el Beneficiario incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales;
- l) Cualquier otra exclusión específica contemplada en estos Términos y Condiciones de cada asistencia
- m) La solicitud de asistencia o descuentos no incluidos expresamente en el detalle de servicios de salud cubiertos por Qualia Servicios en virtud del Capítulo II.

n) Cualquier otra exclusión específica contemplada en estos Términos y Condiciones.

5. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

6.1. Los servicios, en todos los casos, deberán ser solicitados por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados. El Beneficiario deberá identificarse, proporcionando los datos necesarios para validar su identidad y los requeridos con miras a la prestación del servicio. Seguidamente, realizará una descripción precisa de la necesidad, del evento o del servicio que desea solicitar. En caso de que el Beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, Qualia Servicios no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios.

6.2. En una primera instancia a partir de la Solicitud, Qualia Servicios evaluará la posibilidad de prestación directa del servicio, en función de las características del requerimiento informado y las circunstancias del caso.

De tratarse de un hecho que se adecúe a lo dispuesto por el Capítulo II, en función del tipo de necesidad, sus características y condiciones, se determinará si corresponde su atención como Emergencia, conforme lo estipulado en el Capítulo II de estos Términos y Condiciones. En tal caso, la asistencia será provista con la mayor antelación posible.

Si el requerimiento, en cambio, en virtud de las características de la necesidad, no califica como Emergencia pero constituye objeto de una Tarea Programada, se coordinará con el Beneficiario la ejecución del servicio dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la solicitud y según la disponibilidad de Qualia Servicios.

6.3. En caso de que no sea posible la prestación directa por cualquier motivo a discreción de Qualia Servicios, se informará dicha circunstancia al Beneficiario, pudiendo optar por la prestación por reintegro en las condiciones estipuladas en los presentes Términos y Condiciones.

6.4. La prestación de los Servicios estará sujeta a la verificación de que el requerimiento del Beneficiario se encuadre en las descripciones y condiciones expresamente previstas en el Capítulo II de estos Términos y Condiciones y a la condición efectiva de Beneficiario.

6. SOBRE LOS EXCEDENTES

En los casos donde el valor de la prestación de un servicio directo supere el tope de cobertura correspondiente al Beneficiario según lo establecido en el Capítulo II para el tipo de servicio del que se trate, el Beneficiario deberá abonar al Prestador, en el momento de la ejecución del Servicio, la diferencia correspondiente al excedente no cubierto.

Ante la procedencia de un servicio bajo la modalidad Reintegro, el monto a reintegrar por Qualia Servicios estará limitado, en todos los casos, al tope máximo aplicable según el tipo de servicio conforme a lo establecido en el Capítulo II de los presentes Términos y Condiciones. Qualia Servicios no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el Beneficiario haya sido superior.

7. PRESTACIÓN POR REINTEGRO.

8.1. La prestación por reintegro aplicará siempre que:

- No sea posible efectuar la Solicitud por medio de los Canales Habilitados debido a las circunstancias de la necesidad o de la localización;
- Por algún motivo no haya sido posible brindar la asistencia mediante prestación directa según la evaluación al momento de la Solicitud, con comunicación de dicha situación por parte de Qualia Servicios al Beneficiario durante la comunicación, habiéndose habilitado por parte de Qualia Servicios la prestación por reintegro;
- Que el Beneficiario hubiera efectuado la Solicitud y se hubiera coordinado con Qualia Servicios, por cualquier motivo, que la gestión del evento se realizara bajo esta modalidad, a criterio exclusivo de Qualia Servicios en función de las condiciones y características de la necesidad;
- Se verifiquen otras situaciones expresamente previstas en estos Términos y Condiciones.

En tales casos, Qualia Servicios reintegrará al Beneficiario los gastos incurridos, contra la presentación de los comprobantes originales correspondientes, y conforme a los topes establecidos en el Capítulo II. El reembolso se realizará mediante transferencia a una cuenta bancaria designada por el Beneficiario.

8.2. En aquellos casos en que, por razones fundadas (como la localización del Beneficiario o las circunstancias de la necesidad), no fuera posible efectuar la Solicitud a través de los Canales Habilitados, el Beneficiario podrá gestionar directamente la resolución del incidente o de la necesidad, contactando y/o contratando por su cuenta un prestador de servicios externo a Qualia Servicios, adecuado a la especialidad técnica requerida.

En todos los casos, el Beneficiario deberá informar a Qualia Servicios el acaecimiento de la necesidad de asistencia desde el lugar de ocurrencia o lo antes posible, y siempre dentro de las setenta y dos (72) horas de ocurrido el hecho o de haber sido asistido por un prestador externo ajeno a Qualia Servicios. La solicitud de reintegro quedará sujeta al cumplimiento de este plazo y a la presentación de toda la documentación

respaldatoria que justifique la necesidad, el carácter de la necesidad, sus características y condiciones, y los gastos incurridos.

No se efectuará ningún reintegro si el procedimiento aquí estipulado no se cumple de manera completa y en los plazos previstos.

Asimismo, el monto a reintegrar por Qualia Servicios estará limitado, en todos los casos, al tope máximo aplicable según el tipo de servicio conforme a lo establecido en el Capítulo II de los presentes Términos y Condiciones. Qualia Servicios no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el Beneficiario haya sido superior.

8.3. Cuando el Beneficiario recurra por su cuenta a un prestador externo, en los casos admitidos, se entenderá que lo hace bajo su exclusiva responsabilidad, considerando a dicho prestador como un agente directo propio, sin que exista recurso alguno contra Qualia Servicios. En consecuencia, el Beneficiario reconoce que Qualia Servicios no interviene en la prestación efectuada por terceros, por lo que exonera a la empresa de toda responsabilidad respecto de las condiciones técnicas o calibraciones de los aparatos e instrumentos utilizados, las cualificaciones del prestador externo, los métodos empleados, insumos utilizados o resultados obtenidos, y cualquier acción u omisión del tercero, incluido su personal.

8.4. En caso de que aplique la prestación por reintegro, el Beneficiario deberá presentar la documentación (comprobantes, facturas, recibos y otros documentos respaldatorios) dentro de los 7 días corridos desde la fecha de ocurrido el evento o de gestionada la necesidad por un prestador externo, por Qualia Servicios medio de los Canales Habilitados. En todos los casos, el Beneficiario deberá suministrar la documentación original que acredite la causa y el monto del gasto incurrido.

8.5. Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos y veraces, Qualia Servicios lo procesará y reembolsará el importe al Beneficiario dentro de las 72 horas hábiles hasta el tope establecido según la prestación o el servicio que aplique. A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, Qualia Servicios tomará como base la cobertura que hubiere debido asumir si el Beneficiario hubiere solicitado sus servicios en el momento de ocurridos los hechos que motivaron la asistencia. A su vez, Qualia Servicios podrá solicitar la información adicional que considere necesaria sobre los detalles desarrollados en las constancias y comprobantes entregados. Queda exclusivo criterio justificado de Qualia Servicios, la efectivización o no de los reintegros solicitados en función de la evaluación del cumplimiento de lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones por parte del Beneficiario.

8.6. En ningún caso será efectuado el reintegro de montos de servicios prestados por terceros que tuvieren algún grado de parentesco (de consanguinidad o por afinidad) de hasta tercer grado con los Beneficiarios.

8. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

9.1. A fin de acceder válidamente a los servicios previstos en estos Términos y Condiciones, el Beneficiario deberá cumplir, sin excepción, con las siguientes obligaciones:

- a) Ante una necesidad de asistencia, abstenerse de realizar gastos sin haber consultado y coordinado previamente con Qualia Servicios a través del CAT, a fin de evitar erogaciones innecesarias o que no resulten posteriormente reembolsables;
- b) Identificarse debidamente como Beneficiario al momento de efectuar una solicitud de servicio ante el CAT y ante los Prestadores designados por Qualia Servicios para la ejecución del servicio;
- c) Brindar información completa, veraz y precisa durante todo el proceso de solicitud, ejecución y eventual reintegro del servicio, absteniéndose de falsear, omitir o distorsionar datos que resulten relevantes para la prestación o validación de la asistencia;
- d) Conservar y remitir, en los casos en que corresponda, toda la documentación respaldatoria requerida para tramitar el reintegro (facturas, comprobantes, constancias del servicio prestado, y demás documentos exigidos conforme la Cláusula 8), dentro de los plazos y por los medios estipulados;
- e) Abstenerse de incurrir en cualquier tipo de conducta fraudulenta, entendiéndose por tal, entre otras, la presentación de documentación apócrifa, alterada o inexacta con el fin de obtener un reintegro indebido; la simulación o tergiversación de eventos; la omisión dolosa de circunstancias relevantes; o cualquier otra conducta que tenga por objeto o efecto obtener una prestación, reembolso o beneficio no debido;
- f) Comunicar a Qualia Servicios, en tiempo y forma, cualquier circunstancia que pudiera afectar la correcta prestación del servicio, incluyendo la imposibilidad de contacto, cambios en el domicilio declarado o en la situación del bien;
- g) Hacer un uso razonable del servicio, evitando solicitudes reiteradas sin justificación razonable, abusivas, infundadas o fuera de los supuestos cubiertos, y respetando los límites, topes y exclusiones establecidos en estos Términos y Condiciones.

9.2. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones precedentemente enumeradas podrá dar lugar a la denegación o suspensión del servicio, la pérdida del derecho al reintegro, la exclusión como Beneficiario, y/o las acciones legales que correspondan, sin perjuicio del derecho de Qualia Servicios a reclamar la devolución de cualquier suma abonada indebidamente.

CAPÍTULO II

Servicios de Asistencia y condiciones de prestación

Gremio / Rubro	Tipo de servicio	Servicio	Tope por evento	Tope Anual
Gas	Emergencias	Detección de pérdidas		
Plomería	Emergencias	Emergencia ante rotura de caños expuestos, no embutidos		
Cerrajería	Emergencias	Apertura por destrabe de cerraduras		
Cerrajería	Emergencias	Apertura por pérdida de llaves		
Electricidad	Emergencias	Asistencia en cortes de luz por cortocircuitos		

1. EMERGENCIAS

1. 1. Gas

1.1.2. Detección de pérdidas de gas en cañería y/o artefactos

Búsqueda y reparación de fugas de gas por parte de un gasista matriculado en artefactos o cañerías externas (del medidor hacia el interior del domicilio). Incluye contención telefónica para el cierre de llaves; consulta y coordinación con un prestador para asistir al domicilio; visita de un gasista matriculado para evaluar y diagnosticar el problema; reparación de la fuga (siempre que fuera posible); pruebas para verificar la efectividad de la reparación y asesoramiento sobre medidas de seguridad y prevención para evitar futuras pérdidas de gas.

Importante: No se llevarán a cabo intervenciones en viviendas que no cumplan con los requisitos establecidos por la Norma Argentina de Gas (NAG) y la Ley N.º 24.036.

No incluye: trabajos en cañerías empotradas, trabajos de albañilería, carpintería o pintura, reparaciones de pérdidas en cañerías internas, reparaciones en medidores de gas, ampliaciones o modificaciones en la red de gas y coordinación con porteros administradores de edificios o vecinos.

1.2 Plomería

1.2.1 Servicio de plomería ante rotura de caños de agua

Servicio de plomería que abarca la detección y reparación de fugas de agua en artefactos, equipos, accesorios y caños expuestos **de manera persistente y constante que pueda resultar un agravante en el corto o mediano plazo o bien** en casos que represente un daño grave para el inmueble o el bienestar de sus habitantes. Incluye contención telefónica para la detección del elemento que se encuentre con fuga y cierre de la llave de paso, consulta y coordinación del prestador para asistir al domicilio, visita de un plomero para evaluar y diagnosticar el problema, sustitución del tramo de cañería o artefacto dañado por uno nuevo (si fuera necesario) y verificación del correcto funcionamiento y ausencia de fugas tras la reparación.

No incluye: Intervenciones en cañerías embutidas o de difícil acceso. Reparaciones que impliquen la rotura de pisos, paredes o estructuras de albañilería. Coordinación con porteros, administradores de edificios o vecinos. Situaciones que requieran la demolición de paredes o la ausencia de una llave de paso central para interrumpir el flujo de agua.

1.3. Cerrajería

1.3.1. Apertura de puerta por destrabe de cerraduras

Servicio integral de liberación inicial de la cerradura y ajuste, en casos donde la llave se coloca en sentido contrario o si la cerradura presenta desgaste debido al uso continuo o a las condiciones ambientales. Este servicio se restringe a puertas externas, y se considerarán puertas internas solo en caso que peligre la integridad de la persona. Si hubiese una puerta externa adicional en buen funcionamiento, Qualia Servicios puede negarse a prestar el servicio.

Importante: Este es un servicio que busca solucionar el problema de manera transitoria, y puede requerir el reemplazo de la cerradura como parte del servicio. El reemplazo de la cerradura dañada por una nueva no está incluida en la cobertura.

No incluye: Cerraduras nuevas. No abarca a cerraduras de tipo electrónicas, digitales, puertas blindadas o multipuntos; portones levadizos o corredizos.

1.3.2. Apertura de puertas por pérdida de llaves de cerraduras

Servicio integral de liberación inicial de la cerradura y ajuste, en casos donde la llave se haya extraviado o haya sido robada. Para puertas externas. Se considerarán puertas internas solo en caso que peligre la integridad de la persona. Si hubiese una puerta externa adicional en buen funcionamiento, Qualia Servicios puede negarse a prestar el servicio.

No incluye: Cerraduras nuevas. No abarca a cerraduras de tipo electrónicas, digitales, puertas blindadas o multipuntos; portones levadizos o corredizos.

Importante: Este es un servicio que busca solucionar el problema de manera transitoria, y puede requerir el reemplazo de la cerradura como parte del servicio. El reemplazo de la cerradura dañada por una nueva no está incluida en la cobertura.

1.4 Electricidad

1.4.1 Asistencia ante cortes de luz por cortocircuitos

Servicio de intervención rápida ante cortes de energía provocados por fallas internas o cortocircuitos en la red eléctrica domiciliaria, que abarca la identificación del origen de la falla, y reparación o solución provisoria y restablecimiento del suministro eléctrico, siempre que sea posible, siguiendo las normas de seguridad. Incluye contención telefónica para la detección del elemento que esté causando el corto; consulta y coordinación de prestador para asistir al domicilio; visita del electricista para evaluar y diagnosticar el problema; restablecimiento del suministro de energía eléctrica al interior del domicilio, siempre que fuera posible; la reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves térmicas, interruptores (disyuntores) o fusibles dañados a causa del cortocircuito (si fuera necesario).

Importante: La asistencia eléctrica tiene cobertura exclusivamente desde el tablero de distribución interno de la vivienda. No se realizarán intervenciones fuera de dicho tablero, ya que toda infraestructura eléctrica externa (como acometidas, medidores o tendido de red) es responsabilidad de la empresa distribuidora de energía. Asimismo, no se prestará asistencia en viviendas que no cumplan con las normas de seguridad eléctrica vigentes.

No incluye: la reparación de equipos o dispositivos eléctricos individuales, como electrodomésticos o aparatos electrónicos; la instalación de nuevas líneas eléctricas o la realización de trabajos eléctricos que no estén directamente relacionados con la resolución del cortocircuito en sí; modificaciones en el suministro eléctrico; certificaciones; reemplazos de disyuntores ni suministro de repuestos por razones que no fueran el cortocircuito que originó la asistencia; reparaciones o reemplazos en el medidor externo de suministro; trabajos en altura (superiores a 2.4m), trabajos de albañilería ni pintura ni situaciones que demanden estos trabajos (estas partes del servicio deben ser gestionadas por separado y pueden implicar costos adicionales).