

# Asistencia 24h Plus

## **CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “24 HORAS PLUS”**



# CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “24 HORAS PLUS”

## 1. INTRODUCCION

**INTEGRAL GROUP SOLUTION** con su programa **ASISTENCIA 24 HORAS PLUS** le acerca Asistencia Vial, Legal, en el Hogar, Médica, a la PC y servicios de referencias y coordinación ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada a los números **0810-333-0972 o 4390-7626**, **IGS** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales, que forman parte de la **PROPUESTA** de prestación de servicios suscripta, entre **INTEGRAL GROUP SOLUTION e ICBC SA.**-En la página Web: [www.igroupsolution.com/multi24hrplus/](http://www.igroupsolution.com/multi24hrplus/) se anexará la publicidad del Programa de Asistencia y las referidas condiciones generales de cada uno de los servicios para que puedan ser consultadas libremente.

## 2. DEFINICIONES

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.

**AFILIADO:** Es la persona física que se haya adherido al PROGRAMA DE “**ASISTENCIA 24 HORAS PLUS**”.

**BENEFICIARIO:** Son beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento y los que serán notificados a los Afiliados.

**PESOS:** La moneda en curso legal en la República Argentina

A. **TA:** TARJETAS DE CRÉDITO VISA Y MASTERCARD emitidas por ICBC.

B. **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.

C. **AFILIADO:** Es la persona física titular de la TA que se haya afiliado al programa **ASISTENCIA 24 HS PLUS**.

D. **TITULAR:** **AFILIADO** titular de la TA con la que se efectúa el pago del programa **ASISTENCIA 24 HS PLUS**.

E. **BENEFICIARIO:** Son **BENEFICIARIOS** del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.

F. **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

G. **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**ASISTENCIA 24 HS PLUS**”

H. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, accidente, avería o falla de un

vehículo, vivienda, PC de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

- I. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.
- J. **EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **IGS** se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**.
- K. **AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo así como sus elementos componentes.
- L. **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **IGS** telefónicamente al **AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO** a su solicitud.
- M. **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por **IGS** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO** en relación a los rubros detallados en el presente.
- N. **GESTIÓN:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- O. **COSTO PREFERENCIAL:** **IGS** trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- P. **COMPUTADORA PERSONAL:** Es el equipo de cómputo u ordenador de propiedad y uso personal y no comercial del **AFILIADO** y que se encuentre ubicado en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**.
- Q. **SOFTWARE:** Conjunto de instrucciones que los computadores emplean para manipular datos, los cuales deberán ser legalmente autorizados y contar con su respectiva licencia original.
- R. **HARDWARE:** Consiste en la parte física del computador. Para efectos del presente documento, se entenderá como hardware el disco duro (IDE), tarjetas de memoria, tarjeta de video, tarjeta de sonido, modem, Tarjeta madre (motherboard), fuente de poder, CD ROM, DVD ROM, Mouse, teclado y monitor.
- S. **SISTEMA OPERATIVO:** Para efectos del presente contrato sólo se brindará asesoría en sistema operativo Windows 95, 98 SE, ME, 2000 Profesional, XP Home, XP Profesional que tengan licencia de uso original.
- T. **MATERIALES:** Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.
- U. **REPUESTOS:** Recambio, sustitución o reposición de artefactos y de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.
- V. **ASISTENCIA LEGAL:** Los límites de la prestación serán en todos los casos hasta el 1º estamento de las instancias del Poder Judicial.
- W. **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **IGS** asista al **AFILIADO** en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

- X. VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre en los que se encuentre el **AFILIADO TITULAR** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios, siempre que no se trate de vehículos destinados al servicio público de mercancías, carga o de personas, vehículos de alquiler, con o sin conductor, o aquellos vehículos cuyo peso sobrepasen las 3.5 Toneladas.
- Y. FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **IGS** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **ASISTENCIA 24 HS PLUS** que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.
- Z. PAIS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República Argentina.
- AA. REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- BB. RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un **AFILIADO** en el contrato de tarjeta de crédito Visa y/o MasterCard que suscriba con **ICBC SA** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **ICBC SA** con posterioridad a la firma del mencionado contrato, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.
- CC. EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **IGS**, o subcontratado por **IGS**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre- hospitalaria en urgencia médica a un **AFILIADO**, entendiéndose por atención pre- hospitalaria la atención médica inicial o primeros auxilios y el traslado médico en caso de ser necesario.
- DD. PRINCIPALES CIUDADES:** Se entiende por tal las ciudades centrales de cada provincia de la República Argentina, que a continuación se detallan:
- **BUENOSAIRES:** CAPITAL FEDERAL, TIGRE, PILAR, LUJAN, SAN FERNANDO, GENERAL RODRÍGUEZ, VICENTE LÓPEZ, AVELLANEDA, LANAS, QUILMAS, BERAZATEGUI, LOMAS DE ZAMORA, SAN VICENTE, FLORENCIO VARELA, PTE. PERÓN, EZEIZA, ESTEBAN ECHEVERRÍA, ALMIRANTE BROWN, LA MATANZA, MARCOS PAZ, MERLO, ITUZAINGO, MERLO, MORÓN , HURLINGHAM, TRES DE FEBRERO, GENERAL SAN MARTÍN, SAN ISIDRO, SAN MIGUEL, JOSÉ C. PAZ, MALVINAS ARGENTINAS, MORENO, 9 DE JULIO, 25 DE MAYO, ACEVEDO, ARRECIFES, AYACUCHO, AZUL, ADOLFO CHÁVEZ, BAHÍA BLANCA, BALCARCE, BARADERO, BELLAVISTA, BENITO JUAREZ, BRAGADO, CABILDO, CAMPANA, CAÑUELAS, CAPILLA DEL SEÑOR, CARHUE, CARILÓ, CARMEN DE PATAGONES, COLON, CONESA, CORONEL SUÁREZ, CHACABUCO, CHAPADMALAL, CHASCOMUS, CHIVILCOY, DOLORES, FÁTIMA, GRAL. BELGRANO, GRAL. CONESA, GRAL. MADARIAGA, GRAL. PIRAN, GRAL. RODRÍGUEZ, GRAL. VIAMONTE, GOBERNADOR CASTRO, GRAL. ROJO, GUERRICO, ING. WHITE, JUNÍN, LA EMILIA, LAS FLORES, LA PLATA, LIMA, LINCOLN, LOBERÍA, LOBOS ,LOS CARDALES, LUJAN MADARIAGA, MAIPÚ, MAR DE AJO, MAR DEL PLATA, MAR DEL TUYU, MATHEU, MERCEDES, MIRAMAR, MORSE, NECOCHEA, OLAVARRIA, OTAMENDI, PEHUAJO, PELLEGRINI, PÉREZ MILLÁN, PERGAMINO, PIGUE, PINAMAR, PUNTA ALTA, QUEQUEN, RAMALLO, RAUCH, ROJAS, SALADILLO, SALTO, SAN BERNARDO, SAN CLEMENTE, SAN MIGUEL DEL MONTE, SAN NICOLAS, SAN PEDRO, SANTA LUCIA, SANTA TERESITA, SALADILLO, SIERRA DE LOS PADRES, TANDIL, TRENQUE

LAUQUEN, TRES ARROYOS, VEDIA, VERONICA, VILLA GESELL, VILLA RAMALLO Y ZARATE.

- **MENDOZA:** CAPITAL, BOWEN, BUENA NUEVA, CARRODILLA, CNEL. DORREGO, CHACRAS DE CORIA, FRAY LUIS BELTRÁN, LA PRIMAVERA, LUZURIAGA, LAS HERAS, GUAYMALLEN, SAN RAFAEL, GRAL. ALVEAR, GODOY CRUZ, JUNÍN, LA PAZ, LUJAN DE CUYO, MAIPÚ, MELARGUE, PALMIRA, RODEO DEL MEDIO, SAN MARTIN, SAN CARLOS, TUNUYAN, SANTA ROSA, TUPUNGATO, RIVADAVIA.
- **CORDOBA:** CAPITAL, ALMAFUERTE, ALTA CÓRDOBA, ARGUELLO, ARROYO, CABRAL, BIALET MASSE, CAPILLA DEL MONTE, CARNERILLO, CASA GRANDE, CERRO DE LAS ROSAS, CHARBONIER, COSQUIN, CRUZ ALTA, JESUS MARIA, ALTA GRACIA, RIO CEBALLOS, RIO CUARTO, DESPEÑADERO, DEVOTO, EMBALSE, FREYRE, HOLMBERG, HUERTA GRANDE, JAMES CRAIK, LA CALERA, LA CUMBRE, LA FALDA, LABOULAGE, LAGUNA LARGA, LAS PERDICES, MARCOS JUAREZ, OLIVA, ONCATIVO, PILAR, RÍO TERCERO, SAN ESTEBAN, SAN FRANCISCO, SAN MARCOS SIERRA, SANTA MARIA DE PUNILLA, TANCACHA, VALLE HERMOSO, VILLA ALLENDE, VILLA GIARDINO, VILLA MARIA, MONTE BUEY, VILLA CARLOS PAZ, BELLE VILLE
- **SAN LUIS:** CAPITAL, VILLA REYNOLDS, SALADILLO, POTRERO DE LOS FUNES, VILLA MERCEDES
- **SAN JUAN:** CAPITAL, CAUCETE, CALINGASTA
- **SANTAFE:** CAPITAL, ACEVAL, ALCORTA, ANGELICA, ARROYO SECO, AVELLANEDA, BIGNAD, CAPITAN BERMUDEZ, CARMEN, CASILDA, CORONDA, CHABAS, FIRMAT, FUNES, GDERO. BAIGORRIA, GALVEZ, MURPHY, ROSARIO, RECREO, ROLDAN, RECONQUISTA, SAN CARLOS CENTRO, SAN CARLOS SUR, SAN CARLOS NORTE, VENADO TUERTO, CAÑADA DE GOMEZ, ESPERANZA TOSTADO, SANTO TOME, SANTA CLARA DE SAGUIER, SAN LORENZO, VILLA CONSTITUCION, RAFAELA, SUNCHALES
- **ENTRE RIOS:** CAPITAL, PARANA, BASALVILBASO, CRESPO, CHAJARI, COLON, CONCORDIA, FEDERAL, GENERAL RAMIREZ, DIAMANTE, GUALEGUAY, NOGOYA, GUALEGUAYCHU, PEDIDO DE VICTORIA, SAN JOSE, LA PAZ, VILLA PARANACITO, SAN SALVADOR, ROSARIO DEL TALA, CONCEPCION DEL URUGUAY, VILLAGUAY.
- **SANTIAGO DEL ESTERO:** BANDERA, LA BANDA, SANTIAGO CAPITAL, LA CAÑADA, FERNÁNDEZ, ARRAGA, TERMAS DE RIÓ HONDO, POZO HONDO, SUNCHO CORRAL, GARZA, BREA POZO, VA. SAN MARTÍN, AÑATUYA, HERRERA, PINTO.
- **CATAMARCA:** CAPITAL, ANTOFAGASTA, ANDALGALA
- **LA RIOJA:** CHILECITO, CAPITAL.
- **TUCUMÁN:** J. B. ALBERDI, CONCEPCION, YERBA BUENA, MONTEROS, TAFI DEL VALLE, AGUILARES
- **TIERRA DEL FUEGO:** RIO GRANDE, USHUAIA
- **SANTA CRUZ:** RIO GALLAEGOS, LGO. ARG. EL CALAFATE, PUERTO DESEADO, CALETA OLIVIA, PTO MORENO, CAÑADON SECO
- **CHUBUT:** RAWSON, TRELEW, COMODORO, RIVADAVIA, ESQUEL, PUERTO MADRYN, GAIMAN, PLAYA UNION, RADA TILLY, TREVELIN
- **RIO NEGRO:** BARILOCHE, SIERRA GRANDE, CHOELE CHOELE, VIEDMA, CIPOLLETTI, ALLEN, CORONEL BELISLE, GRAL CONESA, GRAL ROCA,

- LAMARQUE, RIO COLORADO, SAN ANTONIO OESTE, VILLA REGINA
- **NEUQUEN:** VILLA LA ANGOSTURA, SAN MARTIN DE LOS ANDES, CUTRALCO, NEUQUEN, ZAPALA, CENTENARIO, JUNÍN DE LOS ANDES, PLAZA HUINCUL, PLOTTIER.
  - **LA PAMPA:** GRAL PICO, SANTA ROSA
  - **FORMOSA:** CLORINDA, EL COLORADO, FORMOSA
  - **MISIONES:** COLONIA WANDA, EL DORADO, JARDIN AMERICA, LEANDRO N ALEM, OBERA, POSADAS, PUERTO RICO, SAN IGNACIO, PTO IGUAZU.
  - **CORRIENTES:** CORRIENTES, CURUZU CUATIA, EMPEDRADO, ITATI, ITUZAINGO, YAPEYU, PASO DE LOS LIBRES
  - **CHACO:** BARRANQUERAS, R. S. PEÑA, RESISTENCIA
  - **SALTA:** SALTA, GRAL GUEMES, SAN JOSE DE METAN, SAN RAMON DE LA NUEVA ORAN, TARTAGAL, EMBARCACIÓN
  - **JUJUY:** ABDÓN CASTRO TOLAY , ABRA PAMPA , ABRALAITA, AGUAS CALIENTES, ARRAYANAL, BARRIOS, BARRO NEGRO, CAIMANCITO, CALILEGUA, CANGREJILLOS, CASPALÁ , CATUA, CIENEGUILLAS, CORANZULI, CUSI CUSI, EL AGUILAR, EL CARMEN, EL CONDOR, EL FUERTE, EL PIQUETE, EL TALAR, FRAILE PINTADO, HIPÓLITO IRIGOYEN, HUACALERA, HUMAHUACA, LA ESPERANZA, LA MENDIETA LA QUIACA , LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN, MAIMARÁ, MINA PIRQUITAS, MONTERRICO, PALMA SOLA , PALPALÁ, PAMPA BLANCA, PAMPICHUELA, PERICO, PUESTO DEL MARQUÉS, PUESTO VIEJO , PUMAHUASI, PURMAMARCA, RINCONADA, RODEÍTO, SAN ANTONIO, SAN FRANCISCO, SAN PEDRO DE JUJUY , SAN SALVADOR DE JUJUY, SANTA ANA, SANTA CATALINA, SANTA CLARA SUSQUES, TILCARA, TRES CRUCES, TUMBAY, VALLE GRANDE, VINALITO, VOLCÁN, YALA, YAVÍ YUTO.

ASISTENCIA HOGAR - EMERGENCIA	COBERTURA MÁXIMA POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Envío de plomero por emergencia	\$ 41.000	5 eventos al año
Envío de cerrajero por emergencia	\$ 41.000	5 eventos al año
Envío de electricista por emergencia	\$ 41.000	5 eventos al año
Envío de vidriero por emergencia	\$ 41.000	5 eventos al año
Envío de Gasista por emergencia	\$ 41.000	5 eventos al año
ASISTENCIA HOGAR - MANTENIMIENTO	COBERTURA MÁXIMA POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Instalación de grifos, canillas, duchadores, pequeños trabajos (plomaría)	Sin Límite	1 evento al año
Instalación de lámparas, luminarias, apliques de luz, pequeños trabajos (electricidad)	Sin Límite	1 evento al año
Service de electrodomésticos (línea blanca y línea marrón)	\$ 41.000	1 evento al año
Instalación de electrodomésticos	\$ 41.000	1 evento al año
Instalación de cortinas	\$ 26.000	1 evento al año
Servicio de fumigación	\$ 26.000	1 evento al año
Servicios de conexión para trabajos de mantenimiento	Sin Límite	Sin Límite
ASISTENCIA PC/ TECNOLÓGICA	COBERTURA MÁXIMA POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Atención telefónica tecnológica 24 horas	Sin Límite	12 eventos al año
Configuración de periféricos telefónicamente	Sin Límite	Sin Límite
Instalación de Anti spyware (ad ware) Telefónicamente	Sin Límite	Sin Límite
Consulta telefónica sobre Software o Hardware	Sin Límite	Sin Límite
Servicio técnico de PC a domicilio	\$ 23.000	2 eventos al año
Servicio de pantalla protegida (smartphones / tablets)	\$ 41.000	1 evento al año
ASISTENCIA VIAL	COBERTURA MÁXIMA POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Envío y pago de servicio de remolque en grúa por accidente o avería	\$ 41.000	5 eventos al año
Cambio de neumático, mecánica ligera, suministro de combustible y paso de corriente	\$ 32.000	5 eventos al año
Envío de cerrajero por extravío o pérdida de las llaves del auto	\$ 24.000	5 eventos al año
Referencias de talleres mecánicos	Sin Límite	Sin Límite
ASISTENCIA MÉDICA	COBERTURA MÁXIMA POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Traslado médico terrestre (ambulancia) por accidente o enfermedad grave	Sin Límite	Sin Límite
Referencia de enfermera / Médico a domicilio	\$ 29.000	10 eventos al año
Análisis clínicos en laboratorios o domicilio	\$ 29.000	10 eventos al año
Envío de medicamentos a domicilio	\$ 15.000	10 eventos al año
PhonoMed	Sin Límite	Sin Límite
ASISTENCIA A MASCOTAS	COBERTURA MÁXIMA POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Consulta en centro veterinario	\$ 23.000	6 eventos al año
Phono vet	Sin límite	12 eventos al año
Eliminación de cadáver	\$ 36.000	1 evento al año
Paseo de perro en caso de hospitalización de afiliado	\$ 23.000	1 evento al año
Hotel para mascota en caso de hospitalización del afiliado	\$ 32.000	1 evento al año
ASISTENCIA LEGAL TRIBUTARIA / CONTABLE	COBERTURA MÁXIMA POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Referencia y consultoría legal (civil, penal y familiar) vía telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Información general tributaria vía telefónica	Sin Límite	Sin Límite



## 3. BENEFICIOS

### 3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

En virtud de la presente, **IGS** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en las condiciones generales y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua), que no permita su utilización cotidiana (falta de fluido eléctrico), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento.

**Garantía:** los trabajos realizados por el personal autorizado por **IGS**, tendrán una garantía por tres (3) meses. Dicho beneficio se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **IGS** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

## A) SERVICIO DE PLOMERO

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se presente alguna fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del **AFILIADO** se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

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. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

### Exclusiones del servicio de plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefón, calefactores, estufas, cocinas y calderas, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua o gas propias de la vivienda. Quedan excluidas también reparaciones de canales y bajantes, desagotes pluviales, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

## B) SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

## Exclusiones del Servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

## C) SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** (casa, departamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de la instalación domiciliaria y el estado de las redes lo permitan. Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

### Exclusiones al servicio de electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, veladores, dicroicas, balastos y otros.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía.
- d) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

## D) SERVICIO DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

### **Exclusiones del servicio de vidriería:**

Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos climáticos y catástrofes naturales.

Excepcionalmente, el **AFILIADO** tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a **IGS** de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de esta. Una vez autorizados, el **AFILIADO** deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado.

### **E) SERVICIO DE GASISTA**

Cuando a consecuencia de una falla súbita e imprevista en las instalaciones de gas fijas propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o avería que imposibilite el normal funcionamiento de las instalaciones de gas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado con matrícula habilitante, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permita. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (no incluyen trabajos de albañilería).

En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

### **Exclusiones del servicio de gasista:**

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: calefón, cocina, termo tanque, losa radiante, radiadores, estufas, pantallas, hornos, cocinas, calderas, chimeneas, hogares, hornallas, acoples y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de gas propias de la vivienda, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa distribuidora de gas.

## Exclusiones al servicio de asistencia en el hogar:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado, sin autorización por escrito de **IGS**.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del AFILIADO o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) 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.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
  - i) Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.
  - j) Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
- k) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, de plomería, electricidad, y cerrajería.

- a. Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b. Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- c. Colocar y fijar muebles de baño, lavabo y piletas de cocina cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

## 3.2. ASISTENCIA HOGAR – MANTENIMIENTO

En virtud del presente, **IGS** garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. Para efectos de este programa de servicio, se considera MANTENIMIENTO una situación fuera de la emergencia donde se necesite la mano de obra de un técnico especialista para reparar, instalar o mantener áreas o partes de la RESIDENCIA PERMANENTE que necesite estos trabajos, los cuales se realizan por intermedio de una agenda previa acordada con el AFILIADO o BENEFICIARIO.

### A) INSTALACIÓN DE GRIFOS Y APLIQUES EN BAÑOS

En caso que el **AFILIADO** requiera en su RESIDENCIA PERMANENTE la instalación de alguna grifería o aplique de accesorios en baños, previa solicitud, **IGS** gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Las griferías deben ser provistas por el **AFILIADO**.

El servicio incluye el desmontaje de la grifería antigua y el montaje de la nueva grifería, las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

#### Exclusiones para la cobertura de servicio de instalación de grifería:

- Quedan excluidos aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua.
- No se incluyen las griferías, ni apliques en ningún caso.
- Quedan excluidas las griferías de cuadro de ducha, así como los repuestos necesarios, y adaptaciones para la instalación
- No se incluye mampostería, ni colocaciones de revestimientos, (ningún trabajo de albañilería)

### B) INSTALACIONES DE LÁMPARAS Y APLIQUES

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para la Instalación de Luminarias, comúnmente conocidos como “lámparas tipo apliques de luz” que necesiten ser reemplazadas o instaladas las cuales deben ser provistas por el asegurado. La instalación de Luminaria o Aplique se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación, vale decir, existencia de cableado eléctrico, las mismas pueden ser de pared o de techo, y deben encontrarse dentro del domicilio, en la terraza o en patios internos. El servicio incluye las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio y/o la luminaria y la conexión de los cables de para que la misma quede funcionando.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

### **Exclusiones para la cobertura de servicio de instalación de luminaria:**

- Quedan excluidos la instalación de cajas eléctricas o cableadas para la instalación de luminaria.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el AFILIADO.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura máxima de 2.5 metros, El valor adicional, será a cargo del asegurado de tratarse de mayor altura.
- Queda excluida la instalación de ventiladores de techo con luminarias

### **C) SERVICE DE ELECTRODOMÉSTICOS (LÍNEA BLANCA Y LÍNEA MARRÓN)**

En caso que el **AFILIADO** requiera en su **RESIDENCIA PERMANENTE** realizar la revisión y reparación del funcionamiento del electrodoméstico, IGS pondrá a disposición técnicos calificados y certificados para realizarlo.

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 técnico, hasta los límites de la cobertura.

El servicio se presta para los siguientes ELECTRODOMÉSTICOS:

- Lavarropas
- Heladeras
- Calefones

### **D) INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS**

En caso que el **AFILIADO** requiera en su **RESIDENCIA PERMANENTE** la Instalación de electrodomésticos, previa solicitud, **IGS** gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos.

La instalación se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Equipos de máximo de 3000 frigorías.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

## E) INSTALACIÓN DE CORTINAS

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra para realizar la instalación de cortinas en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del AFILIADO. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y la cortina, deberán ser provisto por el AFILIADO. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s).

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

### Exclusiones para la cobertura de servicio de cambio de persianas:

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el AFILIADO.

## F) SERVICIO DE FUMIGACIÓN

En caso que el AFILIADO requiera en su **RESIDENCIA PERMANENTE** el servicio de fumigación, previa solicitud, IGS gestionará el envío de un profesional destinado a la atención de estos servicios.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

## G) SERVICIOS DE CONEXIÓN PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO

Cuando el AFILIADO/ BENEFICIARIO requiera uno de los servicios de conexión en el hogar detallados a continuación, IGS podrá enviar un profesional destinado a la atención de estos servicios. El costo de los mismos correrá por cuenta del AFILIADO.

### ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:

Por solicitud del AFILIADO se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, gasistas, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

IGS, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a IGS el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO decida, en definitiva.



Una vez que el **AFILIADO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **IGS**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y podrán solicitarse en horarios de oficina, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

### **GARANTÍA DE SERVICIO DE CONEXIÓN:**

**Garantía:** los trabajos realizados por el personal autorizado por **IGS**, tendrán una garantía por tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **IGS** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. - Todos los servicios podrán ser pagados con tarjeta hasta en 3 cuotas.

### **3.3. ASISTENCIA PC**

#### **A) ATENCIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS**

En caso de que el afiliado tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, **IGS** gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente.

#### **B) CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS TELEFÓNICAMENTE**

Cuando el afiliado necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa cómo hacerlo, **IGS** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique cómo instalar dicho periférico..

#### **C) INSTALACIÓN DE ANTISPYWARE (AD WARE) TELEFÓNICAMENTE**

Cuando el **AFILIADO** necesite instalar a su computadora un programa **ANTISPYWARE**, **AD WARE** y **RISKWARE**, y no sepa cómo hacerlo, **IGS** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique cómo instalar dicho programa.

## **D) CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE SOFTWARE O HARDWARE**

En caso de que el **AFILIADO** tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, IGS gestionará y coordinará la comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del **AFILIADO** y se procure la solución del inconveniente. Esta asistencia se proporcionará las 24 hrs. del día los 365 días al año.

## **E) SERVICIO TÉCNICO DE PC A DOMICILIO**

**IGS** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** 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 afiliado) 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 IGS, del manejo, uso no autorizado, distribución o pérdida de la información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica.

### **Exclusiones:**

- a. Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- b. Reparaciones de daños o desperfectos en el hardware de la PC del afiliado y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- c. Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
- d. Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.
- e. Cursos sobre programas e informática en general.
- f. Recupero de la información y respaldo.
- g. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- h. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- i. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
- j. Equipos en garantía.

## **F) SERVICIO DE PANTALLA PROTEGIDA (SMARTPHONES/ TABLETS)**

A solicitud del **AFILIADO**, IGS lo asistirá ante el daño o rotura de pantallas en equipos electrónicos (SMARTPHONE / TABLET / NOTEBOOK). IGS gestionará y coordinará la entrega del equipo en el domicilio del **AFILIADO**, en el horario que mejor le convenga, y lo llevará a un técnico especializado donde se realiza la cotización del servicio para solucionar la avería y

enviarlo de vuelta al domicilio del AFILIADO. Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a **IGS**, del manejo, uso no autorizado, distribución o pérdida de la información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica. El cliente deberá informar el modelo de su equipo al contratar la cobertura.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. La responsabilidad en el traslado del equipo será responsabilidad de IGS.

### **3.4. ASISTENCIA VIAL**

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio de la República Argentina, sin limitarse a las PRINCIPALES CIUDADES.

#### **A) ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE REMOLQUE EN GRÚA POR ACCIDENTE O AVERÍA**

En caso de accidente AUTOMOVILÍSTICO o **AVERÍA** que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHÍCULOS** del **AFILIADO**, a solicitud de este **IGS** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - **IGS** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. **IGS** garantiza a los **AFILIADOS** que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los **AFILIADOS** que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de **IGS**.

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO** hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos Con carga y/o que contengan en su interior personas heridas. Máximo dos vehículos por Afiliado.

#### **B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, MECÁNICA LIGERA Y PASO DE CORRIENTE)**

A solicitud del afiliado se otorgará el cambio de llanta por el repuesto del propio **AFILIADO** en caso de pinchadura; mecánica ligera; suministro de combustible (hasta 10 litros cubiertos por el **AFILIADO**) y paso de corriente de los **VEHÍCULOS DEL AFILIADO**. **IGS** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. Los límites no son acumulables para

ser utilizados en el resto de los eventos. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor que enviará **IGS**. **EI AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio.

### **C) ENVÍO DE CERRAJERO (POR EXTRAVÍO O PÉRDIDA DE LAS LLAVES DEL AUTO)**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de los **VEHÍCULOS DEL AFILIADO**, a solicitud de este, **IGS** enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para abrir el vehículo. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. **EI AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**. Solo se realizará la apertura de la puerta principal del vehículo y en la cobertura no se contempla la reposición de llaves o reparación de cerraduras. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

### **D) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS**

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le proporcionará en forma inmediata información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente **AUTOMOVILÍSTICO o AVERÍA**. **IGS** proporcionará el servicio indicado únicamente en las **PRINCIPALES CIUDADES**.

En las demás ciudades de la República Argentina, **IGS** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. **IGS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

#### **Exclusiones en los servicios de asistencia vial:**

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

- Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, DNI del Afiliado, etc.
- Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** del programa **ASISTENCIA 24 HORAS**.
- Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

### 3.5. ASISTENCIA MÉDICA

#### A) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

En caso de que el **AFILIADO/ BENEFICIARIO** sufra una enfermedad grave o accidente AUTOMOVILÍSTICO que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, a solicitud del **AFILIADO o BENEFICIARIO**, **IGS** 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, **IGS** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de:

En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

#### B) REFERENCIAS DE ENFERMERA / MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General o Enfermera, a solicitud del **AFILIADO**, **IGS** gestionará el traslado del médico a la residencia del **AFILIADO**, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del **AFILIADO** siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, **IGS** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. **IGS** no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros.

#### C) ANÁLISIS CLÍNICOS EN LABORATORIOS O A DOMICILIO

Cuando derivado del traslado médico terrestre, el afiliado necesite realizarse Exámenes de Laboratorio, **IGS** gestionará y coordinará una cita para que el **AFILIADO** se realice los exámenes solicitados por el médico en un laboratorio que le brinde un costo preferencial al afiliado y con la posibilidad de enviar los resultados a domicilio, de ser factible con costo preferente para el afiliado.

#### D) MEDICAMENTOS A DOMICILIO

En caso de ser recetado algún medicamento al afiliado derivado del traslado médico, **IGS** gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente al domicilio del afiliado. El costo de los medicamentos y del envío será a cargo del **AFILIADO**. En todos los casos se

buscará obtener para el afiliado un **costo preferencial**.

## **E) REFERENCIAS MÉDICAS**

Cuando el AFILIADO necesite **ASISTENCIA MÉDICA**, **IGS** le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del **AFILIADO** 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, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al **AFILIADO** y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. En las demás localidades de la República Argentina, **IGS** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un médico o centro médico con la mayor celeridad. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir asistencia médica. **IGS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

## **3.6. ASISTENCIA MASCOTAS**

En virtud de la presente **IGS** garantiza la puesta a disposición del afiliado de una ayuda de servicios con el fin de asistir a su mascota ante situaciones de emergencia, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en las condiciones generales y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. - Para efectos de este programa de servicio, se podrá amparar por este beneficio la cantidad de un animal doméstico por afiliado. Se tomará como beneficiaria la mascota que quede registrada en la primera asistencia.

### **A) VETERINARIO A DOMICILIO**

En caso tal que la mascota del afiliado sufra una enfermedad o padecimiento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico-veterinario, **IGS** gestionará el traslado del médico-veterinario a la residencia permanente del afiliado, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de la mascota del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita.

### **B) PASEO DE PERROS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO**

El servicio corresponde en caso de hospitalización por emergencia del titular del servicio de asistencia, por lo que **IGS** requerirá un certificado médico. El afiliado 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 afiliado no dispusiera de ninguno, **IGS** contactará un

prestador del servicio descrito. Es indispensable que el afiliado haya denunciado el siniestro en la compañía y se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio.

**Reintegro:** Es necesario una factura A o B, donde se describa el nombre del afiliado 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 Servicio de Paseo Canino o algo similar.

### **C) HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN POR EMERGENCIA**

En caso de que el afiliado requiera hospitalización por una situación de emergencia y no exista persona responsable que pueda cuidar a la mascota durante este período, **IGS** gestionará la estadía de la mascota en un hotel especialmente habilitado para ellas. **IGS** ofrecerá una tarifa preferencial que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local. Los gastos que se deriven del presente servicio serán asumidos por el afiliado con sus propios recursos.

### **D) ELIMINACIÓN DE CADÁVER EN CASO DE FALLECIMIENTO**

En caso de que la mascota\* del afiliado falleciera, **IGS** gestionará la eliminación del cadáver a través de personal idóneo para realizar esta labor. (Incineración u otro método, según posibilidades geográficas). El presente servicio incluye retiro del cuerpo y cremación del cuerpo.

\*Mascota: perro o gato.

### **E) PHONO MED VETERINARIO**

En caso de que el afiliado requiera información referente a vacunas u otras necesidades médico-veterinarias de su mascota, **IGS** realizará un enlace telefónico con un médico-veterinario, quien les dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente.

## **4. CASOS DE EXCEPCIÓN A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

**IGS** no prestará los **SERVICIOS** en caso de que se produzcan las siguientes situaciones:

- A) La mala fe del afiliado comprobada por el personal de **IGS**.
- B) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- C) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- D) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.

- E) La energía nuclear radiactiva.
- F) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la afiliación del programa “**ASISTENCIA SENIOR**”
- G) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- H) Enfermedades mentales.
- I) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.

## 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **IGS**.
- B) Dar aviso oportuno a **IGS** del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. Queda entendido que en caso de que el TITULAR establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, la relación entre **IGS** y el AFILIADO se tendrá por extinguida, con lo cual **IGS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C) Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de **IGS** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## 6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- A) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con **IGS** a los números telefónicos especificados en este Anexo.
- B) El AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario de **IGS** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del VEHÍCULO DEL AFILIADO en el caso de asistencia vial. Queda entendido que el personal de **IGS** únicamente prestará los servicios contemplados en este Anexo, a las personas que figuren como AFILIADOS o BENEFICIARIOS. De este modo, **IGS** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADOS activos.
- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **IGS** le prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo y lo que le será comunicado a cada AFILIADO en el momento del alta del Servicio.



En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **IGS** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente Anexo.

## **7. LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

Queda expresamente establecido que **IGS** se obligará frente a los AFILIADOS y sus BENEFICIARIOS solo en los límites establecidos en el presente Anexo.

## **8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que **IGS** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.