

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA EDESUR HOGAR

1- INTRODUCCION.

1.1 INTEGRAL GROUP SOLUTION con su programa “**ASISTENCIA EDESUR HOGAR**” le acerca Asistencia al Hogar, a la PC, en vía pública y servicios de referencias y coordinación ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.** y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **0810-222-0384 o 011-4324-6432**, **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.** 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 S.A.** y **EDESUR** .-

1.2 El costo mensual de los **SERVICIOS** será de \$223,85 IVA incluido por cada **AFILIADO TITULAR**, el cual deberá abonarse a través del débito en factura de servicios eléctricos de EDESUR.

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.

- A. **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.
- B. **AFILIADO:** Es el **CLIENTE DE EDESUR** que esté incorporado y que haya contratado **ASISTENCIA EDESUR HOGAR**.
- C. **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la república Argentina.
- D. **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia prestados en forma directa por **IGS**, o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad contemplada en **ASISTENCIA EDESUR HOGAR**.
- E. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, accidente, avería o falla de un vehículo, vivienda 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**.
- F. **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.
- G. **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**.
- H. **AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.
- I. **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **IGS** telefónicamente al **AFILIADO** a su solicitud.
- J. **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** en relación con los rubros detallados en el presente.

- K. **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.
- L. **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.
- M. **MATERIALES:** Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.
- N. **REPUESTOS:** Recambio, sustitución o reposición de artefactos ni de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.
- O. **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 descriptos en las presentes condiciones generales.
- P. **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **IGS** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **ASISTENCIA EDESUR HOGAR**, que comienzan dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados desde el momento de afiliación al programa.
- Q. **PERSONAL:** Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine **IGS** al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.
- R. **PAIS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la república Argentina.
- S. **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.
- T. **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la república Argentina que manifieste tener un **AFILIADO** al momento de suscribir el servicio de asistencia y que corresponda al domicilio en el cual EDESUR envía su factura. Domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

1. BENEFICIOS.

1.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR POR EMERGENCIA

El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, se prestarán única y exclusivamente dentro del perímetro urbano de las principales ciudades del país. Los servicios se extenderán a los inmuebles que se encuentren dentro del perímetro urbano de dichas ciudades, siempre y cuando dicho inmueble esté registrado previamente ante **IGS** y al día el pago del servicio.

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 (una cerradura exterior inservible, o forzada, un cristal exterior roto), e inhabilidad de la vivienda a

consecuencia de un evento. A los efectos del tiempo de demora para llevar a cabo la prestación de los **SERVICIOS**, se entiende por “mayor brevedad posible” a aquel que **IGS** consensuó con los **AFILIADOS** en el momento en que éstos soliciten la prestación de los mismos.

A) 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 **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**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$1400 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO**. 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.

B) SERVICIO DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista posterior a la fecha de inicio de la prestación de los servicios de asistencia y ocurrida en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o 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.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$1400 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO**. 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 ni pintura).

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, tuberías galvanizadas, radiadores, calefón, calefactores, 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 propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, 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. Obstrucciones de cañerías superiores a 2,00 metros o

aquellas que requieran maquinaria especializada. Rotura de caños por causas climáticas (congelamiento, etc.)

C) SERVICIO DE ELECTRICISTA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista posterior a la fecha de inicio de la prestación de los servicios de asistencia y que ocurra en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, 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 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**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$1400 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO**. 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, dicroicos, 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 posterior a la iniciación de los servicios de asistencia y 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 sábados de 8:00 a 20:00 horas.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$1400 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. 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 naturales. En caso de ser necesario el desmonte de rejas para poder instalar el vidrio, el costo de desmontar y montar la reja será asumido por el afiliado. 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) TRASLADO Y GUARDA DE MUEBLES POR INHABITABILIDAD

IGS coordinará el retiro de los muebles de la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO y su transporte hasta el local asignado por IGS. Siempre y cuando, a consecuencia de incendio, rayo o explosión, la vivienda fuera inhabitable y fuera necesario el retiro de los muebles por razones de seguridad.

La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 horas ocurrido el siniestro y un **LÍMITE DE \$ 1400 Y 1 EVENTO AL AÑO.**

F) SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN CASO DE SINIESTRO

Cuando la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO se presentara vulnerable, como consecuencia de un siniestro o por un accidente, y por este motivo estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior. IGS coordinara el envío de personal de seguridad privada para custodiar la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO y sus bienes.

Este servicio se presta con un **LÍMITE DE \$ 1200 Y 1 EVENTO AL AÑO.**

G) SERVICIO DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:

Cuando el **AFILIADO** 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**. El presente servicio se prestará con **COSTO PREFERENTE, sin límite de eventos.**

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, fumigadores, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros. **IGS**, coordinará que el especialista presente simultáneamente al **AFILIADO** 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 disconformidad 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.

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR POR EMERGENCIA:

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 en el momento en que el prestador realiza la visita diagnóstica al domicilio del **AFILIADO** cuando éste solicite la prestación de los **SERVICIOS**.
- 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) Reposición de artefactos o repuestos, tales como: inodoro, tanque de abastecimiento, cisternas, calefón, termo tanques y otros.
- e) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- f) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, y cualquier fenómeno natural.
- g) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- h) 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.
- i) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- j) Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.
- k) Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
- l) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- m) Los servicios de Asistencia de plomería, electricidad, cerrajería y vidriería no incluyen trabajos de albañilería, pintura ni acabados. En caso de 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 AL HOGAR POR 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 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**.

A) ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR MANTENIMIENTO

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** una destapación, cambio de alguna grifería, instalación de algún artefacto de baño o cocina, reparación de filtraciones, 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. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$700 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE PLOMERO POR EMERGENCIA:

- Quedan excluidos aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua.
- No se incluyen materiales en ningún caso

B) ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR MANTENIMIENTO

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para 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. Colocación de enchufes y disyuntores. 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 para que la misma quede funcionando. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$700 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE ELECTRICISTA POR MANTENIMIENTO

- 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, si el **AFILIADO** necesite instalar a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente

C) ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR MANTENIMIENTO

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** instalación o cambio de cerraduras, cambio de combinaciones de llaves y cerradura, 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. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$700 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**

3.3 ASISTENCIA ODONTOLÓGICA

A) EXÁMEN ODONTOLÓGICO

1. Historia Clínica y Diagnóstico: Elaboración de una Historia Médica adecuada en donde indagará acerca del estado de salud general del paciente, ya que el mismo puede padecer de enfermedades que lo comprometan sistémicamente, infecciones, tratamientos con radioterapia, supresión del sistema inmunológico o que el paciente esté consumiendo medicamentos que compitan sean antagónicos con alguno de los medicamentos que se puedan prescribir posteriores al tratamiento. Para ello, se realiza una anamnesis utilizando palabras de fácil comprensión para el **AFILIADO**. Después de haber realizado una Historia Médica adecuada, se procede a confeccionar una Historia Odontológica en donde se pueda evaluar la condición general bucal del paciente y realizar un diagnóstico.

2. Pronóstico y Plan de Tratamiento: Una vez establecido el diagnóstico, el profesional contratado realizará un pronóstico del cuadro que presenta el paciente e indicará el plan de tratamiento a seguir por el **AFILIADO** en caso de ser necesario.

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales dentales distintos a la atención de la emergencia dental deberán ser cubiertos con recursos propios del **AFILIADO**. El presente servicio se prestará **CON UN LIMITE DE \$1000 Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO**.

B) SERVICIO DE REFERENCIACIÓN DE ODONTÓLOGOS:

A solicitud del **AFILIADO**, IGS le proporcionará información actualizada sobre los profesionales de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el **AFILIADO**. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los profesionales recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran ante los mismos deberán ser pagados por el **AFILIADO**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.4 ASISTENCIA A LA PC

A) ATENCIÓN PC TELEFÓNICA/ REMOTA 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 o de manera remota con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente. **El presente servicio se prestará sin límite de montos y hasta 12 eventos al año.**

B) 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: 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 y/o pérdida de la

información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica. El presente servicio se prestará con **COSTO PREFERENTE a cargo del AFILIADO, sin límite de eventos.**

EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA PC:

1. Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
2. 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.
3. Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
4. Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.
5. Cursos sobre programas e informática en general.
6. Recupero de la información y respaldo.
7. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
8. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
9. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
10. Equipos en garantía.

3.5 CUIDADO Y SEGURIDAD EN VÍA PÚBLICA

A) TRASLADO DEL AFILIADO EN TAXI O REMISE HASTA SU DOMICILIO O COMISARÍA

En caso de siniestro, el **AFILIADO** cuenta con la posibilidad de solicitar un traslado hasta su domicilio o comisaría más cercana, por lo que **IGS** se obliga a coordinar un Remise o Taxi desde el lugar donde el **AFILIADO** se encuentre. Este servicio se coordinará con prestadores de la red de **IGS**. Se garantizará el traslado ida y vuelta (en caso necesario), con un límite máximo de **\$500 POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO**. Es indispensable que el **AFILIADO** haya denunciado el siniestro en el call center de **IGS** para solicitar el servicio. El servicio se presta las 24 horas del día en todo el territorio nacional. - No se realizarán reintegros sin autorización de **IGS**; el **AFILIADO** debe abstenerse de incurrir en gastos antes de haber recibido la validación de **IGS**.

B) COORDINACIÓN DE DENUNCIAS DE TARJETAS DE CREDITO Y LINEAS DE CELULAR

En caso de siniestro, el **AFILIADO** podrá comunicarse con **IGS** para contar con asistencia telefónica para la gestión y coordinación de trámites administrativos derivados del robo, así como cualquier coordinación o referencia de información actualizada sobre organismos gubernamentales, privados, oficiales, etc. El **AFILIADO** podrá solicitar asistencia para procesar la baja de su teléfono celular, en caso de haber sido sustraído, denunciar el robo de sus tarjetas de crédito con todos los sellos y coordinar cualquier tipo de trámite. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTO NI DE EVENTOS POR AÑO**.

C) SERVICIO DE ESCOLTA TELEFONICA

El servicio de **ESCOLTA TELEFÓNICA** es un servicio mediante el cual el **AFILIADO** tiene la posibilidad de solicitar telefónicamente y previa identificación mediante su **DNI**, que un operador especializado lo asista y acompañe telefónicamente durante las maniobras de ingreso y egreso al domicilio que previamente deberá haber determinado, a los efectos de poder brindarle recomendaciones y medidas generales de seguridad. En caso de

que durante la comunicación se verifique telefónicamente una situación de riesgo, **IGS** hará lo posible para notificar del evento al departamento de policía y solicitar el envío de un móvil policial al domicilio del **AFILIADO** en una sola oportunidad y por vía telefónica. El Cliente deberá llamar a los teléfonos informados por **IGS**, y este dispondrá de todos los recursos necesarios para la atención de dicha llamada y asistencia telefónica al **CLIENTE**.

EL PRESENTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE COBERTURA Y HASTA 24 EVENTOS AL AÑO.

D) ASESORÍA LEGAL POR ROBO O ACCIDENTE

En caso de siniestro, el **AFILIADO** podrá comunicarse con **IGS** para contar con asistencia legal telefónica para la gestión y coordinación de trámites administrativos derivados del robo, o accidente, así como denuncias penales y puesta en conocimiento de sus derechos. El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

3.6 CONCIERGE 24 HS.

A) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el **AFILIADO**, así como reservaciones a los mismos. **IGS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los Restaurantes recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados por el **AFILIADO**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

B) REFERENCIAS Y COORDINACIÓN DE FLORERÍAS.

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le proporcionará información y coordinará el envío de flores a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. El costo de las flores será asumido directamente por el **AFILIADO**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

C) INFORMACIÓN DE TRANSITO ¿COMO LLEGO?

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le brindara indicaciones para desplazarse ya sea por transporte público como por medio propios hacia la locación solicitada. **IGS** no es responsable por desvíos, accidentes de tránsito o cualquier impedimento de fuerza mayor que no permita la libre circulación por el camino indicado.

Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

D) INFORMACIÓN DEL CLIMA

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le brindara información del tiempo y pronóstico de la localidad solicitada. La información será provista por el Servicio Meteorológico Nacional, excluyendo a **IGS** de cualquier responsabilidad sobre la efectividad de la misma. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

4.1. CASOS DE EXCEPCIÓN:

No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

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.

4.2. EXCLUSIONES:

- a) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- b) Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** de **ASISTENCIA EDESUR HOGAR**.
- c) Cuando el **AFILIADO** incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

4.3. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

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

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **IGS**, es decir cuando por alguna circunstancia el **AFILIADO** realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a **IGS** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al domicilio en el cual contrató los **SERVICIOS**, la relación entre **IGS** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **IGS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales 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 representantes de **IGS** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.
- d) Abonar dentro de los plazos y en la forma pactada el costo de los **SERVICIOS**.

4.4. 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 estas condiciones generales.
- b) El **AFILIADO** procederá a suministrarle al representante de **IGS** que atienda la llamada respectiva, 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 **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el afiliado deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de **IGS** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADOS** en la última lista de **AFILIADOS** activos de **ASISTENCIA EDESUR HOGAR**.

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 de las condiciones generales. 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 las condiciones generales.

4.5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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