

## INTRODUCCION.

Con tan sólo una llamada al **0810 666 5123** ó **011- 4390 7695**, IGS 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 IGS S.A. y BANCO SAENZ. -

### 1. BENEFICIOS.

#### 1.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR POR EMERGENCIA

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, que no permita su utilización cotidiana, que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes 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: **\$1500 POR EVENTO, HASTA 6 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: **\$1500 POR EVENTO, HASTA 6 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, inodoros, bañeras, bidet, lava manos, bachas, piletas, 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, interruptores, disyuntores, o tapones 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: **\$1500 POR EVENTO, HASTA 3 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 de cualquier tipo o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, cocinas, pavas eléctricas, lavadoras, 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, interruptores, disyuntores, tapones 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: **\$1500 POR EVENTO, HASTA 6 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, 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. 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 \$ 1500 Y 2 EVENTOS 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 \$ 1500 Y 2 EVENTOS 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 otro 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, durlock, yeso, cielo raso, empapelados de todo tipo, 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) Revoques 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.

## 1.2 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 o no, 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) REPARACIÓN DE LAVARROPAS/ HELADERAS/ CALEFONES

En caso de que el **AFILIADO** necesite un técnico para la reparación de lavarropas, heladeras o calefones (gas y eléctricos), IGS gestionará y coordinará dicho servicio con un técnico profesional. El técnico profesional, en caso de que lo considere necesario, podrá retirar el artefacto a reparar de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** para hacer los trabajos pertinentes. Este servicio se presta con un **LÍMITE DE \$ 750 Y 2 EVENTOS AL AÑO**.

### B) INSTALACIÓN DE GRIFOS

En caso de que el **AFILIADO** requiera instalar una grifería en su **RESIDENCIA PERMANENTE** 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. **El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: INSTALACIÓN SIN CARGO, HASTA 1 INSTALACIÓN POR AÑO.**

**EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE INSTALACIÓN DE GRIFERÍA:**

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

### **C) TRABAJOS DE FUMIGACIÓN**

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del fumigador hasta el límite acordado, para solucionar problemas de control de plagas (desinfección, desratización, desinsectación) así como limpieza de tanques de agua. Para esto **IGS** gestionará el envío de un técnico especializado que realizará la detección y diagnóstico del tipo de problema y trabajo a realizar.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$750 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO.**

### **D) REPARACIÓN DE FILTRACIONES Y HUMEDADES Y DESTAPACIONES DE CAÑERÍA**

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para solucionar problemas de humedades por filtraciones provenientes de caños (no techos), así como también destapaciones de cañerías. Para esto **IGS** gestionará el envío de un técnico especializado que realizará la detección y diagnóstico del tipo de humedad.

**El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$750 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO.**

### **E) INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO**

Por solicitud del **AFILIADO**, **IGS** ofrecerá la instalación de equipos aire acondicionado. El servicio consiste en la retirada del embalaje, inspección del electrodoméstico por daños o defectos, desconexión del viejo equipo, nivelación, labores de instalación básica incluyendo conexión de mangueras/tuberías y puesta en marcha.

**EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO:**

- Piezas adicionales y ningún trabajo que quede fuera de una instalación estándar.
- El movimiento del electrodoméstico si requiere más de un técnico. La mano de obra adicional puede ser coordinada a costo preferente.
- El movimiento del equipo en cuestión por escaleras, o distancias mayores a 10 metros dentro del domicilio.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$750 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO.**

### **F) INSTALACIÓN 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 aplique 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: INSTALACIÓN SIN CARGO, HASTA 1 INSTALACIÓN POR AÑO.**

**EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LUMINARIA Y/O LÁMPARA:**

- 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 cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior a 2.5 metros, si el cliente necesite instalar a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

#### **G) TRABAJOS GENERALES DE CARPINTERÍA, HERRERÍA Y ALBAÑILERÍA**

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para solucionar problemas que requieran el trabajo de un albañil, carpintero o herrero, en su **RESIDENCIA PERMANENTE**. Para esto IGS gestionará el envío de un técnico especializado que realizará el diagnóstico del problema o trabajo a realizar.

**El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: PRESUPUESTO SIN CARGO, HASTA 6 EVENTOS POR AÑO.**

### **1.3. 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. Se entiende por mascota solo a perros o gatos del **AFILIADO**.

#### **A) VETERINARIO A DOMICILIO POR EMERGENCIA**

En caso de que la mascota del **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento (desangrado o accidente grave) y que requiera la evaluación o diagnóstico de un veterinario, IGS gestionará el traslado del veterinario a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** (previa autorización telefónica por un veterinario de IGS), para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de la mascota del **AFILIADO** siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita.

**El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 1500 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTO POR AÑO.**

#### **B) PHONO MED - VETERINARIO:**

En caso de que el **AFILIADO** requiera información referente a vacunas u otras necesidades veterinarias de su mascota, IGS realizará un enlace telefónico con un veterinario, quien le dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y HASTA 12 EVENTOS AL AÑO.**

#### **C) 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 descripto. 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. **El presente servicio se brindará con un LÍMITE DE 4 DÍAS por EVENTO, 3 EVENTOS AL AÑO.**

#### **D) HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO:**

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. **El presente servicio se brindará con un LÍMITE DE 4 DÍAS por EVENTO, 3 EVENTOS AL AÑO.**

## **E) INFO DE VACUNAS, VETERINARIAS, VIAJES AL EXTERIOR O ESPECIALIDADES**

Cuando el **AFILIADO** necesite datos o referencias de clínicas veterinarias, calendario de vacunación, requerimientos para viajes al exterior o especialidades veterinarias, **IGS** le proporcionará la información requerida basada en la base de datos que maneja de proveedores en todo el país. **IGS** brindará al **AFILIADO** los servicios las 24 horas del día los 365 días del año **SIN LÍMITE DE MONTOS NI EVENTOS**.

### **1.4. ASISTENCIA ANTE URGENCIA E INTERNACIÓN**

#### **A) ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR INTERNACIÓN**

En caso que el **AFILIADO** durante la **INTERNACIÓN** no pudiera ser acompañado por un familiar durante la noche y requiriera asistencia permanente según sea determinado por el equipo médico, se cubrirá el costo de un acompañante nocturno. Previa activación del servicio se solicitará una copia del certificado médico que justifique el padecimiento del **AFILIADO**. El mismo deberá ser requerido con 48 hs de antelación.

Este **SERVICIO** será opcional al de Enfermera Adicional, no pudiendo aplicar ambos. El **EXCEDENTE** en caso de haberlo será abonado por el **BENEFICIARIO**.

Este **SERVICIO** será brindado en las **PRINCIPALES CIUDADES** del país. En el resto de las ciudades el **PROVEEDOR** hará su mayor esfuerzo por contactar a un acompañante nocturno con la mayor rapidez posible.

Este servicio será prestado hasta un límite de **\$1.000 por EVENTO**, con un límite máximo de **6 EVENTOS** al año.

#### **B) ENVÍO DE ENFERMERA A DOMICILIO**

En caso de que el **AFILIADO** requiera colocarse inyecciones o realizarse curaciones de una herida o quemadura, a solicitud del **AFILIADO**, **IGS** gestionará el traslado de una enfermera a la residencia del **AFILIADO**, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. **EL SERVICIO DE ENFERMERA A DOMICILIO SERÁ PRESTADO CON UN LÍMITE DE 6 EVENTOS POR AÑO Y UN LÍMITE DE \$1.000 POR EVENTO** y deberá ser coordinado con 48 hs de antelación.

#### **C) PHONO MED 24 HS.**

En caso de que el **AFILIADO** requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica **IGS** pondrá a disposición del **AFILIADO** un médico, el mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica) las 24 horas del día y los 365 días del año. **SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS**.

#### **D) RECORDATORIO DE CITAS E INGESTAS DE MEDICAMENTOS**

Cuando el **AFILIADO** necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, **IGS** armará el calendario de llamadas y se comunicará con el **AFILIADO** para hacer el recordatorio pertinente. El siguiente servicio se presta exclusivamente de manera telefónica **SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS**.

#### **E) DESCUENTO 40% FARMACIAS**

Por el presente servicio, **IGS** pone a disposición del **AFILIADO** la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados. Cuando el **AFILIADO** requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con **IGS** a los **NÚMEROS** asignados, para que ésta le informe la **FARMACIA ADHERIDA** más cercana a su **RESIDENCIA PERMANENTE** o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el **AFILIADO** debe llamar a **IGS** para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. El **AFILIADO** debe presentar en todos los casos el **DNI**, no es preciso que el beneficiario concurra a la farmacia, puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

- Denominación de la entidad
- Nombre y Apellido del Paciente

Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum

- Cantidad de cada medicamento
- Firma y sellos con N.º de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción

La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

Topes de cobertura:

Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado

Renglones por receta: Hasta 3 (tres)

Envases por renglón: Hasta 1 (uno)

Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

1. Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.);
2. Agentes Inmunosupresores;
3. Agentes para contraste radiológico;
4. Dentífricos;
5. Derivados de la sangre y Eritropoyetina;
6. Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición);
7. Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición);
8. Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición);
9. Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias).
10. Drogas utilizadas en el tratamiento del sida;
11. Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental;
12. Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería;
13. Interferones;
14. Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética;
15. Productos de uso exclusivo en internación;
16. Productos de venta libre;
17. Productos dietéticos, alimenticios y leches;
18. Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos);
19. Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos);
20. Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivo orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad);
21. Productos sin troquel;
22. Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen;
23. Sueros y vacunas;

Si por cualquier circunstancia, en la farmacia falta el o los medicamentos indicados por el médico, la farmacia debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el afiliado, quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo. En ese caso la farmacia no debe retener la receta. No se realizarán reintegros sin autorización de IGS; el **AFILIADO** debe abstenerse de incurrir en gastos en farmacias no autorizadas por IGS.

Las Farmacias prestadoras atenderán a los socios en el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El beneficio del 40% de descuento no es acumulativo a cualquier otro descuento relacionado con las obras sociales, prepagas, etc. El descuento no opera sobre drogas genéricas.

En todos los casos el **AFILIADO** debe comunicarse con IGS telefónicamente para indicarle la farmacia más cercana y autorizar la prestación. El presente servicio se prestará **CON UN LÍMITE DE \$ 750 POR RECETA Y HASTA 3 RECETAS AL AÑO**.

## F) REFERENCIAS MÉDICAS DE HOSPITALES Y PROFESIONALES DE LA SALUD

Cuando el **AFILIADO** necesite, IGS le proporcionará información actualizada sobre profesionales y Centros de Salud. Queda entendido que los gastos en que se incurra serán absorbidos por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. El servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS**.

## **G) EMPLEADA DOMESTICA EN CASO DE INTERNACIÓN**

El servicio corresponde en caso de hospitalización del titular del servicio por lo que IGS requerirá un certificado médico. El titular o un tercero que el mismo designe, asignará a su elección una empleada de hogar con un **LIMITE DE \$600 POR DÍA CON UN MÁXIMO DE 6 DÍAS AL AÑO**. Se priorizará la empleada de casa que habitualmente concurre al domicilio, si el **AFILIADO** no dispusiera de ninguna se contactará a la agencia de personal eventual para que se le asigne una empleada al hogar.

Reintegro: Es necesario una factura A o B, donde se describa el nombre el nombre del titular de la póliza 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 Limpieza o algo similar.

## **1.5 ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

### **A) ATENCIÓN PC 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. Los servicios contemplados son:

- Problemas de arranque y funcionamiento
- Instalación remota de antivirus
- Configuración de WIFI
- Resolución de problemas en Gral.

**Los presentes servicios se prestarán 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 y con un máximo de **\$750 por visita y un máximo de 2 EVENTO al año**: 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.

### **C) ASISTENCIA SMARTPHONE / TABLET / NOTEBOOK (PANTALLA PROTEGIDA)**

A solicitud del **AFILIADO**, IGS lo asistirá ante el daño o rotura de pantallas en equipos electrónicos (SMARTPHONE / TABLET / NOTEBOOK). IGS gestionará y coordinará el retiro y 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**. O en su defecto le indicará al **AFILIADO** los centros autorizados para llevar a cabo dicha asistencia.

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 presente servicio se brindará con un LÍMITE DE \$1500 y 1 EVENTOS AL AÑO.**

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

## **1.6. SERVICIO DE ESCOLTA TELEFÓNICO PARA EL INGRESO Y CONCIERGE 24 HS.**

**A) SERVICIO DE ESCOLTA TELEFÓNICA LAS 24HS PARA EL INGRESO/ EGRESO AL HOGAR** 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 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 **AFILIADO**. **EL PRESENTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE COBERTURA Y EVENTOS.**

### **B) CONCIERGE 24HS.**

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. También **IGS** le proporcionará información de florerías o de ser necesario coordinará su envío. En el caso de ser necesario le brindara la posibilidad de coordinar traslados y mensajería.

**IGS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los servicios solicitados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos establecimientos o servicios deberán ser pagados por el **AFILIADO**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

## **1.7. ASISTENCIA EN VÍA PÚBLICA**

### **A) TRASLADO DEL AFILIADO EN TAXI O REMIS HASTA SU DOMICILIO O COMISARÍA MÁS CERCANA**

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 **\$750 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) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA CODIGO ROJO) POR EMERGENCIA - 24 HS**

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad grave o accidente con riesgo de vida, a solicitud del **AFILIADO**, **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 **SIN COSTO NI LÍMITE DE EVENTOS**.

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

## **C) REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS COMO CONSECUENCIA DEL ROBO**

En caso de siniestro, si el **AFILIADO** sufre lesiones físicas o traumatismos tales que requieran su hospitalización o atención médica primaria, e impliquen un costo para el **AFILIADO** a pedido del **AFILIADO**, **IGS** reembolsará la suma de **\$750 Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO**. Dicha asistencia quedará sujeta a la presentación a las facturas para el reintegro y no podrán tener una antigüedad mayor a 30 días.

## **D) SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE DOCUMENTOS**

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**.

## **4. 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.

## **5. EXCLUSIONES:**

Se detallan los casos de exclusión para la prestación del servicio.

- 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 MULTI-SAENZ**.
- c) Cuando el **AFILIADO** incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

## **6. 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) Dar aviso oportuno a **IGS** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país 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**.

#### **7. 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 MULTI-SAENZ**. 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.

#### **8. 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.