



**PROTECCIÓN  
HOGAR –  
FRAVEGA**

**CCGG ASISTENCIA  
PARA TU HOGAR**

# CCGG Asistencia para tu Hogar

## Protección Hogar - Fravega

IGS brindará los Servicios en los términos y condiciones que se describen en la cláusula primera las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada a 0810-333 7846. IGS dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier contingencia prevista por el Servicio, sujetándose en la prestación del mismo a las condiciones pactadas.

## 1. Beneficios

### 1.1. Servicios De Asistencia Al Hogar Por Emergencia

#### 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: \$3000 POR EVENTO, HASTA 5 EVENTOS POR AÑO.

#### 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: \$3000 POR EVENTO, HASTA 5 EVENTOS POR AÑO.

#### C) Servicio de electricista

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: \$3000 POR EVENTO, HASTA 5 EVENTOS POR AÑO.

#### **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: \$3000 POR EVENTO, HASTA 5 EVENTOS POR AÑO.

#### **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 presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 3000 POR EVENTO, HASTA 5 EVENTOS POR AÑO.

#### **F) Servicio de conexión técnicos 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.

El presente servicio se prestará con **COSTO PREFERENTE**, HASTA 6 EVENTOS POR AÑO.  
**ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:**

## 1.2. Asistencia al hogar por mantenimiento

### 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 \$ 3000 Y 3 EVENTOS AL AÑO.

### B) Instalación de grifos y accesorios en baño

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. Este servicio se presta con un LÍMITE DE \$ 3000 Y 3 EVENTOS AL AÑO.

### C) 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, rollers o black out en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas, deberán ser provistos por el Cliente. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s).

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$3000 POR EVENTO, HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.

### D) Reparación de filtraciones y humedades

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). 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: \$3000 POR EVENTO, HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.

### **E) 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 realizar desatascos de cañerías.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$3000 POR EVENTO, HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

### **F) Instalación de lámparas y apliques de luz**

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: **\$3000 POR EVENTO, HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

### **G) Trabajos generales de carpintería, herrería y albañilería**

Por medio de este servicio el **AFILIADO** 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: **\$3000 POR EVENTO, HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

## **1.3. Asistencia Mascotas y Viaje Protegido**

### **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: \$ 3000 POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.

### **B) Phono Med – Veterinario**

En caso de que el AFILADO 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 6 EVENTOS AL AÑO.

### **C) 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 prestará hasta el siguiente límite: \$ 3000 POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.

### **D) Referencia de clínicas veterinarias y profesionales a nivel nacional**

Cuando el AFILIADO necesite datos o referencias de clínicas veterinarias a nivel nacional, IGS le proporcionará la información requerida basada en la base de datos que maneja de proveedores en todo el país.

El presente servicio de prestará SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS AL AÑO.

### **E) Referencia y coordinación de guardería de mascotas**

Cuando el AFILIADO necesite datos o referencias de guarderías de mascotas a nivel nacional, IGS le proporcionará la información requerida basada en la base de datos que maneja de proveedores en todo el país.

El presente servicio de prestará SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS AL AÑO.

### **F) Servicio de referencia de rutas y transito**

En caso que el AFILIADO tenga una consulta o requiera información sobre RUTA Y TRANSITO, IGS le informará telefónicamente, los estados de transito o ruta específica.

El presente servicio de prestará SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS AL AÑO.

## **G) Hotel por accidente o robo del automóvil en viaje nacional**

En caso de que el **AFILIADO** se encontrase de viaje dentro del territorio nacional y sufriera un accidente automovilístico, que implicara la destrucción total del vehículo o la imposibilidad de moverse, o ante el robo total del vehículo en el que se encontrara después de elevar la denuncia ante las autoridades competentes, **IGS** coordinará el hospedaje del **AFILIADO** y su acompañante (sólo uno) en un hotel de la red de **IGS** o el que el **AFILIADO** elija, contra reembolso por parte de **IGS** del monto cubierto. Todos los reembolsos deben ser autorizados por **IGS**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 3000 POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.

## **1.4. Asistencia Movilidad**

### **A) Cuidado preventivo de bicicleta, monopatín, rollers, skate**

El presente servicio cubre el mantenimiento que pueda necesitar la bicicleta, monopatín, rollers o skate del **AFILIADO** en temas como: engrase de rodamiento, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire para las cubiertas o ruedas. No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños: daños causados por mala fe del **AFILIADO**, daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado, daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante, daños de carácter estético. Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía. Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta, monopatín, roller o skate.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 1500 POR EVENTO Y HASTA 1 EVENTO POR AÑO.

### **B) Traslado en ambulancia en caso de accidente**

En caso que el **AFILIADO** requiera un servicio de ambulancia, a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo producida por moverse en la vía pública, que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, **IGS** coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

No se consideran como accidentes: las enfermedades o estados enfermizos de cualquier clase y sus consecuencias.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITES DE MONTOS, NI EVENTOS.

### **C) Traslado del medio cubierto y pasajero en caso de avería**

En caso de **ACCIDENTE** o **AVERÍA** que no permita la circulación autónoma del medio cubierto del **AFILIADO**, a solicitud de este, IGS gestionará y cubrirá el costo de los **SERVICIOS** de traslado hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO**.

El presente servicio se brindará con un **LÍMITE DE \$500 POR EVENTO y 1 EVENTO AL AÑO**.

### **D) Reparación por avería**

En caso de **AVERÍA** del medio cubierto, que no permita la circulación autónoma del mismo, IGS gestionará y cubrirá el costo de los **SERVICIOS** de mecánica ligera, hasta resolver el inconveniente o hasta poder asesorar al **AFILIADO** para resolver el inconveniente.

El presente servicio se brindará con un **LÍMITE DE HASTA \$400 POR EVENTO y 3 EVENTOS AL 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 **PROTECCIÓN HOGAR**.
- 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 PROTECCIÓN 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.

## 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.