



**PROTECCIÓN
HOGAR TOTAL
- FRAVEGA**

**CCGG ASISTENCIA PARA
TU HOGAR PREMIUM**

CCGG Asistencia para tu Hogar Premium

Protección Hogar Total – 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 al 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: \$4000 POR EVENTO, HASTA 6 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: \$4000 POR EVENTO, HASTA 6 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: \$4000 POR EVENTO, HASTA 6 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: \$4000 POR EVENTO, HASTA 6 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: \$4000 POR EVENTO, HASTA 6 EVENTOS POR AÑO.

F) Traslado y guarda de muebles por inhabilitación

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.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$4000 POR EVENTO, HASTA 2 EVENTOS POR AÑO.

G) Seguridad y vigilancia en caso de siniestro

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

custodiar la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO y sus bienes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$4000 POR EVENTO, HASTA 2 EVENTOS POR AÑO.

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

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.

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: \$3000 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 desatascos 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: \$3000 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO.

E) Instalación de lamparas 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: **INSTALACIÓN SIN CARGO, HASTA 1 INSTALACIÓN 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:

1.3. Asistencia Mascotas

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

Reintegro: Es necesario una factura A o B, donde se describa el nombre del AFILIADO y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no es necesario que diga Servicio de Paseo Canino o algo similar.

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 \$3000 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 LIMITE DE 6 EVENTOS POR AÑO Y UN LIMITE DE \$4000 POR EVENTO y deberá ser coordinado con 48 hs de antelación.

C) Médico a domicilio

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

EL SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO SERÁ PRESTADO CON UN LIMITE DE 6 EVENTOS POR AÑO Y UN LIMITE DE \$4000 POR EVENTO.

D) 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 LIMITE DE COSTO Y EVENTOS.**

E) 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 **HASTA 10 DÍAS POR EVENTO Y 6 EVENTOS AL AÑO.**

F) 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 esta 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 concorra 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 \$ 2000 POR RECETA Y HASTA 3 RECETAS AL AÑO.**

G) Traslado médico en ambulancia (codigo rojo)

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 LIMITE DE EVENTOS**.

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

H) Envío de medicamentos y exámenes de laboratorio a domicilio

Cuando derivado de la atención médica a domicilio, el afiliado necesite realizarse Exámenes de Laboratorio, IGS gestionará y coordinará una cita para que el **AFILIADO** se realice los exámenes solicitados por el médico en un laboratorio que le brinde un **COSTO PREFERENTE** al **AFILIADO** y con la posibilidad de enviar los resultados a Domicilios **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 1 EVENTO AL AÑO**.

En caso de ser recetado algún medicamento por parte del médico en la visita a domicilio, IGS gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente al domicilio del afiliado con sus propios medios, **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 1 EVENTO AL AÑO**.

I) Servicio de video doctor

A solicitud del **AFILIADO** se coordinará el enlace con un médico clínico para realizar una videoconferencia. De ser posible se brindará la asistencia en el momento, de lo contrario se agendará en el transcurso del día en un plazo no mayor a 12 hs. El médico realizará el diagnóstico y le brindará las indicaciones según la sintomatología presentada. De ser necesario y a criterio del profesional de salud, podrá recetarle medicamentos de venta libre o bajo receta. No se realizarán recetas a pacientes bajo tratamiento para continuidad del mismo o transcripciones de receta. El médico se reserva el derecho no hacer diagnóstico y derivar al paciente a una consulta personalizada.

EL PRESENTE SERVICIO SERÁ PRESTADO CON UN LIMITE DE 1 HORA POR EVENTO HASTA 6 EVENTOS AL AÑO.

J) Asistencia Psicológica En Linea

En caso de que el **AFILIADO** requiera de asistencia Psicológica, IGS lo contactará telefónicamente con un profesional de la salud para asistirlo, contenerlo y asesorarlo en base a la situación que enfrenta el **AFILIADO**, donde contará con el servicio las 24 horas, los 365 días del año.

EL PRESENTE SERVICIO SERÁ PRESTADO CON UN LIMITE DE 1 HORA POR EVENTO HASTA 6 EVENTOS AL AÑO

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** gestionara y coordinara 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 \$3000 por visita y un máximo de **2 EVENTOS** 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 indicara 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 \$4000 y 1 EVENTOS AL AÑO.

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

1.6. Servicio de escolta telefonico y seguridad

A) Servicio de escolta telefonica 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) 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 \$2000 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.

C) Servicios de Asistencia Legal en caso de robo en el domicilio

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 presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 6 EVENTOS POR AÑO.

D) Servicios de Asistencia Legal en caso de robo o accidente automovilístico

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 o accidente automovilístico, así como cualquier coordinación o referencia de información actualizada sobre organismos gubernamentales, privados, oficiales, etc.

El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 6 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 PROTECCION HOGAR TOTAL**.
- 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 **PROTECCION HOGAR TOTAL**.
- 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.