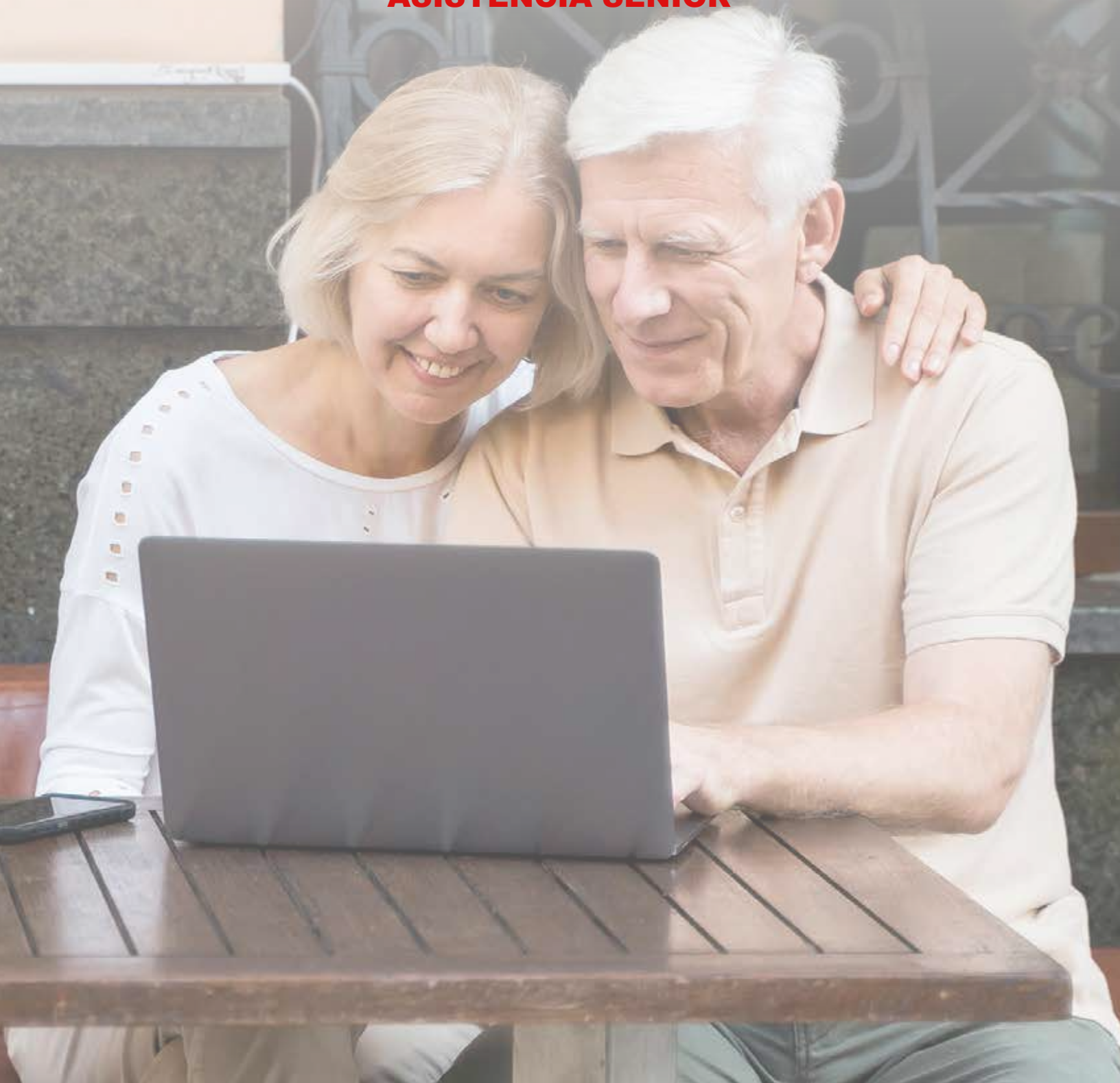


# Asistencia Senior

## CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE “ASISTENCIA SENIOR”



# CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE “ASISTENCIA SENIOR”

## 1. INTRODUCCION

**IGS** con su programa ASISTENCIA SENIOR acerca Asistencia en el Hogar, a la PC, Asistencia Mascotas, Médica ante la internación, Asistencia en Vía Pública y servicios de referencias y coordinación. **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 los números **0810-666-1300 o 4390- 7666**. **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. El costo mensual de los servicios será de \$565 IVA incluido por cada **AFILIADO/TITULAR** y sus **BENEFICIARIOS**.

## 2. DEFINICIONES

Cuando sean utilizados los términos que seguidamente se definen tendrán los alcances, límites y detalles que a continuación se describen:

- **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.
- **AFILIADO:** Es la persona física que se haya adherido al PROGRAMA DE “**ASISTENCIA SENIOR**”.
- **BENEFICIARIO:** Son beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento y los que serán notificados a los Afiliados.
- **PESOS:** La moneda en curso legal en la República Argentina.
- **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa de “**ASISTENCIA SENIOR**” y que se refiere el presente documento.
- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Toda situación que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente contrato que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento incierto causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO** y/o a los **BENEFICIARIOS**, que ocurran durante la vigencia de la solicitud de prestación de servicio a la que adhiere el **AFILIADO**.
- **EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, odontólogo, profesional, y/o operador de **IGS** se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**.
- **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual el **AFILIADO** puede hacer uso de los servicios de asistencia contemplados en el programa de “**ASISTENCIA SENIOR**” que comienzan en el momento en que se afilia ha dicho programa.
- **AVERÍA:** Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o

mecanismo, así como sus elementos componentes.

- **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **IGS** asista al **AFILIADO** en cualquiera de los servicios descritos en el presente contrato.
- **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines del contrato que surja de la aceptación de la Propuesta y el presente Anexo, la República Argentina.
- **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República Argentina manifieste tener un **AFILIADO** en el contrato que suscribe con **IGS** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **IGS** con posterioridad a la firma del mencionado contrato.
- **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal idóneo para la atención de servicios de asistencia médica pre-hospitalaria conformado por médicos, paramédicos y demás auxiliares de medicina de **IGS** o subcontratado por **IGS**, los cuales estarán a cargo de la atención del **AFILIADO** en todos los casos de urgencias médicas detallados en el presente documento.
- **PRINCIPALES CIUDADES:** Ciudades centrales en las que se prestará el Servicio de cada provincia de la República Argentina que a continuación se detallan:
  - **BUENOS AIRES:** CAPITAL FEDERAL, TIGRE, PILAR, LUJAN, SAN FERNANDO, GENERAL RODRÍGUEZ, VICENTE LÓPEZ, AVELLANEDA, LANAS, QUILMAS, BERAZATEGUI, LOMAS DE ZAMORA, SAN VICENTE, FLORENCIO VARELA, PTE. PERÓN, EZEIZA, ESTEBAN ECHEVERRÍA, ALMIRANTE BROWN, LA MATANZA, MARCOS PAZ, MERLO, ITUZAINGO, MERLO, MORÓN, HURLINGHAM, TRES DE FEBRERO, GENERAL SAN MARTÍN, SAN ISIDRO, SAN MIGUEL, JOSÉ C. PAZ, MALVINAS ARGENTINAS, MORENO, 9 DE JULIO, 25 DE MAYO, ACEVEDO, ARRECIFES, AYACUCHO, AZUL, ADOLFO CHÁVEZ, BAHÍA BLANCA, BALCARCE, BARADERO, BELLAVISTA, BENITO JUAREZ, BRAGADO, CABILDO, CAMPANA, CAÑUELAS, CAPILLA DEL SEÑOR, CARHUE, CARILÓ, CARMEN DE PATAGONES, COLON, CONESA, CORONEL SUÁREZ, CHACABUCO, CHAPADMALAL, CHASCOMUS, CHIVILCOY, DOLORES, FÁTIMA, GRAL. BELGRANO, GRAL. CONESA, GRAL. MADARIAGA, GRAL. PIRAN, GRAL. RODRÍGUEZ, GRAL. VIAMONTE, GOBERNADOR CASTRO, GRAL. ROJO, GUERRICO, ING. WHITE, JUNÍN, LA EMILIA, LAS FLORES, LA PLATA, LIMA, LINCOLN, LOBERÍA, LOBOS, LOS CARDALES, LUJAN MADARIAGA, MAIPÚ, MAR DE AJO, MAR DEL PLATA, MAR DEL TUYU, MATHEU, MERCEDES, MIRAMAR, MORSE, NECOCHEA, OLAVARRIA, OTAMENDI, PEHUAJO, PELLEGRINI, PÉREZ MILLÁN, PERGAMINO, PIGUE, PINAMAR, PUNTA ALTA, QUEQUEN, RAMALLO, RAUCH, ROJAS, SALADILLO, SALTO, SAN BERNARDO, SAN CLEMENTE, SAN MIGUEL DEL MONTE, SAN NICOLAS, SAN PEDRO, SANTA LUCIA, SANTA TERESITA, SALADILLO, SIERRA DE LOS PADRES, TANDIL, TRENQUE LAUQUEN, TRES ARROYOS, VEDIA, VERONICA, VILLA GESELL, VILLA RAMALLO Y ZARATE.
  - **MENDOZA:** CAPITAL, BOWEN, BUENA NUEVA, CARRODILLA, CNEL. DORREGO, CHACRAS DE CORIA, FRAY LUIS BELTRÁN, LA PRIMAVERA, LUZURIAGA, LAS HERAS, GUAYMALLÉN, SAN RAFAEL, GRAL. ALVEAR, GODOY CRUZ, JUNÍN, LA PAZ, LUJAN DE CUYO, MAIPÚ, MELARGUE, PALMIRA, RODEO DEL MEDIO, SAN MARTIN, SAN CARLOS, TUNUYAN, SANTA ROSA, TUPUNGATO, RIVADAVIA.

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

ALEM, OBERA, POSADAS, PUERTO RICO, SAN IGNACIO, PTO IGUAZU.

- **CORRIENTES:** CORRIENTES, CURUZU CUATIA, EMPEDRADO, ITATI, ITUZAINGO, YAPEYU, PASO DE LOS LIBRES
- **CHACO:** BARRANQUERAS, R. S. PEÑA, RESISTENCIA
- **SALTA:** SALTA, GRAL GUEMES, SAN JOSE DE METAN, SAN RAMON DE LA NUEVA ORAN, TARTAGAL, EMBARCACIÓN
- **JUJUY:** ABDÓN CASTRO TOLAY , ABRA PAMPA , ABRALAITÉ, AGUAS CALIENTES, ARRAYANAL, BARRIOS, BARRO NEGRO, CAIMANCITO, CALILEGUA, CANGREJILLOS, CASPALÁ , CATUA, CIENEGUILLAS, CORANZULI, CUSI CUSI, EL AGUILAR, EL CARMEN, EL CONDOR, EL FUERTE, EL PIQUETE, EL TALAR, FRAILE PINTADO, HIPÓLITO IRIGOYEN, HUACALERA, HUMAHUACA, LA ESPERANZA, LA MENDIETA LA QUIACA , LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN, MAIMARÁ, MINA PIRQUITAS, MONTERRICO, PALMA SOLA , PALPALÁ, PAMPA BLANCA, PAMPICHUELA, PERICO, PUESTO DEL MARQUÉS, PUESTO VIEJO , PUMAHUASI, PURMAMARCA, RINCONADA, RODEÍTO, SAN ANTONIO, SAN FRANCISCO, SAN PEDRO DE JUJUY , SAN SALVADOR DE JUJUY, SANTA ANA, SANTA CATALINA, SANTA CLARA SUSQUES, TILCARA, TRES CRUCES, TUMBAY, VALLE GRANDE, VINALITO, VOLCÁN, YALA, YAVÍ YUTO.

### 3. BENEFICIOS

#### 3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

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

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

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

#### A) SERVICIO DE PLOMERO

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se presente alguna fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del **AFILIADO** se enviará a la brevedad posible un técnico especializado,

que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$5000 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.

### **Exclusiones del servicio de Plomería:**

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

### **B) SERVICIO DE CERRAJERÍA**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$5000 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.

### **C) SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas

propias en el interior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** (casa, departamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de la instalación domiciliaria y el estado de las redes lo permitan. Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$5000 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 mano de obra.

### **Exclusiones al servicio de Electricidad:**

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

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

### **D) SERVICIO DE VIDRIERÍA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$5000 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 climáticos y catástrofes naturales.

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

### **E) TRASLADO Y GUARDA DE MUEBLES POR INHABITABILIDAD**

IGS organizará el retiro de los muebles de la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** y su transporte hasta el local especificado por el beneficiario, ubicado dentro de un radio de 80 km., contados a partir de la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO**, 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. Así mismo, El **AFILIADO** podrá solicitar el servicio de Guarda Muebles si no tuviere donde guardarlos si la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** resultara inhabitable como consecuencia de un siniestro. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 horas ocurrido el siniestro. Este servicio se prestará por un período máximo de 7 días o **HASTA UN LÍMITE DE \$7000 y DOS EVENTOS AL AÑO.**

### **F) SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN CASO DE SINIESTRO**

Cuando la residencia permanente del afiliado se presentará vulnerable, como consecuencia de un siniestro o robo, y por este motivo estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro y por un tiempo máximo de 24 hrs. y un **LÍMITE DE \$ 7000 Y DOS EVENTOS AL AÑO.**

### **G) REFERENCIA DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTOS EN HOGAR**

Por solicitud del **AFILIADO**, **IGS** ofrecerá información y/o una cotización de un especialista para la concreción de cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, gasistas, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

El costo de los mismos correrá por cuenta del **AFILIADO** y podrá ser abonado con tarjeta de crédito y en cuotas. Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **IGS**, para señalar cualquier inconformidad, deficiencia o sugerencia respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen **SIN LÍMITE DE MONTO NI DE EVENTOS** y podrán solicitarse en horarios de oficina, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

### **Exclusiones al servicio de asistencia en el hogar:**

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del



afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

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

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

### **3.2. ASISTENCIA PC**

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

En caso de que el afiliado tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, **IGS** gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente. **ESTOS SERVICIOS SE OFRECEN SIN LÍMITE DE MONTO Y 24 EVENTOS AL AÑO.**

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

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

**ESTOS SERVICIOS SE OFRECEN SIN LÍMITE DE MONTO NI DE EVENTOS.**

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

IGS garantiza la puesta a disposición del afiliado de los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento de computadoras para los siguientes servicios y con un máximo de tres de los siguientes servicios por visita: limpieza del PC (virus, spyware), cambio de partes o piezas básicas (disco duro, tarjeta de red, placa de sonido, memoria, lectora/grabadora de CD/DVD (sin garantía extendida), configuración e instalación de periféricos (webcam, scanner, impresoras), formateo de disco duro (sin recupero de la información), reinstalación de sistemas operativos e instalación de software estándar (las licencias y software corren por cuenta y responsabilidad del afiliado) mantenimiento preventivo de la PC, eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación. **VISITA CON COSTO PREFERENTE AL AFILIADO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

#### **Exclusiones:**

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

### **3.3. 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. Para efectos de este programa de servicio, se podrá amparar por este beneficio la cantidad de un animal doméstico por afiliado. Se tomará como beneficiaria la mascota que quede registrada en la primera asistencia.

#### **A) ASISTENCIA VETERINARIA IN SITU ANTE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**

En caso de que la mascota del afiliado sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su atención inmediata, **IGS** gestionará y cubrirá el

costo de la asistencia veterinaria primaria siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 3000 POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTO POR AÑO.

## **B) VETERINARIO A DOMICILIO**

En caso tal que la mascota del afiliado sufra una enfermedad o padecimiento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico-veterinario, **IGS** gestionará el traslado del médico-veterinario a la residencia permanente del afiliado, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de la mascota del **AFILIADO** siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$1400 POR EVENTO Y HASTA 5 EVENTO POR 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 \$1000 por día DURANTE UN MAXIMO DE 3 DÍAS AL AÑO.**

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

En caso de que el afiliado requiera hospitalización por una situación de emergencia y no exista persona responsable que pueda cuidar a la mascota durante este período, **IGS** gestionará la estadía de la mascota en un hotel especialmente habilitado para ellas. **IGS** ofrecerá una tarifa preferencial que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local. Los gastos que se deriven del presente servicio serán asumidos por el afiliado con sus propios recursos. Estos servicios serán proporcionados **LÍMITE DE \$3000 por día DURANTE UN MAXIMO DE 3 DÍAS AL AÑO.**

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

En caso de que la mascota\* del afiliado falleciera, **IGS** gestionará la eliminación del cadáver a través de personal idóneo para realizar esta labor. (Incineración u otro método, según posibilidades geográficas). El presente servicio incluye retiro del cuerpo y cremación del cuerpo. El presente servicio se prestará con **LÍMITE DE \$1000 por día DURANTE UN MAXIMO DE 3 DÍAS AL AÑO.**

\*Mascota: perro o gato.

## F) PHONO MED VETERINARIO

En caso de que el afiliado requiera información referente a vacunas u otras necesidades médico-veterinarias de su mascota, IGS realizará un enlace telefónico con un médico-veterinario, quien 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.**

## 3.4. ASISTENCIA MÉDICA ANTE INTERNACIÓN

### A) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA CÓDIGO ROJO)

En caso de **EMERGENCIA MÉDICA**, donde el **AFILIADO** se encuentre en riesgo de vida, **IGS** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano. Este servicio se brinda **SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS POR AÑO.**

### B) ENFERMERA DOMICILIO

En caso de que el afiliado requiera, **IGS** enviará una enfermera a domicilio con la finalidad de colocar inyecciones, realizar curaciones, medir la presión y demás tareas tenientes a un enfermero, no podrá en ningún caso brindar diagnóstico, siendo esa tarea de un Médico. El presente servicio se prestará con **LÍMITE DE \$4500 Y CON UN MÁXIMO DE 8 EVENTOS AL AÑO.**

### C) ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

A solicitud del **BENEFICIARIO** y siempre que la farmacia correspondiente así lo permita, el **PROVEEDOR** coordinará el envío de medicamentos recetados al domicilio que el **BENEFICIARIO** le indique.

Este **SERVICIO** aplicará únicamente cuando los medicamentos hayan sido recetados por cuestiones relacionadas con la dolencia que causó la **INTERNACIÓN** del **BENEFICIARIO** y por los 3 (tres) meses posteriores a la **INTERNACIÓN.**

**LÍMITE DE \$2500 Y CON UN MÁXIMO DE 6 EVENTOS AL AÑO.**

## 3.5. ASISTENCIA EN VÍA PÚBLICA

### A) TRASLADO DEL AFILIADO EN TAXI O REMISE 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 \$800 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 TITULAR** debe abstenerse de incurrir en gastos antes de haber recibido la validación de **IGS**.

## **B) GASTOS MÉDICOS DERIVADOS DEL SINIESTRO**

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** gestionará la asistencia y brindará información sobre médicos, centros para la obtención de un diagnóstico, médicos especialistas, etc.; ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al **AFILIADO** y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. El presente servicio se brindará **CON UN LÍMITE MÁXIMO DE \$3000 Y HASTA DOS EVENTOS POR AÑO**.

## **C) CERRAJERO EN CASO DE ROBO DE LAS LLAVES DEL DOMICILIO**

Cuando a consecuencia de robo en la vía pública de las llaves de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, a solicitud del mismo se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para realizar el cambio de combinación de la cerradura existente y la reposición de una copia de llaves. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$4000 POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO**. 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 puertas internas del domicilio, bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

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

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

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

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

## 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

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

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

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

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

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

## **7. LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

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

## **8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

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