



Asistencia Hogar - Cálidda **Plan Estándar**

Condiciones particulares
del servicio

Asistencia Hogar Cálida

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO ASISTENCIA ESTÁNDAR

Contenido

1 Glosario de términos	03
2 Asistencia Hogar Cálida	04
3 Procedimiento de atención	04
4 Servicios de Hogar	05
5 Cobertura bienestar	08
6 Exclusiones de la asistencia	09
7 Información adicional	09

1 | Glosario de términos

Definiciones

Los afiliados debidamente registrados que cumplan con las condiciones aquí previstas podrán contratar los Servicios que se indicarán a continuación, y conforme a las siguientes definiciones:

- 1. Afiliado:** Es el cliente o persona natural que, adquirió un SERVICIO a través de CÁLIDDA ENERGÍA, cuyo SERVICIO cuenta con un beneficio de “Asistencia Hogar”, de acuerdo con sus planes Estándar que presta IGS.
- 2. Moneda: Nuevos soles:** La moneda de curso legal vigente en la República de Perú.
- 3. Servicios:** Los Servicios de asistencia contemplados en “Asistencia Hogar Cálidda”: Plan Estándar” para CÁLIDDA ENERGÍA detallados en el presente documento.
- 4. Situación de asistencia:** Todo siniestro, que produzca en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS por IGS, los mismos que se ajustan a las condiciones y limitaciones de la Asistencia Hogar.
- 5. Monto por evento:** Es el costo máximo que será cubierto por IGS, cuando efectúa un servicio. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será de cargo del Afiliado y/o Beneficiario. En cualquier caso, el cliente siempre será notificado con anticipación a la prestación del Servicio si existen costos no cubiertos por la asistencia, de forma tal que el servicio se efectúe con plena conformidad del Beneficiario.
- 6. Evento:** Cada suceso que implique un servicio, emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un Afiliado para proceder a la prestación de los servicios.
- 7. Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- 8. Principales ciudades:** Se entiende por tal, las ciudades capitales de cada provincia dentro de la República del Perú.
- 9. Horario de atención del servicio:** El Servicio se brindará las 24 horas del día, todos los días del año.

2 | Asistencia Cálida Hogar Seguro

IGS prestará los servicios de asistencia relacionados en el cuadro de coberturas a los Afiliados declarados por Cálida. Los servicios serán prestados considerando los límites en términos de número de eventos, monto de cada servicio y de acuerdo con las condiciones y términos generales.

Cobertura Hogar Estándar	Límite de Monto	Límite de Eventos
Coberturas Individual	Monto Máximo	Máximo de evento en el año
Gasista - Servicio de Revisión Anual Preventiva	Hasta S/600.00	1 Evento
Plomería de Emergencia	Hasta S/300.00	2 Eventos
Cerrajería de Emergencia	Hasta S/200.00	2 Eventos
Electricista de Emergencia	Hasta S/200.00	2 Eventos
Handyman (Toderó)	Hasta S/200.00	2 Eventos
Instalaciones eléctricas menores	Hasta S/200.00	2 Eventos
Reparación de Electrodomésticos	Hasta S/300.00	2 Eventos
Coberturas Bienestar	Monto Máximo	Máximo de evento en el año
Webinar	Sin límite	3 eventos

3 | Procedimiento de atención

Para solicitar los servicios, en todos los casos el afiliado deberá comunicarse a la central telefónica de IGS 614- 9000 (Opción 03), las 24 horas del día los 365 días del año. Cualquier servicio que no haya sido coordinado o autorizado expresamente por medio de la central telefónica, no estará cubierto.

Una vez comunicado, el afiliado deberá identificarse para poder así solicitar el servicio de acuerdo con las condiciones generales y particulares de cada uno. IGS se encargará de prestar un servicio personalizado al afiliado y de coordinar, referenciar y proveer la totalidad de servicios por medio de la central telefónica. IGS realizará seguimiento de inicio a fin a la prestación de cada uno de los servicios a cada afiliado con el ánimo de garantizar que los mismos sean prestados de acuerdo con los estándares de calidad requeridos. Una vez terminada la prestación del servicio, IGS

podrá realizar una encuesta de satisfacción al afiliado. En ningún caso, IGS realizará reembolsos a clientes que no hayan sido aprobados previo al servicio desde la central telefónica. La red de servicio de IGS está creciendo constantemente por lo que algún proveedor puede cambiar o no estar disponible, así es que el afiliado podrá comunicarse en cualquier momento a la línea telefónica 614-9000 (Opción 03), donde podrá solicitar información relacionada con la composición y disponibilidad inmediata de la red para los diferentes servicios, además de presentar solicitudes, quejas o reclamos.

Descripción de los servicios requeridos procedimiento

Los Afiliados podrán acceder a los Servicios de “Asistencia Hogar” con tan solo llamar al número 614-9000 (Opción 03) y solicitar los servicios que se describen a continuación. Estos servicios no son reembolsables con lo cual el Afiliado deberá comunicarse a la central de emergencia para indicar el siniestro. No se reconocerán los servicios que el cliente hay tomado por cuenta propia sin haber comunicación de IGS

Gasista servicio de revisión anual preventiva

A solicitud del Afiliado IGS pone disposición el servicio de revisión Anual Preventiva en el momento que desee el Afiliado (una vez por año). IGS coordinará el envío de un técnico especializado donde se realizará el correcto funcionamiento de la instalación interna desde el centro de medición hasta los gasodomésticos instalados, para garantizar las condiciones seguras de uso.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/600.00 Y POR UN (1) EVENTO EN EL AÑO.

4 | Servicios de Hogar

Este servicio consiste en la ayuda material inmediata con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del Afiliado, a consecuencia de un evento fortuito (emergencia), de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento.

Se considera Emergencia una situación ocurrida en el momento, accidental y fortuita que deteriore el inmueble o parte del mismo (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), o haga inhabitable la vivienda a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar solamente serán brindados en el domicilio del AFILIADO.

Los servicios que componen el servicio de hogar estándar son:

Servicio de plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del Afiliado, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de agua, IGS enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Quedan excluidas del presente servicio:

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble AFILIADO.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble AFILIADO.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (estas las aportará el AFILIADO a su gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de redes de agua de grifos, cisternas, depósitos, termas, calentadores, loza radiante o calefacción en general junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefacción por loza radiante, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro 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 de agua exteriores de la vivienda.
- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Intervención a ductos de aguas servidas.
- Las reparaciones de gasfitería de emergencia no incluyen trabajos de albañilería.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/300.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO

Cerrajería de emergencia

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 del inmueble vivienda y que ponga en riesgo la seguridad de esta. IGS a solicitud del AFILIADO enviará a 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 del Inmueble.

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.
- La reparación y/o reposición de puertas, marcos y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates o cualquier implemento que cumplan las mismas o similares funciones.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble, secundarias o puertas interiores, así como puertas de reposteros, lockers, vitrinas, armarios, closets, etc.
- Cerraduras eléctricas.
- Queda excluido como servicio de emergencia cualquier problema provocado por el mal funcionamiento de ruedas, bisagras, marcos, motores, soportes, dispositivo eléctrico, control remoto y cualquier otro elemento ajeno a la cerradura (chapa).
- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
- Apertura, reposición o reparación de cerraduras de máxima seguridad o blindadas.
- No incluye reparación de circuito eléctrico a la chapa de puertas o portones eléctricos.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y UN MÁXIMO DE DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

Servicio de electricista

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del Afiliado. (Casa, apartamento de uso habitacional), se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (cortocircuito), IGS enviará a un técnico especializado que realizará lo necesario para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves de cuchillas, interruptores, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del AFILIADO

Quedan excluidas del presente servicio:

- La creación de arranques y conexiones eléctricas o cableados para la instalación de luminaria.
- 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.

- Las instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, si el cliente necesita instalar a una altura mayor, deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.
- Las instalaciones en cableados fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda.
- No se cubertura cuchillas, llaves térmicas, interruptores etc.,

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

Handyman

El Afiliado podrá solicitar el servicio de HANDYMAN para realizar diversos trabajos relacionados con gasfitería plomería, limpieza, electricidad, instalaciones que se presenten en la vivienda del Afiliado. Para la realización de dichos trabajos los materiales siempre deben ser provistos por el Afiliado. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que se realice como máximo hasta tres instalaciones en el domicilio.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

Reparación de electrodomésticos

El Afiliado podrá solicitar el servicio de reparación de electrodomésticos. IGS a solicitud del Afiliado coordinará el envío de un técnico especializado para la revisión de los electrodomésticos con un máximo de 5 años de antigüedad y no incluye piezas de reparación.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

5 | Cobertura bienestar

Webinar

A solicitud del Afiliado IGS pone a su disposición el servicio de Webinar, a través de un link el Afiliado podrá coordinar el acceso para nuestra plataforma de charlas con diferentes presentaciones de especialistas en materia de finanzas, salud coaching, emprendimientos, etc. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y con la disponibilidad de tiempo del Afiliado. Para la realización del mismo es necesario que el Afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles con la capacidad de realizar el enlace.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR TRES (3) EVENTOS EN EL AÑO.

6 | Exclusiones de la asistencia

Están excluidos de esta cobertura las prestaciones y hechos siguientes:

- Los servicios que el A Afiliado haya concertado por su cuenta sin autorización previa de IGS.
- Los eventos y consecuencias derivadas de actos de mala fe, dolo o negligencia por parte del A Afiliado.
- Los fenómenos extraordinarios de la naturaleza como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, pulsos electromagnéticos, caída de rocas, etc.
- Participación o consecuencias de actos de terrorismo, motín, vandalismo o tumulto popular.
- Participación o consecuencias de acciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los producidos cuando el A Afiliado se encuentre bajo la influencia de alcohol, drogas, tóxicos o estupefacientes.
- Cuando el Afiliado oculte información relevante.
- Cuando el Afiliado se niegue a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios de asistencia.
- Los daños materiales y/o personales que se pudieran ocasionar durante la prestación de cualquier servicio cuando éstos sean ocasionados por el mal estado de la vivienda o los elementos que la componen.
- En los casos en que no exista infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones.

7 | Información adicional

- Los pagos efectuados por los Contratantes o terceros encargados del pago al comercializador durante la comercialización se consideran abonados a la Empresa.
- Todas las comunicaciones relacionadas con el certificado de asistencia serán remitidas al domicilio y/o correo electrónico del Afiliado.
- El presente producto presenta obligaciones a cargo del Afiliado cuyo incumplimiento podría afectar los servicios o prestaciones a las que se tendría derecho.