

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA TU FINANCIERA

1. INTRODUCCIÓN

IGS con **MULTIASISTENCIA TU FINANCIERA** le acerca as, asistencias Medicas y Odontologicas, asistencias al automóvil, asistencias a la motocicleta, asistencia al desempleo y servicio de Consierge, las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.** Con tan sólo una llamada al [021 729-6016](tel:0217296016) -

---, **IGS** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.

AFILIADO: Es el cliente de LA FINANCIERA que esté incorporado y que haya contratado el programa "MULTIASISTENCIA TU FINANCIERA".

GUARANIES: La moneda de curso legal vigente en la República del Paraguay.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia prestados en forma directa por **IGS**, o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad contemplada en "MULTIASISTENCIA TU FINANCIERA".

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho, acto, accidente donde el **AFILIADO** precise del asesoramiento dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **IGS** telefónicamente al **AFILIADO** a su solicitud.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por **IGS** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **AFILIADO** en relación con los rubros detallados en el presente.

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.

COSTO PREFERENCIAL: **IGS** trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

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 descriptos en las presentes condiciones generales.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **IGS** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de “**MULTIASISTENCIA TU FINANCIERA**”, que comienzan desde el momento de afiliación al programa.

PERSONAL: Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine **IGS** al cumplimiento del Contrato, Anexos y Adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.

PAIS DE COBERTURA: Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República del Paraguay.

REPRESENTANTE: Cualquier persona que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

1. BENEFICIOS ASISTENCIAS MEDICAS + ODONTOLOGICAS

A) SERVICIO PROGRAMADO DE MEDICO A DOMICILIO

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento 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. El presente no es un servicio de emergencia o urgencias siendo las visitas coordinadas en el transcurso del día. No se hacen traslados bajo ningún concepto.

El presente servicio se prestará **HASTA GS. 250.000 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO.**

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

B) SERVICIO PROGRAMADO 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 presente servicio se prestará **HASTA GS. 250.000 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO.**

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

C) DESCUENTO DEL 40% EN MEDICAMENTO RECETADOS

Por el presente servicio, **IGS** pone a disposición del **AFILIADO** la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados, hasta un máximo por evento de Gs. 50.000. Cuando el **AFILIADO** requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con **IGS** a los N° asignados, para que ésta le informe la **FARMACIA ADHERIDA** más cercana a su **RESIDENCIA PERMANENTE** o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el **AFILIADO** debe llamar a **IGS** para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. El **AFILIADO** debe presentar en todos los casos el DNI, no es preciso que el **AFILIADO** concurra a la farmacia, puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

· Denominación de la entidad

· Nombre y Apellido del Paciente

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

· Cantidad de cada medicamento

· Firma y sellos con N° 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 utilizadas en el tratamiento del HIV;
10. Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental;
11. Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería;
12. Interferones;
13. Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética;
14. Productos de uso exclusivo en internación;
15. Productos de venta libre;
16. Productos dietéticos, alimenticios y leches;
17. Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos);
18. Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivos orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad);
19. Productos sin troquel;
20. Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen;
21. 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 al **AFILIADO** 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 **HASTA GS. 50.000 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO**.

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

D) EXAMEN CLINICO, DIAGNOSTICO Y PLAN DE TRATAMIENTO DENTAL

En caso de una situación de dolor dental intenso, **IGS** brindará al **AFILIADO** una consulta en el centro odontológico de su red más cercano a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, además de proporcionarle un diagnóstico posterior para el inicio de tratamiento en caso de ser necesario. La atención considera los costos derivados de la consulta, diagnóstico y presupuesto del tratamiento posterior.

El presente servicio se prestará **HASTA GS. 250.000 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO**.

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

E) EXODONCIAS SIMPLES Y EXTRACCIONES

En caso de que el afiliado necesite y un profesional odontólogo lo requiera, **IGS** brindará al **AFILIADO** una consulta en centro odontológico para un procedimiento de exodoncia o extracción simple de su red. La atención considera los costos de estos procedimientos.

El presente servicio se prestará **HASTA GS. 250.000 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

F) RADIOGRAFIAS PERIAPICALES Y CORONALES

En caso de que el afiliado necesite y un profesional odontólogo lo requiera, **IGS** brindará al **AFILIADO** la realización de un radiografía periapicales y coronales dentro de su red de prestadores.

El presente servicio se prestará **HASTA GS. 250.000 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

G) SERVICIO DE ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR INTERNACIÓN

En caso de 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 por un turno de hasta 7 (siete) horas siendo cada noche de internación un evento diferente. El **SERVICIO** se activarán únicamente cuando el **AFILIADO** haya presentado su **CONSTANCIA DE INTERNACIÓN**.

El presente servicio se prestará **HASTA GS. 200.000 POR EVENTO Y HASTA 6 EVENTO AL AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

H) PHONO DOCTOR / TELEMEDICINA 24HS

En caso que el **AFILIADO** requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica o por video llamada, **IGS** pondrá a disposición del **AFILIADO** un médico profesional, 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.

El presente servicio se prestará **SIN LÍMITES DE MONTOS Y 10 EVENTOS AL AÑO**. los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

2. BENEFICIOS ASISTENCIAS AL HOGAR

A) 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: **Gs. 200.000 POR EVENTO, HASTA 12 EVENTOS POR AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería ni pintura).

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

cañerías superiores a 2,00 metros o aquellas que requieran maquinaria especializada. Rotura de caños por causas climáticas (congelamiento, etc.)

B) INSTALACIÓN DE GRIFERÍA

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** cambio o instalación de alguna grifería, instalación de algún artefacto de baño o cocina, reparación de filtraciones de cañerías de agua o destapes de cañerías, **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. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **GS. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE PLOMERO POR MANTENIMIENTO:

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

C) SERVICIO DE CERRAJERÍA POR 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 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: **Gs. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 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.

D) INSTALACIÓN DE CERRADURAS Y CAMBIO DE COMBINACION

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** cambio o instalación de cerraduras con cambio de combinación, **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. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **GS. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE CERRAJERO POR MANTENIMIENTO:

- No se incluyen repuestos en ningún caso

E) SERVICIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista posterior a la fecha de inicio de la prestación de los servicios de asistencia y que ocurra en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, 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: **Gs. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 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, dicroicos, 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.

F) INSTALACIONES ELECTRICAS

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para Instalaciones electricas, que necesiten ser reemplazadas o instaladas las cuales deben ser provistas por el asegurado. La instalación de Luminarias, llaves termo magnéticas, enchufes, disyuntores o Apliques 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. Colocación de enchufes y disyuntores. El servicio incluye las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio 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: **GS. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO**. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE ELECTRICISTA POR MANTENIMIENTO

- Quedan excluidos la instalación de cajas eléctricas o cableadas para la instalación requerida.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el **AFILIADO**.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura máxima de 2.5 metros, si el **AFILIADO** necesite instalar a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

G) SERVICIO DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA:

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.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Gs. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería, Quedan excluidas del presente servicio: Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

Roturas de vidrios por fenómenos naturales. En caso de ser necesario el desmonte de rejas para poder instalar el vidrio, el costo de desmontar y montar la reja será asumido por el afiliado. Excepcionalmente, el **AFILIADO** tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia no pueda ser atendida por IGS dentro de un tiempo razonable. 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.

H) COLOCACION DE VIDRIOS INTERNOS, ESPEJOS Y REPARACION DE MARCOS:

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** la instalación de vidrios internos de ventanas, balancines, puertas de vidrios, así como la instalación de espejos para baño y reparación de marcos de ventanas o puertas de vidrio, **IGS** gestionará el envío de un profesional para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: GS. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO. Los

límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA:**

- Quedan excluidos los trabajos a una altura máxima de 2.5 metros, si el **AFILIADO** necesita el servicio a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el **AFILIADO**.
- Quedan excluidos los trabajos con Blindex.
- Quedan excluidos los trabajos que den al exterior del domicilio.

I) INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS HOGAREÑOS

En caso de que el AFILIADO necesite un técnico para el servicio de instalación de electrodomésticos en el hogar, IGS gestionará y coordinará dicho servicio con un técnico profesional.

El servicio consiste en la retirada del embalaje, inspección del electrodoméstico por daños o defectos, inspección del lugar antes de comenzar la instalación, desconexión del viejo electrodoméstico, nivelación, labores de instalación básica incluyendo conexión de mangueras/tuberías y puesta en marcha del electrodoméstico.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **GS. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**

El presente servicio se prestará para los siguientes electrodomésticos de línea blanca y marrón:

- Lavavajilla
- Secarropas
- Lavarropas
- Microondas
- Equipos de audio
- Home Theater
- DVD – Blue Ray
- Heladeras
- Freezers
- Cavas de vinos
- Calefones (eléctrico / a gas)
- Estufas (eléctrica / a gas)
- Termotanques (eléctrico / a gas)
- Extractor / Purificadores de Aire
- Cocinas / Anafes y Hornos de empotrar (eléctrico / a gas)
- Aire Acondicionado Split - Instalación Básica
- Instalación de ventiladores de techo

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO:

- Queda excluidas piezas adicionales y ningún trabajo que quede fuera de una instalación estándar.
- Queda excluido el movimiento del electrodoméstico si requiere más de un técnico. La mano de obra adicional puede ser coordinada a costo proferente.
- Movimientos del electrodoméstico en cuestión por escaleras, o distancias mayores a 10 metros dentro del domicilio.

J) SERVICE DE ELECTRODOMESTICOS

Por solicitud del **AFILIADO**, IGS coordinara el envío de un técnico para la reparación de electrodomésticos como televisores, equipos de audio, lavarropas, seca ropas, lava vajillas, calefones, cocinas, ventiladores, aires acondicionados, estufas, heladeras, etc. El técnico podrá requerir retirar del domicilio el electrodoméstico para repararlo, el costo del flete se encuentra incluido en la cobertura.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **Gs. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

K) FUMIGACION EN EL HOGAR:

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** una fumigación interna, IGS gestionará el

envío de un profesional para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **GS. 250.000 POR EVENTO, HASTA 10 EVENTOS POR AÑO.**

L) MUDANZA EN CASO DE INHABILIDAD DE LA VIVIENDA:

Cuando la vivienda, como consecuencia de un siniestro, resulta inhabitable, **IGS** prestara el servicio de mudanza de muebles y electrodomésticos que pudieran quedar expuestos, debido al siniestro, a hurto o sustracción de la vivienda, en un depósito definido por el cliente. **El presente servicio se brindará hasta Gs. 250.000 por evento hasta 10 eventos al año.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

3. BENEFICIOS ASISTENCIAS AL AUTOMOVIL Y MOTOCICLETA

A) SERVICIO DE TRASLADO EN GRUA POR DESPERFECTO O ACCIDENTE DEL AUTOMOVIL

En caso de que el afiliado lo requiera **IGS** efectuará, el traslado en grúa del vehículo declarado por el cliente al momento de la adquisición del producto de asistencia, cuando el mismo se encuentre imposibilitado de continuar por sus propios medios su marcha normal, ya sea por accidente de tránsito o desperfecto mecánico y siempre que no se pueda solucionar el inconveniente en el lugar de la inmovilización. El servicio de grua se realizará desde el lugar donde se encuentra el vehículo hasta el lugar donde el afiliado disponga, limitando este servicio a un límite máximo de **Gs. 500.000 POR EVENTO Y HASTA 4 EVENTOS POR AÑO POR ACCIDENTE O AVERÍA.** Los vehículos que estuviesen cargados con mercaderías o cualquier carga, deberán ser descargados previamente para poder ser remolcados.
Alcances del Servicio de Asistencia al Vehículo

1. El vehículo beneficiario, no puede exceder el peso máximo autorizado de 3.500 kilogramos.
2. Quedan excluidos los vehículos destinados al transporte público de personas y los vehículos de alquiler con o sin conductor (Taxi, remis, uber, etc). En ningún caso se efectuarán remolques de vehículos con carga.
3. Las prestaciones relativas al vehículo tendrán se realizarán con un alcance en todo el territorio de la República Paraguay
4. No se prestara el servicio en las carreteras o caminos de difícil acceso así como en los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos y las zonas de arenas o tierras blandas o movedizas.

B) SERVICIO DE TRASLADO EN GRUA POR DESPERFECTO O ACCIDENTE DE LA MOTOCICLETA

En caso de que el afiliado lo requiera **IGS** efectuará, el traslado en grúa de LA MOTOCICLETA declarada por el cliente al momento de la adquisición del producto de asistencia, cuando el mismo se encuentre imposibilitado de continuar por sus propios medios su marcha normal, ya sea por accidente de tránsito o desperfecto mecánico y siempre que no se pueda solucionar el inconveniente en el lugar de la inmovilización. El servicio de grua se realizará desde el lugar donde se encuentra la motocicleta hasta el lugar donde el afiliado disponga, limitando este servicio a un límite máximo de **Gs. 250.000 POR EVENTO Y HASTA 4 EVENTOS POR AÑO POR ACCIDENTE O AVERÍA.** Los vehículos que estuviesen cargados con mercaderías o cualquier carga, deberán ser descargados previamente para poder ser remolcados.
Alcances del Servicio de Asistencia a la motocicleta

1. El vehículo beneficiario, no puede exceder el peso máximo autorizado de 3.500 kilogramos.
2. Quedan excluidos los vehículos destinados al transporte público de personas y los vehículos de alquiler (Moto taxi, etc) En ningún caso se efectuarán remolques de Moto cargas.
3. Las prestaciones relativas al vehículo tendrán se realizarán con un alcance en todo el territorio de la República Paraguay
4. No se prestara el servicio en las carreteras o caminos de difícil acceso así como en los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos y las zonas de arenas o tierras blandas o movedizas.

C) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) POR EMERGENCIA EN CASO DE ACCIDENTE– 24 HS

En caso de que el **AFILIADO** sufra un accidente de transito con riesgo de vida, **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.

D) ASESORÍA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de un accidente de tránsito, el **AFILIADO** podrá comunicarse con **IGS** para contar con asistencia legal telefónica para asesorarle sobre la gestión y coordinación de trámites administrativos derivados del accidente, así como denuncias penales y puesta en conocimiento de sus derechos. El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

E) ESTADIA EN HOTEL POR ACCIDENTE DE TRANSITO EN OTRA CIUDAD

IGS coordinará y cubrirá los gastos de la estadía en hotel (de la localidad donde se está reparando el vehículo) si el vehículo declarado sufriera una avería por accidente y la reparación del mismo no pudiera ser concluida en el día del imprevisto, y el afiliado decidiera esperar la reparación del vehículo en el lugar, o por cualquier otro motivo por el cual el afiliado se vea imposibilitado para retornar del viaje, IGS, organizará, a su exclusivo criterio, tomará a cargo en forma directa o por reintegro los gastos de estadía en hotel por un valor máximo de Gs. 500.000 por evento hasta un máximo de 3 eventos al año. El beneficio se extiende hasta un máximo de 4 acompañantes.

Los gastos de estadía no contemplan gastos por consumición, lavandería, llamadas. Etc.

F) TRASLADO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO O ROBO DEL AUTOMOVIL O MOTOCICLETA.

A pedido del afiliado, IGS gestionará y prestará el servicio de traslado del afiliado hasta su domicilio en caso de imposibilidad de movilidad con el automóvil o motocicleta que sufriera un accidente de tránsito o un robo total. El presente servicio de prestará **HASTA GS. 150.000 POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS AL AÑO**.

G) MECANICA LIGERA AUTOMOVIL / MOTOCICLETA

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** gestionará y cubrirá el costo del envío de un técnico que se encargará de brindar los servicios de Acople de batería, reposición de combustible, cerrajería y cambio de neumáticos, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios, sin límites de monto y hasta 15 eventos por año. Este servicio se prestará en todo el territorio de la República del Paraguay. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

- Para el servicio de reposición de combustible se aclara que el costo del combustible queda a cargo del afiliado.

- El servicio de cerrajería no contempla copia de llaves con chip (vehículos de alta gama)

4. BENEFICIOS ASISTENCIAS AL DESEMPLO

A) CANASTA BÁSICA FAMILIAR

En caso de pérdida de trabajo del afiliado, **IGS** coordinará y/o se encargará de enviar y provisionar una canasta básica de alimentos de primera necesidad. Los topes estipulados para este servicio son de hasta un máximo de Gs. 350.000 por mes, hasta un máximo de 2 meses, 1 evento al año.

B) PAGO DE SERVICIO DE LUZ Y AGUA

En caso de pérdida de trabajo del afiliado, **IGS** brindara una ayuda para el pago del servicio de luz eléctrica y/o agua corriente del domicilio del afiliado. Los topes estipulados para este servicio son de hasta un máximo de Gs. 250.000 por mes ya por ambos servicios, hasta un máximo de 2 meses, 1 evento al año.

Para la solicitud de este beneficio el afiliado deberá presentar la factura del servicio de Luz y/o Agua al día y sin cargos por mora, la fecha de pago o de vencimiento de dicha factura deberá ser posterior a la fecha de despido del afiliado.

C) ASESORIA TELEFONICA PARA ARMADO DE CURRICULLUM

A pedido del afiliado, IGS brindara un asesoramiento via telefónica para la confección y armado de Curriculum del afiliado. El presente servicio se prestará sin limites por monto, hasta 10 eventos al año.

D) ASESORAMIENTO Y PREPARACIÓN PARA ENTREVISTAS LABORALES

A pedido del afiliado, IGS brindara un asesoramiento via telefónica para la preparación del afiliado ante una entrevista laboral. **El presente servicio se prestará sin limites de monto, hasta 10 eventos al año.**

E) REFERENCIA DE BOLSAS DE TRABAJO PARA EL ENVIO DEL CURRICULLUM

A pedido del afiliado, IGS brindara información y detalle de bolsas de trabajo disponibles para que el afiliado pueda realizar el envío de su curriculum

El presente servicio se prestará sin limites por monto y sin limites de eventos.

Para acceder a los beneficios de asistencias al desempleo, el afiliado debe poseer una antigüedad comprobable de al menos seis (6) meses y presentar su nota de desvinculación o despido injustificado, bajo ningún concepto IGS prestará estos servicios para desvinculaciones donde el afiliado fuera despedido con justa causa.

Estos beneficios cuentan con un periodo de carencia de 3 meses, a partir de la contratación del afiliado.

Dentro de Gran Asunción, el servicio de canasta básica familiar será bajo la modalidad de provisión o reintegro, en el interior del país, solo reintegro.

El tiempo máximo para presentar la solicitud de las asistencias al desempleo, es de 1 mes de haber quedado desempleado, después de dicho plazo no se brindarán los servicios.

5. CONCIERGE 24 HORAS

IGS pone a disposición del afiliado un servicio de Concierge 24 horas via telefónica, el afiliado a través de este servicio telefónico podrá solicitar que IGS coordine y gestione reserva para restaurantes, el envío de flores (el costo de las flores queda a cargo del afiliado), así como también el afiliado a través de este servicio podrá solicitar información sobre el Tránsito, sobre el clima y toda la información previa relacionado a un viaje.

6.1. 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.
- e) La energía nuclear radiactiva.

6.2. EXCLUSIONES:

- 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 MULTIASISTENCIA TU FINANCIERA**.
- c) Cuando el **AFILIADO** incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

6.3. 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) Dar aviso oportuno a **IGS** del cambio de **AUTOMOVIL O MOTOCICLETA** del **AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** solicite una asistencia para un vehículo distinto al declarado cuando contrató los **SERVICIOS**, **IGS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- d) 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.
- e) Abonar dentro de los plazos y en la forma pactada el costo de los **SERVICIOS**.

6.4. 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 EXPERTA**.
- 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.

6.5. 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.

