

CONDICIONES GENERALERS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MULTI- ASISTENCIA

INTRODUCCION.

IGS con su programa Multi-Asistencia le acerca Asistencia al Hogar, Asistencia Tecnológica, Asistencia Vial y Asistencia Legal entre otros ante cualquier situación las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por IGS y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **0810-222-7444**, IGS dispondrá de todos los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente.

1. ASISTENCIAS POR EMERGENCIA

Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua o fuga visible de agua), que no permita su utilización cotidiana o ponga en riesgo el domicilio, (falta de fluido eléctrico como corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior forzada o dañada en el momento, un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento y no sean de anterioridad visible.

1.1 SERVICIO DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias, 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 incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario. Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.-

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 4 eventos al año.

Exclusiones del servicio de Plomería.- La reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, 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.

1.2 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 robo/ hurto u otra causa que impida la apertura del acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta principal.

Exclusiones del Servicio de Cerrajería: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras, 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.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 4 eventos al año.

1.3 SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito).

Exclusiones al servicio de Electricidad:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, 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 IGS de Energía.
- d) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 4 eventos al año.

1.4 SERVICIO DE VIDRIERÍA

Rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE.

Exclusiones del servicio de Vidriería.

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.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 4 eventos al año.

1.5 SERVICIO DE GASISTA

Rotura o fuga de gas o avería que imposibilite el suministro del mismo, 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.

Exclusiones del servicio de Gasista. - reparación y/o reposición de averías propias de: Estufas, Calefones, Cocinas, o redes públicas de Gas. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la prestadora del servicio de gas público. -

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 4 eventos al año.

1.6 TRASLADO Y CUSTODIA DE MUEBLES POR INHABITABILIDAD

Cuando a consecuencia de incendio, rayo o explosión, la vivienda permanente del Afiliado se tornara inhabitable y fuera necesario el retiro de los muebles por razones de seguridad, IGS organizará el retiro de los mismos y su traslado hasta el local donde quedarán guardados para su resguardo.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$15.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

1.7 SEGURIDAD Y VIGILANCIA IN SITU EN CASO DE ROBO DE DOMICILIO

Cuando la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO se presentara vulnerable como consecuencia de un siniestro o robo y por este motivo estuviesen en peligro los bienes existentes en su interior, IGS contratará una empresa de vigilancia para que custodie la misma por un tiempo máximo de 24 hrs. siempre y cuando el Afiliado haya notificado tal situación dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$15.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

2. ASISTENCIAS DE MANTENIMIENTO EN EL HOGAR

2.1 MANTENIMIENTO DE AIRE Y CALEFACCION

Mantenimiento en Aires Condicionados y calefactores

Este servicio será prestado hasta un límite de \$8.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

2.2 REPARACIONES POR FILTRACIONES DE HUMEDAD

Cuando los daños ocasionados al mobiliario deriven de la acción directa del agua a causa de filtración, derrame o escape como consecuencia de rotura, obstrucción o deficiencia en las instalaciones destinadas a contenerla, IGS, por solicitud del Afiliado /Beneficiario, enviará a la brevedad posible, un técnico especializado, que realizará la reparación correspondiente

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA:

- Daños causados por inundaciones y por el agua de la lluvia.
- Cuando la filtración, derrame, desborde o escape provenga como consecuencia de incendios, rayos, explosiones o derrumbes de tanques, sus partes y soportes.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$8.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

2.3 INSTALACIÓN DE LUMINARIAS

El servicio cuenta con el respaldo que garantiza la calidad de los trabajos y el profesionalismo de nuestros técnicos. Para entregar un buen servicio, es importante que el Afiliado cuente con los apliques, tortugas, colgantes.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$8.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

2.4 INSTALACIÓN DE CORTINAS

Servicio de instalación de cortinas. Para entregar un buen servicio, es importante que el Afiliado cuente con los soportes, barras/barrales, cortinas

Este servicio será prestado hasta un límite de \$8.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

2.5 DESTAPE DE CAÑERIAS E INSTALACIONES DE GRIFERÍA

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del Afiliado, IGS enviará a la brevedad posible un técnico especializado, a fin de que verifique y realice el trabajo a realizar a fin de restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$8.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

2.6 TRABAJOS GENERALES DE ALBAÑILERÍA

Cuando el Afiliado requiera llevar a cabo trabajos de albañilería en su vivienda permanente, a solicitud del Afiliado, IGS enviará un especialista a su domicilio para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación o remodelación que éste requiera, fuera de cualquier situación de emergencia. -

IGS, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a IGS el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el Afiliado defina si quiere llevar a cabo o no dicho trabajo. -

Una vez que el Afiliado haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la diferencia que deba abonar (en el caso que la hubiera) en el trabajo a realizar, se procederá a coordinar el mismo para su ejecución. -

Este servicio será prestado hasta un límite de \$8.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

3. ASISTENCIA EN ELECTROS

3.1 MANTENIMIENTO DE ELECTRODOMÉSTICOS (Línea Blanca)

Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de cualquier aparato electrodoméstico de línea blanca como refrigeradores, heladeras, lavadoras, lavavajillas y hornos entre otros a fin de preservar y prolongar la vida útil de los mismos haciendo que rindan en su máximo potencial.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$9.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

3.2 INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS (Línea Gris)

Instalación óptima en los aparatos electrodomésticos.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$9.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

4. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

4.1 PANTALLA PROTEGIDA POR DAÑO ACCIDENTAL

Comprende el daño material que pueda ser determinado de una manera cierta, con deterioro externo visible o destrucción del equipo electrónico móvil resultante por una causa externa e independiente de la voluntad del Afiliado /Beneficiario, impredecible y que impida el normal y correcto funcionamiento del equipo electrónico.

Al solicitar asistencia, el Afiliado deberá presentar foto del equipo donde se visualice el daño de la pantalla, fotocopia del DNI y la factura de compra del EQUIPO ELECTRÓNICO MÓVIL la cual especifique marca y modelo.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$10.000, con un límite máximo de 1 evento al año.

5. ASISTENCIA VIAL (Vehículos/Motos Particulares)

Consiste en brindar al Afiliado un entorno de apoyo y contención ante una situación fortuita y durante el tiempo crítico posterior al evento.

Queda entendido que los servicios aquí establecidos, se prestarán en el territorio de la República Argentina. En tal sentido IGS brindará los siguientes servicios:

5.1 GRÚA POR ACCIDENTE O AVERÍA EN RUTA

En caso de avería o accidente vehicular que no permita la circulación autónoma del vehículo del Afiliado/Beneficiario, a solicitud de éste, IGS gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar, hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el Afiliado más cercano, dentro del radio y perímetro de la ciudad donde se solicita el servicio. La cobertura es hasta 200 Kilómetros lineales de traslado y el servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las principales ciudades del país.. En todos los casos, el Afiliado deberá acompañar a la grúa o remolque durante todo el trayecto de traslado hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos que no sea posible subirlos o remolcarlos en un vehículo de la red de asistencia vehicular. Los tiempos de demora del presente servicio dependerán de la infraestructura de grúas de la zona día y horario de la solicitud.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 2 eventos al año.

5.2 MECÁNICA LIGERA

En caso en que el vehículo del Afiliado no pudiera circular por desperfecto mecánico, a solicitud del Afiliado, IGS coordinará y enviará una unidad de mecánica ligera a efectos de procurar poner el vehículo en condiciones de circular. La asistencia comprende: urgencia mecánica ligera y eléctrica de emergencia, pinchaduras simples, así como toda situación que suponga emergencia, quedando excluido del servicio el abastecimiento de combustible y lubricantes.

El Afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de estos servicios. Para el presente servicio IGS brindará asistencia en: 30 kilómetros lineales dentro del perímetro urbano.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 2 eventos al año.

6. ASISTENCIA EN VÍA PÚBLICA

6.1 TRASLADO DEL AFILIADO EN TAXI A DOMICILIO O COMISARIA EN CASO DE ROBO

Consiste en brindar al Afiliado un entorno de contención y protección ante la situación traumática y durante el tiempo crítico posterior al accidente, en tal sentido IGS brindará el siguiente servicio:

- Traslado del Afiliado: dentro de un radio de 30km, hasta su domicilio habitual, comisaría o hasta el lugar designado por el beneficiario en taxi o remis.

Dicho servicio deberá ser coordinado por IGS ya que en ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin previo consentimiento y autorización de IGS.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$6.000, con un límite máximo de 2 eventos al año.

6.2 ACOMPAÑAMIENTO TELEFONICO 24HS PARA INGRESAR ALHOGAR

Por solicitud del Afiliado, IGS, acompañará en forma telefónica al Afiliado ante situaciones de riesgo al ingresar a su domicilio particular, las 24 horas del día los 365 días del año, hasta que éste se encuentre seguro. En caso en que el Afiliado decidiera seguir camino sin el acompañamiento telefónico, IGS devolverá un llamado al tiempo y teléfono que el Afiliado solicite para verificar que llegó a destino sin inconveniente alguno. Para ello el Afiliado también deberá informar el destino al cual se dirige y en caso en que el Afiliado necesite de modo urgente el envío de policía, bomberos, etc, IGS se comunicará con los números de emergencia para asistir al Afiliado. En ningún caso, IGS asumirá responsabilidad alguna en relación a la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados.

Este servicio será prestado sin límite de montos y con 12 eventos al año.

6.3 CONEXIÓN DE LLAMADAS PARA DENUNCIA POR ROBO DE TARJETAS

Consiste en brindar asesoramiento profesional al Afiliado. Este servicio consiste en una conferencia telefónica entre el Afiliado y la entidad en la cual deba efectuarse la denuncia la cual deberá ser provista por el Afiliado.

Este servicio será prestado sin límite de montos ni eventos al año.

7. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Para la prestación de este servicio es necesario que el Afiliado se encuentre en una ciudad diferente a la de su domicilio de residencia permanente la cual supere los 500 km de distancia.

Este servicio se brindará en principales ciudades, en las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el Afiliado deberá trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido. Para casos de excepción, podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte de IGS.

Todos los servicios de Asistencia en Viaje contarán con un límite máximo de cobertura y un número de eventos. Los límites y eventos no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el Afiliado con sus propios recursos directamente al PROVEEDOR que enviará IGS.

7.1 HOTEL POR ROBO O AVERÍA DEL AUTOMÓVIL

En caso de que el Afiliado por motivos de robo o avería del vehículo personal de viaje no pueda continuar a su destino, bajo denuncia policial y demostración de los hechos, IGS cubrirá el costo de un hotel para su recuperación.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 3 eventos al año.

7.2 HOTEL POR ACCIDENTE DE TRANSITO

En caso de que el Afiliado sufra un accidente automovilístico y como consecuencia de este no pueda continuar con su viaje, bajo prescripción médica, IGS cubrirá el costo de un hotel para su recuperación.

Este servicio será prestado hasta un límite de \$12.000, con un límite máximo de 2 eventos al año.

7.3 INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE

Cuando el Afiliado lo solicite, IGS a través de su Central de Asistencias, brindará respuestas a las consultas más frecuentes respecto a: Información sobre documentación de viaje, Visas, requisitos aeroportuarios, clima, rutas y estado de las mismas, cambio de moneda, Información turística, embajadas y consulados, recomendaciones preventivas: vacunación necesaria según el destino del viaje.

Este servicio será prestado sin límite de montos ni eventos al año.

7.4 INFORMACIÓN DE CENTROS TURÍSTICOS, HORARIOS, COSTOS

A solicitud del Afiliado, IGS le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros y museos, así como reservaciones a los mismos. IGS proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País.

Este servicio será prestado sin límite de montos ni eventos al año.

7.5 INFORMACIÓN DEL CLIMA

A solicitud del Afiliado, IGS le proporcionará información actualizada sobre el clima de la ciudad solicitada por el Afiliado.

Este servicio será prestado sin límite de montos ni eventos al año.

7.6 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TAXIS

A solicitud del Afiliado, IGS proporcionará información respecto a las centrales telefónica donde pueda solicitar un vehículo o bien podrá coordinar el envío del mismo.

Este servicio será prestado sin límite de montos ni eventos al año.

8. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales vía telefónica. –

Los siguientes servicios serán prestados sin límite de montos ni eventos al año.

8.1 ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO

Si se presentase el robo en el domicilio del Afiliado, a solicitud de éste, IGS conectará a éste telefónicamente con un abogado para que lo asesore respecto a los tramites que fueran necesarios gestionar para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

8.2 ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMOVIL

Si se presentase el robo del AUTOMOVIL DEL AFILIADO, a solicitud de éste, IGS conectará a éste telefónicamente con un abogado para que lo asesore respecto a los tramites que fueran necesarios gestionar para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

8.3 ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS

Por este servicio y a solicitud del Afiliado IGS brindará vía telefónica, asesoría y consultoría legal en caso de pérdida o robo de DOCUMENTOS. Así mismo coordinará la transmisión de mensajes urgentes derivados de la pérdida o el robo de la documentación en situaciones de emergencia en las cuales el Afiliado necesite de la asistencia. IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Afiliado.

8.4 ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

El Afiliado podrá solicitar asesoramiento legal las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, en el cual IGS realizará un enlace telefónico con un profesional en el tema, quien le dará respuesta y orientación a sus consultas y le brindará asesoramiento y toda la información pertinente que derive de accidentes de tránsito.

8.5 ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO

El Afiliado podrá solicitar asesoramiento legal las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, en el cual IGS realizará un enlace telefónico con un profesional en el tema, quien le dará respuesta y orientación a sus consultas y le brindará asesoramiento y toda la información pertinente que provenga por fallecimiento.

9. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los siguientes servicios serán prestados sin límite de montos ni eventos al año.

9.1 REFERENCIA Y COORDINACIÓN/RESERVA DE RESTAURANTES

A solicitud del Afiliado, IGS le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el Afiliado, así como reservaciones a los mismos. IGS proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País.

9.2 INFORMACION DE CARTELERA DE CINES Y ESPECTACULOS

A solicitud del Afiliado, IGS le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros y museos, así como reservaciones a los mismos.

9.3 TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES NACIONALES E INTERNACIONALES

Cuando el Afiliado lo solicite, IGS se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los beneficiarios sean estos nacionales o internacionales.

9.4 CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA

Cuando el Afiliado necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., a solicitud del Afiliado, IGS transferirá la llamada del cliente con los organismos solicitados.