CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE "MULTISERVICIOS"

1. INTRODUCCIÓN

IGS con el Programa **"MULTISERVICIOS"**, le acerca Asistencia al Hogar dentro y fuera de la emergencia, Asistencia Mascotas, Asistencia ante internación, Asistencia Tecnológica, Servicio de escolta telefónico y Asistencia motos y bicicletas, 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 **0810 333 1433** o al teléfono alternativo **43246433**, INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales. En la página Web: **www.multiserviciosbh.com.ar** se anexará la publicidad de **MULTISERVICIOS** y las referidas condiciones generales de cada uno de los servicios para que puedan ser consultadas libremente.

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 haya contratado el programa **"MULTISERVICIOS".**

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, abonando el costo del servicio por cada uno de los BENEFICIARIOS que se incorporen, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.

PESOS: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

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 el **"MULTISERVICIOS".**

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla de un vehículo, vivienda de un AFILIADO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **IGS** se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los SERVICIOS.

AVERÍA: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.

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

MATERIALES: Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

REPUESTOS: Recambio, sustitución o reposición de artefactos ni de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.

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.
VEHÍCULOS DEL AFILIADO: Son como máximo dos (2) medios de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre propiedad del AFILIADO y/o BENEFICIARIO o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios, siempre que no se trate de vehículos destinados al servicio público de mercancías, carga o de personas, vehículos de alquiler (Salvo los casos de leasing por parte del AFILIADO), con o sin conductor, o aquellos vehículos cuyo peso sobrepasen las 3.5 Toneladas o modelo superior a quince (15) años.
FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **IGS** estarán a disposición de los AFILIADOS del "MULTISERVICIOS", que comienzan dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados 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 RESIDENCIA: Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de 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 en la República Argentina que manifieste tener un AFILIADO al momento de suscribir el servicio de asistencia o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a **IGS** con posterioridad a la vinculación a las mencionadas Condiciones Generales de servicio, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del AFILIADO para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

BANCO Hipotecario

Multi SERVICIOS

IGS Integral Group Solution

ASISTENCIA AL HOGAR	COBERTURA	EVENTOS
ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA	$37.000 POR EVENTO	12 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA	$37.000 POR EVENTO	12 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO Y PAGO DE GASISTA POR EMERGENCIA	$37.000 POR EVENTO	12 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA	$37.000 POR EVENTO	12 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA	$37.000 POR EVENTO	12 EVENTOS AL AÑO
TRASLADO Y GUARDA DE MUEBLES POR INHABITABILIDAD	$39.000 POR EVENTO	2 EVENTO AL AÑO
SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN CASO DE SINIESTRO	$39.000 POR EVENTO	2 EVENTO AL AÑO
TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR ACCIDENTE DENTRO DE LA VIVIENDA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA AL HOGAR - FUERA DE EMERGENCIA	**COBERTURA**	**EVENTOS**
REPARACIÓN DE LAVARROPAS / HELADERAS / CALEFONES	HASTA $28.000 POR EVENTO	3 EVENTOS AL AÑO
INSTALACIÓN DE GRIFOS Y APLIQUES EN BAÑOS	INSTALACIÓN SIN CARGO	1 EVENTO AL AÑO
DESTAPACIONES DE CAÑERÍAS Y FILTRACIONES DE HUMEDAD	HASTA $28.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
INSTALACIÓN DE EQUIPOS FRIO-CALOR	HASTA $28.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y APLIQUES	INSTALACIÓN SIN CARGO	1 EVENTO AL AÑO
TRABAJOS DE FUMIGACIÓN	HASTA $28.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
CAMBIO DE PERSIANAS	HASTA $28.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
TRABAJOS GENERALES DE CARPINTERÍA, HERRERÍA Y ALBAÑILERÍA	PRESUPUESTO SIN CARGO	12 EVENTOS AL AÑO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO AIRES ACONDICIONADOS	HASTA $28.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
ASISTENCIA MASCOTAS	**COBERTURA**	**EVENTOS**
VETERINARIO A DOMICILIO EN CASO DE EMERGENCIA	HASTA $28.000 POR EVENTO	6 EVENTOS AL AÑO
PHONO MED VETERINARIO	SIN LÍMITE	12 EVENTOS AL AÑO
PASEO DE PERROS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO	HASTA 4 DÍAS POR EVENTO	3 EVENTOS AL AÑO
HOTEL PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO	HASTA 4 DÍAS POR EVENTO	3 EVENTOS AL AÑO
REFERENCIA Y ORIENTACIÓN PARA TRÁMITES DE VIAJES AL EXTERIOR	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ELIMINACIÓN DE CADÁVER EN CASO DE FALLECIMIENTO	HASTA $32.000 POR EVENTO	1 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE INFO DE VACUNAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE ESPECIALIDADES VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA ANTE URGENCIAS E INTERNACIÓN	**COBERTURA**	**EVENTOS**
ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR INTERNACIÓN	HASTA $21.000 POR EVENTO	6 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO DE ENFERMERA A DOMICILIO PARA COLOCACIÓN DE INYECCIONES	HASTA $21.000 POR EVENTO	6 EVENTOS AL AÑO
DESCUENTO 50% EN FARMACIAS POR MEDICAMENTOS RECETADOS	HASTA $13.000 POR EVENTO	6 EVENTOS AL AÑO
PHONO MED 24HS	SIN LÍMITE	12 EVENTOS AL AÑO
RECORDATORIO DE CITAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIAS MÉDICAS DE HOSPITALES Y PROFESIONALES EN LA SALUD	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
EMPLEADA DOMÉSTICA EN CASO DE INTERNACIÓN	HASTA $19.000 POR EVENTO	3 EVENTOS AL AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ALQUILER DE CAMAS ORTOPÉDICAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ALQUILER DE SILLAS DE RUEDAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA TECNOLÓGICA	**COBERTURA**	**EVENTOS**
ASISTENCIA TELEFÓNICA PC 24HS	SIN TOPES	12 EVENTOS ANUALES
ASISTENCIA TV/ LED / IMPRESORAS Y PERIFÉRICOS	SIN TOPES	12 EVENTOS ANUALES
SERVICIO DE PANTALLA PROTEGIDA	HASTA $37.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
ENVÍO DE TÉCNICO DE PC A DOMICILIO	HASTA $29.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
SERVICIO DE ESCOLTA TELEFÓNICA Y CONCIERGE 24Hs.	**COBERTURA**	**EVENTOS**
SERVICIO DE ESCOLTA TELEFÓNICA PARA EL INGRESO/EGRESO AL HOGAR	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONCIERGE TELEFÓNICO 24HS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MOTOS Y BICICLETAS	**COBERTURA**	**EVENTOS**
SERVICIO DE MECÁNICA LIGERA ANTE EMERGENCIAS	HASTA $32.000 POR EVENTO	3 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE REMOLQUE O GRUA POR ACCIDENTE O AVERÍA	HASTA 50KM POR EVENTO	3 EVENTOS AL AÑO
PASO DE CORRIENTE O ENVÍO DE COMBUSTIBLE	HASTA $32.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
CAMBIO DE LLANTA ANTE AVERÍA	SIN TOPES	1 EVENTO AL AÑO
ASESORÍA LEGAL ANTE ROBO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA EN TRÁMITES ANTE ASEGURADORAS ANTE ACCIDENTE O ROBO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BICICLETA	HASTA $19.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
TRASLADO DE BICICLETA POR ENFERMEDAD OCASIONAL	HASTA 70KM POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) ANTE ACCIDENTE	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

3. BENEFICIOS.

3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR POR EMERGENCIA

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.

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**.

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 GASISTA:

Cuando a consecuencia de una falla súbita e imprevista en las instalaciones de gas fijas propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o avería que imposibilite el normal funcionamiento de las instalaciones de gas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado con matrícula habilitante, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permita

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, (no incluyen trabajos de albañilería). En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones del servicio de Gasista: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: calefón, cocina, termo tanque, losa radiante, radiadores, estufas, pantallas, hornos, cocinas, calderas, chimeneas, hogares, hornallas, acoples y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de gas propias de la vivienda, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa distribuidora de gas.

D) SERVICIO DE ELECTRICISTA:

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**.

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, balastros 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. -

E) SERVICIO DE VIDRIERO:

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.

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. -

F) TRASLADO DE MUEBLES Y GUARDAMUEBLES:

IGS organizará el retiro de los muebles de la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO y su transporte hasta el local especificado por el AFILIADO, 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 del siniestro.
La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 horas ocurrido el siniestro.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. –

G) SEGURIDAD Y VIGILANCIA:

Cuando la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO se presentará vulnerable, como consecuencia de un siniestro o por un accidente, y por este motivo estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior, a solicitud del afiliado IGS coordinará el envío de personal de seguridad al domicilio. Este servicio se presta por un tiempo máximo de 48 hrs. al año.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. –

H) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR ACCIDENTE DENTRO DE LA VIVIENDA (CÓDIGO ROJO)

En caso de siniestro dentro de la RESIDENCIA **PERMANENTE DEL AFILIADO**, donde el AFILIADO requiera su hospitalización, a su solicitud, 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**.**
En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

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, entreotros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.
En las demás localidades de la República Argentina, **IGS** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar una floristería con la mayor celeridad. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el servicio de las floristerías.

3.2. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR (FUERA DE LA EMERGENCIA)

En virtud del presente, **IGS** garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. Para efectos de este programa de servicio, se considera MANTENIMIENTO una situación fuera de la emergencia donde se necesite la mano de obra de un técnico especialista para reparar, instalar o mantener áreas o partes de la RESIDENCIA PEMANENTE que necesite estos trabajos, los cuales se realizan por intermedio de una agenda previa acordada con el AFILIADO o BENEFICIARIO

A) REPARACIÓN DE LAVARROPAS / HELADERAS / CALEFONES

En caso que el **AFILIADO** requiera en su **RESIDENCIA PERMANENTE** realizar la revisión y reparación del funcionamiento del electrodoméstico, IGS pondrá a disposición técnicos calificados y certificados para realizarlo.
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 técnico, hasta los límites de la cobertura.
El servicio se presta para los siguientes ELECTRODOMÉSTICOS:

- Lavarropas
- Heladeras
- Calefones

B) INSTALACIÓN DE GRIFOS Y APLIQUES EN BAÑOS

En caso que el **AFILIADO** requiera en su RESIDENCIA PERMANENTE la instalación de alguna grifería o aplique de accesorios en baños, previa solicitud, **IGS** gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Las griferías deben ser provistas por el **AFILIADO**.
El servicio incluye el desmontaje de la grifería antigua y el montaje de la nueva grifería, las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.
EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE GRIFERÍA:

- Quedan excluidos aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua.

- No se incluyen las griferías, ni apliques en ningún caso.

C) DESTAPE DE CAÑERÍAS

En caso que el **AFILIADO** presente en su **RESIDENCIA PERMANENTE** una obstrucción en las cañerías fijas de agua fría o caliente, previa solicitud, **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 límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Exclusiones para la cobertura de servicio de destape de cañerías:

- Quedan excluidos aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua.

D) INSTALACIÓN DE EQUIPOS FRIO-CALOR

En caso que el **AFILIADO** requiera en su **RESIDENCIA PERMANENTE** la Instalación de equipos Frio-Calor, previa solicitud, **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.
La instalación se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.
Equipos de máximo de 3000 frigorías.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

E) INSTALACIONES DE LÁMPARAS Y APLIQUES

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para la Instalación de Luminarias, comúnmente conocidos como "lámparas tipo apliques de luz" que necesiten ser reemplazadas o instaladas las cuales deben ser provistas por el asegurado. La instalación de Luminaria o Aplique se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación, vale decir, existencia de cableado eléctrico, las mismas pueden ser de pared o de techo, y deben encontrarse dentro del domicilio, en la terraza o en patios internos. El servicio incluye las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio y/o la luminaria y la conexión de los cables de para que la misma quede funcionando.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos**.**

Exclusiones para la cobertura de servicio de instalación de luminaria:

- Quedan excluidos la instalación de cajas eléctricas o cableadas para la instalación de luminaria.
- 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.

F) TRABAJOS DE FUMIGACIÓN

En caso que el **AFILIADO** requiera en su **RESIDENCIA PERMANENTE** el servicio de fumigación, previa solicitud, **IGS** gestionará el envío de un profesional destinado a la atención de estos servicios.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

G) CAMBIO DE PERSIANAS

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra para realizar la instalación de persianas en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y la persiana, deberá ser provisto por el AFILIADO. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s).

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

Exclusiones para la cobertura de servicio de cambio de persianas:

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- 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.

H) TRABAJOS GENERALES DE CARPINTERÍA, HERRERÍA Y ALBAÑILERÍA

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para solucionar problemas que requieran el trabajo de un carpintero, herrero o albañil, en su **RESIDENCIA PERMANENTE.** Para esto **IGS** gestionará el envío de un técnico especializado que realizará el diagnóstico del problema.

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

I) MANTENIMIENTO PREVENTIVO AIRES ACONDICIONADOS

En caso que el **AFILIADO** tenga algún problema con el equipo de aire acondicionado de su **RESIDENCIA PERMANENTE**, IGS gestionará y coordinará el envío de un técnico para que atienda el inconveniente del AFILIADO y se procure la solución.

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

ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:

Por solicitud del AFILIADO se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, gasistas, fumigadores, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros. **IGS**, coordinará que el especialista presente simultáneamente al AFILIADO y a **IGS** el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO decida, en definitiva. Una vez que el AFILIADO haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo. Durante la ejecución de los trabajos, el AFILIADO podrá dirigirse a **IGS**, para señalar cualquier disconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y podrán solicitarse en horarios de oficina, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

GARANTÍA DE SERVICIO DE CONEXIÓN:

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **IGS**, tendrán una garantía por tres (3) meses, garantía que 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.

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. Se tomará como beneficiaria la mascota que se declare al momento de la contratación del servicio o en su defecto la que quede registrada en la primera asistencia.

A) VETERINARIO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso que la mascota del AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento del momento 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.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

B) PHONO MED VETERINARIO:

En caso que el **AFILADO** 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.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

C) PASEO DE PERROS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO:

El servicio corresponde en caso de hospitalización por emergencia del **AFILIADO** 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 descripto. 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. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

D) HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO POR EMERGENCIA

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

E) REFERENCIA Y ORIENTACIÓN PARA TRÁMITES DE VIAJES ALEXTERIOR

En caso que el **AFILIADO** lo requiera, IGS le proporcionará información útil y necesaria, requerida para realizar los trámites necesarios en caso de viajes al exterior con la mascota.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

F) ELIMINACIÓN DE CADÁVER

En caso que la mascota del **AFILIADO** falleciera, **IGS** gestionará la eliminación del cadáver a través de personal idóneo para realizar esta labor.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

G) SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VACUNAS

En caso que el **AFILIADO** lo requiera, IGS le proporcionará información sobre las vacunas necesarias para su mascota.

H) REREFERENCIAS DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL:

Cuando el **AFILIADO** necesite datos o referencias de clínicas veterinarias a nivel nacional, **IGS** le proporcionará la información requerida basada en la base de datos que maneja de proveedores en todo el país.
Los honorarios que de ella deriven y cualesquiera otros gastos en que se incurra, serán asumidos por el afiliado con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados

I) REFERENCIAS DE ESPECIALIDADES VETERINARIAS A NIVELNACIONAL:

Cuando el afiliado necesite datos o referencias de centros de atención veterinaria, **IGS** le proporcionará información de especialistas. Los honorarios que de ella deriven y cualesquiera otros gastos en que se incurra, serán asumidos por el afiliado con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

3.4. ASISTENCIA ANTE URGENCIAS E INTERNACIÓN

A) ACOMPAÑANTE NOCTURNO DURANTE LA INTERNACIÓN

En caso que el afiliado requiera, **IGS** pondrá a disposición un acompañante de salud nocturno durante el período de internación quien brindará contención y apoyo, tanto al paciente como a su grupo familiar. Su función será acompañar al paciente en el horario nocturno en su internación, asistiéndolo en todo momento.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.
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 Acompañante Nocturno o algo similar. Es indispensable que haya denunciado el siniestro en la compañía y se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio.

B) ENFERMERA DOMICILIO

En caso que el afiliado requiera, **IGS** enviará una enfermera a domicilio con la finalidad de colocar inyecciones, no podrá en ningún caso brindar diagnóstico, siendo esa tarea de un Médico.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

C) DESCUENTO EN FARMACIA

Por el presente servicio, IGS pone a disposición del **AFILIADO** la posibilidad de recibir un **descuento del 50%** sobre la compra de medicamentos recetados. El servicio es exclusivo para el AFILIADO del servicio. Cuando el AFILIADO requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los Nº asignados, para que esta le informe la FARMACIA ADHERIDA más cercana a su RESIDENCIA PERMANENTE o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el AFILIADO debe llamar a IGS para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. El **AFILIADO** debe presentar en todos los casos el DNI, no es preciso que el beneficiario 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 Nº de matrícula y aclaración
Fecha de prescripción
La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.
Topes de cobertura:
Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado
Renglones por receta: Hasta 3 (tres)
Envases por renglón: Hasta 1 (uno)
Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

1. Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.);
2. Agentes Inmunosupresores;
3. Agentes para contraste radiológico;
4. Dentífricos;
5. Derivados de la sangre y Eritropoyetina;
6. Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición);
7. Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición;
8. Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición);
9. Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias).
10. Drogas utilizadas en el tratamiento del sida;
11. Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental;
12. Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería;
13. Interferones;
14. Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética;
15. Productos de uso exclusivo en internación;
16. Productos de venta libre;
17. Productos dietéticos, alimenticios y leches;
18. Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos);
19. Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos);
20. Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivo orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad);
21. Productos sin troquel;
22. Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen;
23. Sueros y vacunas;

Si por cualquier circunstancia, en la farmacia falta el o los medicamentos indicados por el médico, la farmacia debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el afiliado, quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo. En ese caso la farmacia no debe retener la receta. No se realizarán reintegros sin autorización de IGS; el AFILIADO debe abstenerse de incurrir en gastos en farmacias no autorizadas por IGS.
Las Farmacias prestadoras atenderán a los socios en el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El beneficio del 50% 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 **EXCLUSIVAMENTE AL AFILIADO.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

D) PHONO MED 24HS

En caso que el **AFILIADO** requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica 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.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

E) RECORDATORIO DE CITAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS

Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

F) REFERENCIAS MÉDICAS DE HOSPITALES Y PROFESIONALES EN LA SALUD

Cuando el **AFILIADO** necesite**, IGS** le proporcionará información actualizada sobre hospitales y Centros de Salud. Queda entendido que los gastos en que se incurra serán absorbidos por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos costos en que se incurra.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

G) EMPLEADA DOMÉSTICA EN CASO DE INTERNACIÓN

El servicio le corresponde en caso de hospitalización del **AFILIADO** del servicio, por lo que **IGS** requerirá un certificado médico. El AFILIADO o un tercero que el mismo designe, asignará a su elección una empleada de hogar. Se priorizará la empleada de casa que habitualmente concurre al domicilio, si el **AFILIADO** no dispusiera de ninguna se contactará a la agencia de personal eventual para que se le asigne una empleada al hogar.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.
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 Limpieza o algo similar.

H) REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ALQUILER DE CAMAS ORTOPÉDICAS

Cuando el **AFILIADO** necesite**, IGS** le proporcionará información actualizada sobre centros ortopédicos, para que se pueda gestionar el alquiler de una cama ortopédica. Queda entendido que los gastos en que se incurra serán absorbidos por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

I) REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ALQUILER DE SILLAS DE RUEDAS

Cuando el **AFILIADO** necesite**, IGS** le proporcionará información sobre centros especializados, para que se pueda gestionar el alquiler de una silla de ruedas. Queda entendido que los gastos en que se incurra serán absorbidos por el

AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

3.5. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

A) ASISTENCIA TELEFÓNICA PC 24HS

En caso 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, en cuanto a:

a. Problemas de arranque y funcionamiento
b. Instalación remota de antivirus
c. Configuración remota de wifi
d. Resolución de problemas en general

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

B) ASISTENCIA TV/ LED / IMPRESORAS Y PERIFÉRICOS

Cuando el **AFILIADO** necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa cómo hacerlo, o requiera asistencia tecnológica para la TV/LED o impresora personal, **IGS** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que lo asesore en inconvenientes relacionados con:

a. Configuración e instalación remota
b. Resolución de problemas en general

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

C) ASISTENCIA PANTALLA SMARTPHONE / TABLET / NOTEBOOK

a. Servicio de pantalla protegida

A solicitud del **AFILIADO**, IGS lo asistirá ante el daño o rotura de pantallas en equipos electrónicos (SMARTPHONE / TABLET / NOTEBOOK). IGS gestionará y coordinará la entrega del equipo en el domicilio del AFILIADO, en el horario que mejor le convenga, y lo llevará a un técnico especializado donde se realiza la cotización del servicio para solucionar la avería y enviarlo de vuelta al domicilio del AFILIADO.
Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a **IGS**, del manejo, uso no autorizado, distribución o pérdida de la información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

D) ENVÍO DE TÉCNICO PC A DOMICILIO

a. Coordinación y envío de técnico para solución de problemas que no puedan ser resueltos de manera remota.

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

Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a **IGS**, del manejo, uso no autorizado, distribución o pérdida de la información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Exclusiones a los servicios de asistencia a la PC:

1. Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
2. 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.
3. Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
4. Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.
5. Cursos sobre programas e informática en general.
6. Recupero de la información y respaldo.
7. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
8. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
9. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
10. Equipos en garantía.

3.6. SERVICIOS DE ESCOLTA TELEFÓNICA Y CONCIERGE 24HS.

A) SERVICIO DE ESCOLTA TELEFÓNICA PARA EL INGRESO/EGRESO AL HOGAR

El servicio de **ESCOLTA TELEFÓNICA** es un servicio mediante el cual el AFILIADO tiene la posibilidad de solicitar telefónicamente y previa identificación mediante su DNI, que un operador especializado lo asista y acompañe telefónicamente durante las maniobras de ingreso y egreso al domicilio que previamente deberá haber determinado, a los efectos de poder brindarle recomendaciones y medidas generales de seguridad. En el caso que durante la comunicación se verifique telefónicamente una situación de riesgo, **IGS** hará lo posible para notificar del evento al departamento de policía y solicitar el envío de un móvil policial al domicilio del AFILIADO en una sola oportunidad y por vía telefónica. El AFILIADO deberá llamar a los teléfonos informados por **IGS**, y este dispondrá de todos los recursos necesarios para la atención de dicha llamada y asistencia telefónica al AFILIADO.

B) CONCIERGE TELEFÓNICO 24HS

a. 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** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los Restaurantes recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados por el AFILIADO.

b. COORDINACIÓN Y ENVÍO DE ARREGLOS FLORALES

Cuando el AFILIADO necesite enviar o comprar FLORES, a solicitud del mismo, **IGS** le proporcionará información y coordinará el envío de las mismas a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. El costo de las flores será asumido directamente por el AFILIADO. En las demás localidades de la República Argentina, **IGS** hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar una floristería con la mayor celeridad. En este caso, el AFILIADO también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el servicio de las floristerías.

c. INFORMACIÓN DEL TRÁNSITO -CÓMO LLEGAR-

En caso que el AFILIADO tenga una consulta o requiera información sobre RUTA Y TRANSITO, **IGS** le informará telefónicamente, los estados de tránsito o ruta especifica.

d. INFORMACIÓN DEL CLIMA

En caso que el AFILIADO tenga una consulta o requiera información sobre RUTA Y TRANSITO, **IGS** le informará telefónicamente, los estados de tránsito o ruta especifica.

e. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le proporcionará información actualizada sobre destinos turísticos, hospedaje a nivel nacional, traslados aéreos, terrestres y marítimos, así como coordinación de taxis y remises. Así mismo, brindará información y soporte al **AFILIADO para** la localización de su equipaje en caso de pérdida o extravío. Además, proveerá información sobre requerimiento de vacunas y visas de países extranjeros, así como direcciones y números telefónicos de las embajadas y consulados argentinos en todo el mundo, cuando y donde están disponibles. **INTEGRAL GROUP SOLUTION** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las empresas referidas. En todo caso, los gastos en que se incurran deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

3.7. ASISTENCIA MOTOS Y BICICLETAS

A) SERVICIO DE MECÁNICA LIGERA ANTE EMERGENCIAS

En caso de EMERGENCIA, que no permita la circulación autónoma de la **MOTOCICLETA** del **AFILIADO**, y a solicitud de este, **IGS** gestionará y cubrirá el costo de los **SERVICIOS** de mecánica ligera, hasta resolver el inconveniente o hasta poder asesorar al AFILIADO para salir de la situación de emergencia.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - **IGS** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado de la **MOTOCICLETA** 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 la **MOTOCICLETA**. -

B) SERVICIO DE REMOLQUE O GRUA POR ACCIDENTE O AVERÍA

En caso de accidente MOTOVEHICULAR o **AVERÍA** que no permita la circulación autónoma de la **MOTOCICLETA** del **AFILIADO**, a solicitud de este, **IGS** gestionará y cubrirá el costo de los **SERVICIOS** de remolque o grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO.**

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - **IGS** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado de la **MOTOCICLETA** 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 la **MOTOCICLETA**. -

C) PASO DE CORRIENTE O ENVÍO DE COMBUSTIBLE

A solicitud del **AFILIADO** se otorgará paso de corriente o envío de combustible de la **MOTOCICLETA** DEL **AFILIADO,** en el caso que así lo requiera. **IGS** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR** que enviará **IGS**. El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. -

D) CAMBIO DE LLANTA ANTE AVERÍA

A solicitud del **AFILIADO** se otorgará el cambio de llanta en caso de pinchadura de la **MOTOCICLETA** DEL **AFILIADO,** en el caso que así lo requiera. **IGS** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios.. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR** que enviará **IGS**. El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. -

E) ASESORÍA LEGAL ANTE ROBO

El servicio consiste en un asesoramiento profesional especializado al que EL AFILIADO puede acceder en forma rápida y sencilla de forma telefónica, ante el robo de su vehículo, obteniendo respuesta concreta a sus dudas e inquietudes.

F) ASESORÍA EN TRÁMITES ANTE ASEGURADORAS ANTE ACCIDENTE O ROBO

En caso de accidente o robo, el AFILIADO podrá comunicarse con **IGS** para contar con asistencia telefónica para la asesoría de trámites administrativos ante la aseguradora, derivados del robo, o accidente de su vehículo propio.

G) MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BICICLETA

Se cubre el mantenimiento que pueda necesitar la bicicleta del AFILIADO en temas de:

- Engrase de rodamiento.
- Centrado de llantas.
- Lubricación de cadena, plato y piñones.
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

Exclusiones

No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:

- Quedan excluidos los daños causados por mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.
- Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado.
- Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Quedan excluidos los daños de carácter estético.
- Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía.
- Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta.

H) TRASLADO DE BICICLETA POR ENFERMEDAD OCASIONAL

El servicio consiste, si el estado de salud del **AFILIADO** le impidiera retornar a su domicilio en su bicicleta propia, IGS enviará al lugar del evento, un vehículo para retirar la bicicleta del **AFILIADO** y trasladarlo a su domicilio o taller más cercano.

I) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) ANTE ACCIDENTE

En caso que el afiliado requiera un servicio de ambulancia, a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo producida por movilizarse en bicicleta, que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

No se consideran como accidentes: las enfermedades o estados enfermizos de cualquier clase y sus consecuencias.

4. CASOS DE EXCEPCIÓN:

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas: a)
La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de **IGS**.

b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
c) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
e) La energía nuclear radiactiva.

4.1. EXCLUSIONES:

a) Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
b) Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no se identifique como AFILIADO del “MULTISERVICIOS”.
c) Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

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

a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **IGS,** es decir cuando por alguna circunstancia el AFILIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a **IGS** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
b) Dar aviso oportuno a **IGS** del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre **IGS** y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual **IGS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
c) Identificarse como AFILIADO ante los representantes de **IGS** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.
d) Abonar dentro de los plazos y en la forma pactada el costo de los SERVICIOS.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso 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 o BENEFICIARIOS en la última lista de AFILIADOS. De este modo, **IGS** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADOS activos en el servicio. Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados con los VEHÍCULOS DEL AFILIADO, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los AFILIADOS, con derecho al "MULTISERVICIOS".
c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al AFILIADO/ BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso 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.

7. 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.