



Condiciones Generales
Asistencia iBr Hogar Total

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

IGS prestará los servicios de asistencia relacionados en el cuadro de coberturas a los clientes mayores de edad, que hayan sido reportados a **Integral Group Solution (IGS)** oportunamente. Los servicios serán prestados considerando los límites en términos de número de eventos, monto de cada servicio y de acuerdo con las condiciones y términos generales.

CUADRO DE COBERTURAS:

ASISTENCIA IBR HOGAR TOTAL				
Cobertura Hogar	Monto Máximo	Máximo de Eventos Trimestral	Máximo de Eventos Semestral	Máximo de Eventos Anual
Servicio de gasfitería por emergencia	S/ 300.00	Cuatro (4) eventos	Cinco (5) eventos	Seis (6) eventos
Servicio de cerrajería por emergencia				
Servicio de vidriería por emergencia				
Servicio de electricidad por emergencia	S/ 250.00	Cuatro (4) eventos	Cinco (5) eventos	Seis (6) eventos
Servicio de armado de muebles				

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

REQUISITOS:

Para obtener los servicios, los afiliados deberán:

1. Podrán acceder al servicio **"ASISTENCIA IBR HOGAR TOTAL"** los clientes de que hayan adquirido una asistencia y cuya información haya sido reportada oportunamente a IGS.
2. Sólo podrán adquirir el servicio de **"IBR HOGAR TOTAL"**, las personas naturales mayores de 18 años y que sean legalmente facultadas para contratar, conforme la legislación vigente.
3. La base debe haber sido reportada formalmente a IGS, a más tardar 15 días después del inicio formal de la asistencia.
4. Se deberá garantizar que todos los clientes cumplen con las condiciones para acceder al servicio de **"ASISTENCIA IBR (PLAN HOGAR TOTAL)"** y deberá facilitarles el acceso a los términos y condiciones de la misma.
5. Solicitar los servicios por medio de la línea telefónica **630-9456**, dispuesta exclusivamente para los Afiliados. Cualquier servicio solicitado, coordinado o

recibido por un medio diferente al dispuesto por IGS se entenderá como excluido de los servicios.

DEFINICIONES:

Los Afiliados que cumplan con todos los requisitos podrán solicitar y recibir los Servicios incluidos en el cuadro de coberturas, conforme a las siguientes definiciones y descripciones detalladas de servicios:

- a. **AFILIADO:** Se entenderán por Afiliados a los clientes que han sido reportados formalmente a IGS con el ánimo de ser incluidos en el grupo de personas que pueden solicitar y recibir los servicios.
- b. **SERVICIOS:** Hace referencia a los servicios que componen los **"PLAN DE ASISTENCIA IBR HOGAR TOTAL"**, cuyas condiciones generales, particulares, límites y exclusiones se detallan en el presente documento.
- c. **SITUACIÓN DE LA ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, o evento que genere la necesidad del servicio de asistencia, que haya ocurrido en los términos, con las características y de acuerdo con las limitaciones establecidas en las condiciones generales y particulares, que den derecho a la prestación de los servicios.
- d. **COSTO PREFERENCIAL:** Valor generalmente inferior al del mercado, por el cual IGS contrata servicios de una red de proveedores y que trasladará a los afiliados en caso de que estos lo requieran voluntariamente y como adición o complemento de algún servicio de asistencia prestado por IGS.
- e. **PROVEEDOR:** Empresa o persona física, profesional y especializada, que en representación de IGS presta al afiliado cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- f. **FECHA DE INICIO:** Momento a partir del cual los servicios estarán a disposición de los afiliados.
- g. **PERIODO DE COBERTURA:** Periodo durante el cual los afiliados podrán solicitar y recibir los servicios.
- h. **LÍMITE GEOGRÁFICO:** Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana y Callao (Bellavista, Carmen de la Legua, La Perla). En provincia, se considerará la atención en un radio de acción de 30 km a la redonda de las siguientes ciudades: Ica, Arequipa, Chiclayo, Piura, Trujillo, Huancayo y Cuzco.

DEFICIONES Y PROCEDIMIENTOS.

Los Afiliados podrán acceder a los Servicios de **ASISTENCIA IBR (PLAN HOGAR TOTAL)**, perteneciente, con tan solo llamar al número **630-9456** y solicitar los servicios que se describen a continuación:

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

1. COBERTURA: ASISTENCIA HOGAR:

SERVICIOS DE HOGAR TRADICIONAL EMERGENCIA

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

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

Estos servicios se brindarán hasta por S/100.00 (Incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como el traslado del operario) por evento y un máximo de dos (2) eventos de cada uno de los servicios, por vigencia.

Los servicios que componen el servicio de hogar tradicional son:

SERVICIO DE GASFITERÍA POR EMERGENCIA

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

Quedan excluidas del presente servicio:

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble AFILIADO.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble AFILIADO.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (estas las

aportará el AFILIADO a su gusto y elección).

- La reparación o reposición de averías propias de redes de agua de grifos, cisternas, depósitos, termas, calentadores, loza radiante o calefacción en general junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefacción por loza radiante, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores de la vivienda.
- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- No incluye materiales.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Intervención a ductos de aguas servidas.
- Las reparaciones de gasfitería de emergencia no incluyen trabajos de albañilería.
- No incluye materiales

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 del inmueble vivienda y que ponga en riesgo la seguridad de esta. IGS a solicitud del AFILIADO enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del Inmueble.

Quedan excluidas del presente servicio:

- La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades.
- La reparación y/o reposición de puertas, marcos y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates o cualquier implemento que cumplan las mismas o similares funciones.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble, secundarias o puertas interiores, así como puertas de reposteros, lockers, vitrinas, armarios, closets, etc.
- Cerraduras eléctricas.
- Queda excluido como servicio de emergencia cualquier problema provocado por el mal
- funcionamiento de ruedas, bisagras, marcos, motores, soportes, dispositivo eléctrico, control remoto y cualquier otro elemento ajeno a la cerradura (chapa).

- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
- Apertura, reposición o reparación de cerraduras de máxima seguridad o blindadas.
- No incluye reparación de circuito eléctrico a la chapa de puertas o portones eléctricos.
- No incluye los materiales.

SERVICIOS DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble del AFILIADO que dé a la calle y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, sus ocupantes, o de terceros, IGS enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan.

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 del perímetro horizontal de la vivienda.
- La instalación se llevará a cabo siempre y cuando las condiciones de instalación sean idóneas.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, Caída de árboles o ramas, etc.
- Vidrios que a pesar de formar parte del perímetro horizontal de la vivienda sean vitrales, bronce, de colores, vidrios espejo, ahumado, fotocromáticos, pigmentados, polarizados o similares, en cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente incoloro que sirva con el propósito de resolver la emergencia.
- No cubre preexistencia (vidrios dañados previos a la adquisición de la póliza).
- No se considerará emergencia un servicio solicitado posterior a 5 días de ocurrido el imprevisto. De esta manera el servicio quedará fuera de cobertura.
- Quedan excluidos de cobertura la reposición de vidrios termo paneles, vidrios laminados, templados o de seguridad.
- Quedan excluidos de cobertura vidrios interiores que no pertenezcan al perímetro horizontal del inmueble AFILIADO.
- Si la reposición del vidrio corresponde a un edificio, departamento o cualquier otra edificación en altura, la instalación se deberá hacer desde el interior del edificio y no desde su exterior. Si el AFILIADO insistiera en la instalación desde el exterior del inmueble, el AFILIADO deberá proveer las estructuras y vías para la instalación exterior (escaleras, elevadores, andamios, etc.).
- No incluye materiales

SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA

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

Quedan excluidas del presente servicio:

- La creación de arranques y conexiones eléctricas o cableados para la instalación de luminaria.
- La mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Las instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, si el cliente necesita instalar a una altura mayor, deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.
- Las instalaciones en cableados fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda.
- No se cubre cobertura de cuchillas, llaves térmicas, interruptores etc.,
- No incluye materiales.

Los servicios de asistencia hogar se brindaran hasta por el monto de s/300.00 Y el número de eventos según el plan adquirido detallado en el cuadro de coberturas.

SERVICIOS DE ARMADO DE MUEBLES.

A solicitud del ASEGURADO, se podrá requerir la mano de obra de un técnico para realizar el armado de algún mueble nuevo que este haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado del mueble en la vivienda del ASEGURADO, previa coordinación con el ASEGURADO y que estén dentro de los montos y límites que se señalan. Los muebles, respecto de los cuales se puede requerir el servicio, son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catalogo original de armado o bien que sea provisto exclusivamente por el ASEGURADO, o cuya instalación reviste cierta complejidad. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiera técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente siempre y cuando el ASEGURADO lo acepte. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación, que se realice dentro de un plazo NO MAYOR A 1 HORA Y MEDIA QUE EL SERVICIO SE BRINDE POR EL ARMADO DE UN SOLO MUEBLE.

Este Servicio Se Brindará Hasta Por S/250.00 Y El Número De Eventos Según El Plan Adquirido Detallado En El Cuadro De Coberturas.

Quedan excluidas del presente servicio:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos.
- No incluye instalación del mueble armado en algún punto de la casa.
- 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 cliente.

2. EXCLUSIONES DEL SERVICIOS DE ASISTENCIA:

Están excluidos de esta cobertura las prestaciones y hechos siguientes:

- Los servicios que el AFILIADO haya concertado por su cuenta sin autorización previa de IGS.
- Los eventos y consecuencias derivadas de actos de mala fe, dolo o negligencia por parte del AFILIADO.
- Los fenómenos extraordinarios de la naturaleza como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, pulsos electromagnéticos, caída de rocas, etc.
- Participación o consecuencias de actos de terrorismo, motín, vandalismo o tumulto popular.
- Participación o consecuencias de acciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los producidos cuando el AFILIADO se encuentre bajo la influencia de alcohol, drogas, tóxicos o estupefacientes.
- Cuando el AFILIADO oculte información relevante.
- Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios de asistencia.
- Los daños materiales y/o personales que se pudieran ocasionar durante la prestación de cualquier servicio cuando éstos sean ocasionados por el mal estado de la vivienda o los elementos que la componen.

En los casos en que no exista infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de asistencia, el proveedor prestará los mismos, dentro de los límites que dichas condiciones permitan.

Se considerarán eventos separados, aquellos que suceden en días diferentes. Los servicios o montos máximos de cobertura por eventos no son acumulables.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Para solicitar los servicios, en todos los casos el AFILIADO deberá comunicarse a la central telefónica de IGS 630-9456 , las 24 horas del día los 365 días del año. Cualquier servicio que no haya sido coordinado o autorizado expresamente por medio de la central telefónica, no estará cubierto.

Una vez comunicado, el AFILIADO deberá identificarse para poder así solicitar el servicio de acuerdo con las condiciones generales y particulares de cada uno.

IGS se encargará de prestar un servicio personalizado al AFILIADO y de coordinar, referenciar y proveer la totalidad de servicios por medio de la central telefónica. IGS realizará seguimiento de inicio a fin a la prestación de cada uno de los servicios a cada AFILIADO con el ánimo de garantizar que los mismos sean prestados de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

Una vez terminada la prestación del servicio, IGS podrá realizar una encuesta de satisfacción al AFILIADO.

En ningún caso, IGS realizará reembolsos a clientes que no hayan sido aprobados previo al servicio desde la central telefónica.

La red de servicio de IGS está creciendo constantemente por lo que algún proveedor puede cambiar o no estar disponible, así es que el AFILIADO podrá comunicarse en cualquier momento a la línea telefónica 630-9456 , donde podrá solicitar información relacionada con la composición y disponibilidad inmediata de la red para los diferentes servicios, además de presentar solicitudes, quejas o reclamos.