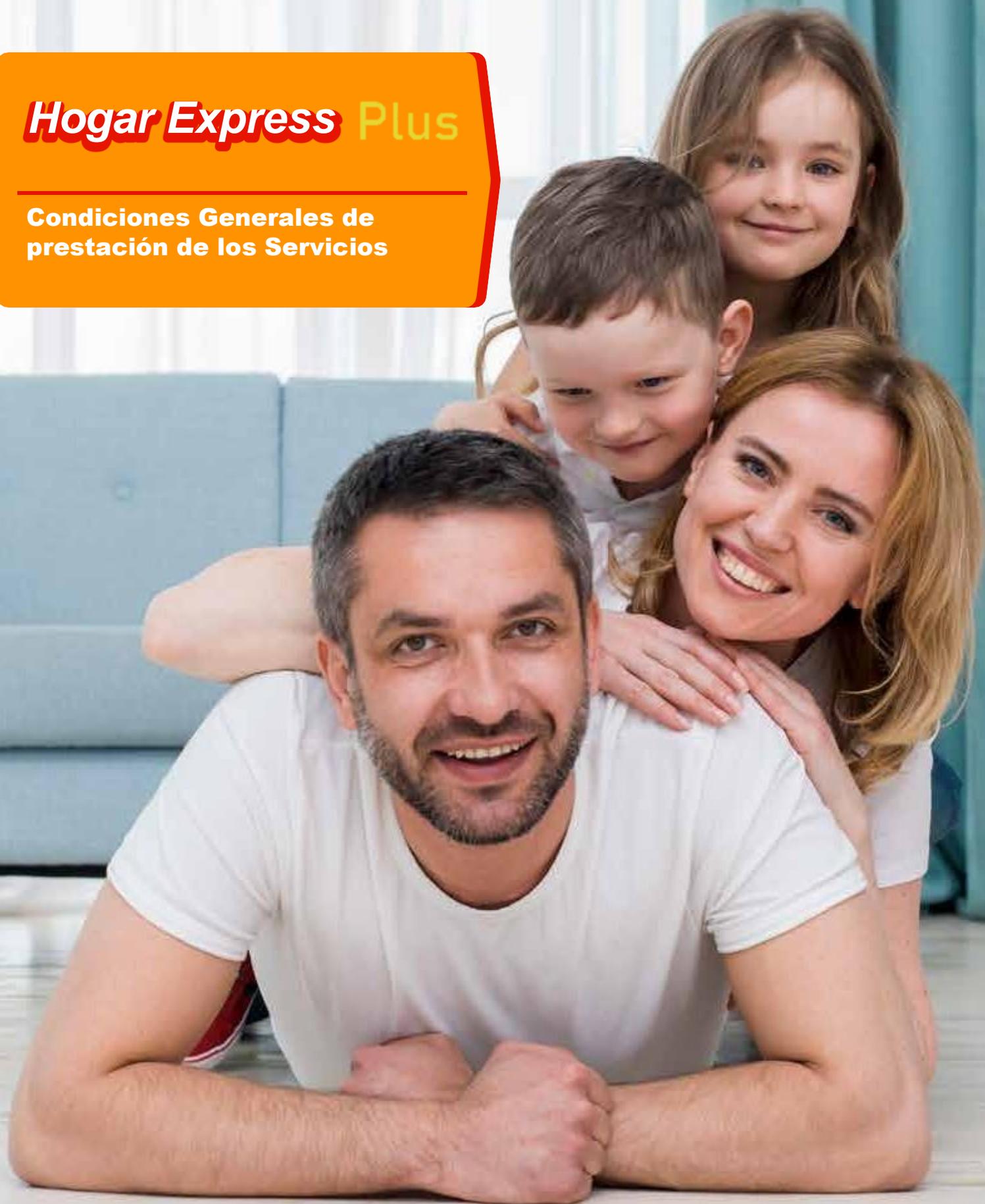


# **Hogar Express** Plus

**Condiciones Generales de  
prestación de los Servicios**



# **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PLAN “HOGAR EXPRESS PLUS”**

## **1. INTRODUCCIÓN**

**INTEGRAL GROUP SOLUTION** con su programa **“HOGAR EXPRESS PLUS”** le acerca Asistencia en Viajes Nacionales, en el Hogar, Veterinaria, a la PC, Asistencia **VÍAL**, Motos, Asistencia equipos electrónicos, Asistencia al hogar por mantenimiento y servicios de referencias y coordinación, ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.** y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 0810-222-6856 ó 0114390-7665, **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, que forman parte de la PROPUESTA de prestación de servicios suscripta, entre **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.** y **FAVACARD**.

## 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### 2.1. 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.

**A. FAVACARD:** FAVACARD SOCIEDAD ANONIMA.

**B. IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.

**C. AFILIADO:** Es la persona física titular de la tarjeta **FAVACARD** que se haya **AFILIADO** al programa **“HOGAR EXPRESS PLUS”**.

**D. TITULAR:** **AFILIADO** titular de la tarjeta **FAVACARD** con la que se efectúa el pago del programa **“HOGAR EXPRESS PLUS”**.

**E. 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** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.

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

**G. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en **“HOGAR EXPRESS PLUS”**.

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

**I. EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **IGS**, o subcontratado por **IGS**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencia médica a un **AFILIADO**, entendiéndose por atención pre-hospitalaria la atención médica inicial o primeros auxilios y el traslado médico en caso de ser necesario.

- J. 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.
- K. EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, profesional y/o operador de **IGS** se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los SERVICIOS.
- L. AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto o mecanismo, así como sus elementos componentes.
- M. REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **IGS** telefónicamente al **AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO** a su solicitud.
- N. 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 TITULAR/ BENEFICIARIO** en relación a los rubros detallados en el presente.
- O. 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.
- P. 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.
- Q. COMPUTADORA PERSONAL:** Es el equipo de cómputo u ordenador de propiedad y uso personal y no comercial del **AFILIADO** y que se encuentre ubicado en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**.
- R. SOFTWARE:** Conjunto de instrucciones que los computadores emplean para manipular datos, los cuales deberán ser legalmente autorizados y contar con su respectiva licencia original.
- S. HARDWARE:** Consiste en la parte física del computador. Para efectos del presente documento, se entenderá como hardware el disco duro (IDE), tarjetas de memoria, tarjeta de video, tarjeta de sonido, modem, Tarjeta madre (motherboard), fuente de poder, CD ROM, DVD ROM, Mouse, teclado y monitor.
- T. SISTEMA OPERATIVO:** Para efectos del presente contrato sólo se brindará asesoría en sistema operativo Windows 95, 98 SE, ME, 2000 Profesional, XP Home, XP Profesional que tengan licencia de uso original.
- U. MATERIALES:** Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.
- V. REPUESTOS:** Recambio, sustitución o reposición de artefactos ni de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.
- W. 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 descritos en las presentes condiciones generales.

**X.ASISTENCIA LEGAL:** Los límites de la prestación serán en todos los casos hasta el 1º estamento de las instancias del Poder Judicial.

**Y.VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de

combustión interna de transporte terrestre en los que se encuentre el **AFILIADO TITULAR** 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, con o sin conductor, o aquellos vehículos cuyo peso sobrepasen las 3.5 Toneladas.

**Z.FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **IGS** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **“HOGAR EXPRESS PLUS”** que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

**AA.PAIS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República Argentina.

**BB. REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

**CC. RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un **AFILIADO** en el contrato que suscribe con **FAVACARD** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **IGS** con posterioridad a la firma de 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.

**DD.PRINCIPALES CIUDADES:** Se entiende por tal las ciudades centrales de cada provincia de la República Argentina, que a continuación se detallan:

- **BUENOS AIRES:** CAPITAL FEDERAL, TIGRE, PILAR, LUJAN, SAN FERNANDO, GENERAL RODRÍGUEZ, VICENTE LÓPEZ, AVELLANEDA, LANAS, QUILMAS, BERAZATEGUI, LOMAS DE ZAMORA, SAN VICENTE, FLORENCIO VARELA, PTE. PERÓN, EZEIZA, ESTEBAN ECHEVERRÍA, ALMIRANTE BROWN, LA MATANZA, MARCOS PAZ, MERLO, ITUZAINGO, MERLO, MORÓN, HURLINGHAM, TRES DE FEBRERO, GENERAL SAN MARTÍN, SAN ISIDRO, SAN MIGUEL, JOSÉ C. PAZ, MALVINAS ARGENTINAS, MORENO, 9 DE JULIO, 25 DE MAYO, ACEVEDO, ARRECIFES, AYACUCHO, AZUL, ADOLFO CHÁVEZ, BAHÍA BLANCA, BALCARCE, BARADERO, BELLAVISTA, BENITO JUAREZ, BRAGADO, CABILDO, CAMPANA, CAÑUELAS, CAPILLA DEL SEÑOR, CARHUE, CARILÓ, CARMEN DE PATAGONES, COLON, CONESA, CORONEL SUÁREZ, CHACABUCO, CHAPADMALAL, CHASCOMUS, CHIVILCOY, DOLORES, FÁTIMA, GRAL. BELGRANO, GRAL. CONESA, GRAL. MADARIAGA, GRAL. PIRAN, GRAL. RODRÍGUEZ, GRAL. VIAMONTE, GOBERNADOR CASTRO, GRAL. ROJO, GUERRICO, ING. WHITE, JUNÍN, LA EMILIA, LAS FLORES, LA PLATA, LIMA, LINCOLN, LOBERÍA, LOBOS, LOS CARDIALES, LUJAN MADARIAGA, MAIPÚ, MAR DE AJO, MAR DEL PLATA, MAR DEL TUYU, MATHEU, MERCEDES, MIRAMAR, MORSE, NECOCHEA, OLAVARRIA, OTAMENDI, PEHUAJO, PELLEGRINI, PÉREZ MILLÁN, PERGAMINO, PIGUE, PINAMAR, PUNTA ALTA, QUEQUEN, RAMALLO, RAUCH, ROJAS, SALADILLO, SALTO, SAN BERNARDO, SAN CLEMENTE, SAN MIGUEL DEL

MONTE, SAN NICOLAS, SAN PEDRO, SANTA LUCIA, SANTA TERESITA, SALADILLO, SIERRA DE LOS PADRES, TANDIL, TRENQUE LAUQUEN, TRES ARROYOS, VEDIA, VERONICA, VILLA GESELL, VILLA RAMALLO Y ZARATE.

**MENDOZA:** CAPITAL, BOWEN, BUENA NUEVA, CARRODILLA, CNEL. DORREGO, CHACRAS DE CORIA, FRAY LUIS BELTRÁN, LA PRIMAVERA, LUZURIAGA, LAS HERAS, GUAYMALLÉN, SAN RAFAEL, GRAL. ALVEAR, GODOY CRUZ, JUNÍN, LA PAZ, LUJAN DE CUYO, MAIPÚ, MELARGUE, ALMIRA, RODEO DEL MEDIO, SAN MARTIN, SAN CARLOS, TUNUYAN, SANTA ROSA, TUPUNGATO, RIVADAVIA.

• **CORDOBA:** CAPITAL, ALMAFUERTE, ALTA CÓRDOBA, ARGUELLO, ARROYO, CABRAL, BIALET MASSE, CAPILLA DEL MONTE, CARNERILLO, CASA GRANDE, CERRO DE LAS ROSAS, CHARBONIER, COSQUIN, CRUZ ALTA, JESUS MARIA, ALTA GRACIA, RIO CEBALLOS, RIO CUARTO, DESPEÑADERO, DEVOTO, EMBALSE, FREYRE, HOLMBERG, HUERTA GRANDE, JAMES CRAIK, LA CALERA, LA CUMBRE, LA FALDA, LABOULAGE, LAGUNA LARGA, LAS PERDICES, MARCOS JUAREZ, OLIVA, ONCATIVO, PILAR, RÍO TERCERO, SAN ESTEBAN, SAN FRANCISCO, SAN MARCOS SIERRA, SANTA MARIA DE PUNILLA, TANCACHA, VALLE HERMOSO, VILLA ALLENDE, VILLA GIARDINO, VILLA MARIA, MONTE BUEY, VILLA CARLOS PAZ, BELLE VILLE.

• **SANLUÍS:** CAPITAL, VILLA REYNOLDS, SALADILLO, POTRERO DE LOS FUNES, VILLA MERCEDES.

• **SAN JUAN:** CAPITAL, CAUCETE, CALINGASTA

• **SANTAFE:** CAPITAL, ACEVAL, ALCORTA, ANGELICA, ARROYO SECO, AVELLANEDA, BIGNAD, CAPITAN BERMUDEZ, CARMEN, CASILDA, CORONDA, CHABAS, FIRMAT, FUNES, GDERO. BAIGORRIA, GALVEZ, MURPHY, ROSARIO, RECREO, ROLDAN, RECONQUISTA, SAN CARLOS CENTRO, SAN CARLOS SUR, SAN CARLOS NORTE, VENADO TUERTO, CAÑADA DE GOMEZ, ESPERANZA TOSTADO, SANTO TOME, SANTA CLARA DE SAGUIER, SAN LORENZO, VILLA CONSTITUCION, RAFAELA, SUNCHALES.

• **ENTRE RIOS:** CAPITAL, PARANA, BASALVILBASO, CRESPO, CHAJARI, COLON, CONCORDIA, FEDERAL, GENERAL RAMIREZ, DIAMANTE, GUALEGUAY, NOGOYA, GUALEGUAYCHU, PEDIDO DE VICTORIA, SAN JOSE, LA PAZ, VILLA PARANACITO, SAN SALVADOR, ROSARIO DEL TALA, CONCEPCION DEL URUGUAY, VILLAGUAY.

• **SANTIAGO DEL ESTERO:** BANDERA, LA BANDA, SANTIAGO CAPITAL, LA CAÑADA, FERNÁNDEZ, ARRAGA, TERMAS DE RIÓ HONDO, POZO HONDO, SUNCHO CORRAL, GARZA, BREA POZO, VA. SAN MARTÍN, AÑATUYA, HERRERA, PINTO.

• **CATAMARCA:** CAPITAL, ANTOFAGASTA, ANDALGALA

• **LA RIOJA:** CHILECITO, CAPITAL.

- **TUCUMÁN:** J. B. ALBERDI, CONCEPCION, YERBA BUENA, MONTEROS, TAFI DEL VALLE, AGUILARES.
- **TIERRA DEL FUEGO:** RIO GRANDE, USHUAIA.
- **SANTA CRUZ:** RIO GALLAEGOS, LGO. ARG. EL CALAFATE, PUERTO DESEADO, CALETA OLIVIA, PTO MORENO, CAÑADON SECO.
- **CHUBUT:** RAWSON, TRELEW, COMODORO, RIVADAVIA, ESQUEL, PUERTO MADRYN, GAIMAN, PLAYA UNION, RADA TILLY, TREVELIN.
- **RIO NEGRO:** BARILOCHE, SIERRA GRANDE, CHOELE CHOELE, VIEDMA, CIPOLLETTI, ALLEN, CORONEL BELISLE, GENERAL CONESA, GRAL ROCA, LAMARQUE, RIO COLORADO, SAN ANTONIO OESTE, VILLA REGINA.
- **NEUQUEN:** VILLA LA ANGOSTURA, SAN MARTIN DE LOS ANDES, CUTRALCO, NEUQUEN, ZAPALA, CENTENARIO, JUNÍN DE LOS ANDES, PLAZA HUINCUL, PLOTTIER.
- **LA PAMPA:** GRAL PICO, SANTA ROSA
- **FORMOSA:** CLORINDA, EL COLORADO, FORMOSA.
- **MISIONES:** COLONIA WANDA, EL DORADO, JARDIN AMERICA, LEANDRO N ALEM, OBERA, POSADAS, PUERTO RICO, SAN IGNACIO, PTO IGUAZU.
- **CORRIENTES:** CORRIENTES, CURUZU CUATIA, EMPEDRADO, ITATI, ITUZAINGO, YAPEYU, PASO DE LOS LIBRES.
- **CHACO:** BARRANQUERAS, R. S. PEÑA, RESISTENCIA.
- **SALTA:** SALTA, GRAL GUEMES, SAN JOSE DE METAN, SAN RAMON DE LA NUEVA ORAN, TARTAGAL, EMBARCACIÓN.
- **JUJUY:** ABDÓN CASTRO TOLAY , ABRA PAMPA , ABRALAITTE, AGUAS CALIENTES, ARRAYANAL, BARRIOS, BARRO NEGRO, CAIMANCITO, CALILEGUA, CANGREJILLOS, CASPALÁ, CATUA, CIENEGUILLAS, CORANZULI, CUSI CUSI, EL AGUILAR, EL CARMEN, EL CONDOR, EL FUERTE, EL PIQUETE, EL TALAR, FRAILE PINTADO, HIPÓLITO IRIGOYEN, HUACALERA, HUMAHUACA, LA ESPERANZA, LA MENDIETA LA QUIACA, LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN, MAIMARÁ, MINA PIRQUITAS, MONTERRICO, PALMA SOLA, PALPALÁ, PAMPA BLANCA, PAMPICHUELA, PERICO, PUESTO DEL MARQUÉS, PUESTO VIEJO, PUMAHUASI, PURMAMARCA, RINCONADA, RODEÍTO, SAN ANTONIO, SAN FRANCISCO, SAN PEDRO DE JUJUY , SAN SALVADOR DE JUJUY, SANTA ANA, SANTA CATALINA, SANTA CLARA SUSQUES, TILCARA, TRES CRUCES, TUMBAY, VALLE GRANDE, VINALITO, VOLCÁN, YALA, YAVÍ YUTO

## Hace click en la asistencia que necesites y navega más fácilmente

### Asistencias

### Coberturas

### Eventos

#### Asistencia en el Hogar

- Envío y pago de plomero por emergencia
- Envío y pago de cerrajero por emergencia
- Envío y pago de electricista por emergencia
- Envío y pago de vidriero por emergencia
- Envío y pago de gasista por emergencia
- Traslado y guardamuebles por inhabilitabilidad
- Seguridad y vigilancia en caso de siniestro

#### Cobertura Máxima

\$31.000 por evento  
\$40.000 por evento  
\$40.000 por evento

#### Máximo de eventos

4 Eventos al año  
1 Eventos al año  
1 Eventos al año

#### Asistencia al Hogar – por Mantenimiento

- Instalación de luminarias
- Destape de cañerías e instalación de grifos
- Reparación de filtración de humedad
- Instalación de cortinas
- Trabajos generales de albañilería
- Trabajos de fumigación
- Instalador igs
- Asistencia igs deco
- Armado de muebles
- Servicio de conexión para trabajos generales en domicilio

#### Cobertura Máxima

\$22.000 por evento  
Costo preferente

#### Máximo de eventos

1 Evento al año  
Sin límite

#### Asistencia Vial (Autos)

- Envío de grúa por accidentes o avería
- Móvil mecánica ligera (Pinchadura, batería, combustible)
- Referencia de talleres mecánicos a nivel nacional

#### Cobertura Máxima

\$47.000 por evento  
\$40.000 por evento  
Sin límite

#### Máximo de eventos

2 Eventos al año  
2 Eventos al año  
Sin límite

#### Asistencia Motos

- Envío de grúa por accidente o avería
- Móvil mecánica ligera (Pinchadura, batería, combustible)
- Referencia de talleres mecánicos a nivel nacional

#### Cobertura Máxima

\$43.000 por evento  
\$35.000 por evento  
Sin límite

#### Máximo de eventos

2 Eventos al año  
2 Eventos al año  
Sin límite

#### Servicio de Asistencia al pc + Tecnológica

- Atención telefónica tecnológica las 24 hs los 365 días del año
- Servicio de pantalla protegida (PC/Notebooks, Tablets)
- Técnico a domicilio pc
- Mantenimiento preventivo de electrodomésticos (Línea blanca y marrón)
- Instalación de electrodomésticos

#### Cobertura Máxima

Sin límite  
\$43.000 por evento  
\$27.000 por evento  
\$43.000 por evento  
\$43.000 por evento

#### Máximo de eventos

Sin límite  
1 Evento al año  
1 Evento al año  
1 Evento al año  
1 Evento al año

#### Asistencia Veterinaria

- Phono Med veterinario
- Veterinario a domicilio
- Hotel para mascotas en caso de hospitalización del afiliado
- Eliminación de cadáver en caso de fallecimiento
- Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional
- Atención en centro de veterinario
- Coordinación de cirugías (Internación, análisis estudios)
- Descuento del 40% en la compra de medicamentos e inyectables recetados
- Esterilización

#### Cobertura Máxima

Sin límite  
\$27.000 por evento  
1 Semana  
Sin límite  
Sin límite  
\$21.000 por evento  
\$41.000 por evento  
\$4.000 por evento  
\$35.000 por evento

#### Máximo de eventos

Sin límite  
2 Eventos al año  
1 Evento al año  
1 Evento al año  
Sin límite  
6 Eventos al año  
2 Eventos al año  
12 Eventos al año  
1 Evento al año

## 3. BENEFICIOS

### 3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

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 (una cerradura exterior inservible, o forzada, un cristal exterior roto), y torne inhabitable la vivienda a consecuencia de un evento.

#### A) SERVICIO DE PLOMERÍA

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 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.

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: calentadores 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. 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 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 ELECTRICIDAD**

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 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:

- Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía.
- Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

### **D) SERVICIO DE VIDRIERÍA**

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 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.

### **E)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.

### **F)TRASLADO DE MUEBLES Y GUARDA DE MUEBLES**

**IGS** organizará el retiro de los muebles de la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** y su transporte hasta el local especificado por el beneficiario, 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. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 horas ocurrido el siniestro.

El **AFILIADO** podrá solicitar este servicio si no tuviere donde guardar los muebles si la **RESIDENCIA PERMANENTE** resultara inhabitable como consecuencia de un siniestro.

### **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.

## **H) SERVICIO DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR**

Cuando el AFILIADO/ BENEFICIARIO requiera uno de los servicios de conexión en el hogar detallados a continuación, IGS podrá enviar un profesional destinado a la atención de estos servicios. El costo de los mismos correrá por cuenta del AFILIADO.

El presente servicio se prestará con costo preferencial y sin límites de 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, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

**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** 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 inconformidad 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. Todos los servicios podrán ser pagados con **FAVACARD** hasta en 3 pagos mensuales, iguales y consecutivos sin recargo.

### **EXCLUSIONES GENERALES 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, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, de plomería, electricidad, y cerrajería:

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- c) Colocar y fijar muebles de baño, lavabo y piletas de cocina cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

### **3.2. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR POR MANTENIMIENTO**

En virtud del presente, **IGS** garantiza la puesta a disposición del CLIENTE 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

CLIENTE, 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 donde se necesite la mano de obra de un técnico especialista para reparar, instalar o mantener áreas o partes de la RESIDENCIA PERMANENTE que necesite estos trabajos, los cuales se realizan por intermedio de una agenda previa acordada con el CLIENTE o BENEFICIARIO.

### **A) DESTAPE DE CAÑERÍAS E INSTALACIÓN DE GRIFERÍA**

En caso de que el CLIENTE presente en su RESIDENCIA PERMANENTE una obstrucción en sus cañerías fijas de agua fría o caliente o bien requiera el cambio de alguna grifería, 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 CLIENTE.

El servicio incluye el desmontaje de la grifería antigua y el montaje de la nueva grifería.

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

#### **EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO DE DESTAPE DE CAÑERÍAS E INSTALACIÓN DE GRIFERÍA:**

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

### **B) REPARACIÓN DE FILTRACIONES Y HUMEDADES**

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para solucionar problemas de humedades por filtraciones. Para esto **IGS** gestionará el envío de un técnico especializado que realizará la detección y diagnóstico del tipo de humedad, además la reparación de las filtraciones y la prueba de secado. Las filtraciones son unos de los motivos por los que se producen humedades. Éstas pueden aparecer por otras razones, pero habitualmente se debe a una incorrecta impermeabilización, aislante deficiente, rotura de tuberías o desagüe.

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

### **C) INSTALACIONES DE LUMINARIAS Y/O LÁMPARAS APLIQUES Y/O ACCESORIOS EN BAÑOS**

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para los accesorios en baños y/o 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 Y/O LÁMPARA Y/O ACCESORIOS EN BAÑOS:**

- 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 cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura máxima de 2.5 metros, si el cliente necesite instalar a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

### **D) INSTALACIÓN DE CORTINAS**

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra para realizar la instalación o reparación de cortinas en la RESIDENCIA PERMANENTE del cliente. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas, deberán ser provistos por el Cliente. 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 INSTALACIÓN DE CORTINAS**

- 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 cliente.

### **E) TRABAJOS GENERALES DE ALBAÑILERÍA**

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra

hasta el límite acordado, para solucionar problemas que requieran el trabajo de un albañil, en su RESIDENCIA PERMANENTE. Para esto IGS gestionará el envío de un técnico especializado que realizará el diagnóstico del problema, además la reparación que corresponda. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

### **F) TRABAJOS DE FUMIGACIÓN**

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del fumigador hasta el límite acordado, para solucionar problemas de control de plagas (desinfección, desratización desinsectación) así como limpieza de tanques de agua. Para esto IGS gestionará el envío de un técnico especializado que realizará la detección y diagnóstico del tipo de problema y trabajo a realizar.

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

### **G) ARMADO DE MUEBLES**

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra para realizar armado de algún mueble nuevo que haya adquirido, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles previa autorización del AFILIADO y que estén dentro los montos y límites de acuerdo con lo señalado en las Condiciones generales, específicamente estos muebles son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catalogo original de armado o bien que sea provisto exclusivamente por el AFILIADO, o que son de complejidad su instalación. 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.

#### **EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES**

Quedan excluidos muebles antiguos o viejos.

Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.

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.

### **H) SERVICIO DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR**

Cuando el AFILIADO/ BENEFICIARIO requiera uno de los servicios de conexión en el hogar detallados a continuación, **IGS** podrá enviar un profesional destinado a la atención de estos servicios. El costo de los mismos correrá por cuenta del AFILIADO teniendo un costo preferente.

## **3.3. SERVICIOS DE ASISTENCIA VÍAL**

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio de la República Argentina, sin limitarse a las PRINCIPALES CIUDADES.

## **A) ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE REMOLQUE EN GRÚA**

Condiciones del Servicio: En caso de accidente automovilístico o AVERÍA que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHICULOS del **AFILIADO**, a solicitud de este **IGS** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en 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. **IGS** garantizará a los **AFILIADOS** que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los **AFILIADOS** que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de **IGS**.

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO 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 con carga y/o que contengan en su interior personas heridas.

## **B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, MECÁNICA LIGERA, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, YPASODE CORRIENTE)**

Condiciones del Servicio: A solicitud del **AFILIADO** se otorgará el cambio de llanta por el repuesto del propio **AFILIADO** en caso de pinchadura; mecánica ligera; suministro de combustible (hasta 10 litros cubiertos por el **AFILIADO**) y paso de corriente de los VEHICULOS DEL **AFILIADO**. **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.

## C) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le proporcionará en forma inmediata información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o **AVERÍA**. **IGS** proporcionará el servicio indicado únicamente en las **PRINCIPALES CIUDADES**.

En las demás ciudades de la República Argentina, **IGS** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. **IGS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

## EXCLUSIONES EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, DNI del **AFILIADO**, etc.

## 3.4. ASISTENCIA MOTOCICLETAS

Queda entendido que los **SERVICIOS** establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio de la República Argentina, sin limitarse a las **PRINCIPALES CIUDADES**.

### A) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO Y PASO DE CORRIENTE)

A solicitud del **AFILIADO** se otorgará el cambio de llanta en caso de pinchadura y paso de corriente de la **MOTOCICLETA DEL AFILIADO**. **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.

### B) MOTO GRÚA

Condiciones del Servicio: En caso de accidente moto vehicular 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 en 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**. **IGS** garantizará a los **AFILIADOS** que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los **AFILIADOS** que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de **IGS**. 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) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS**

A solicitud del **AFILIADO**, **IGS** le proporcionará en forma inmediata información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o AVERÍA. **IGS** proporcionará el servicio indicado únicamente en las PRINCIPALES CIUDADES.

En las demás ciudades de la República Argentina, **IGS** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. **IGS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

## **3.5. SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA PC**

### **A) ATENCIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA**

En caso de que el **AFILIADO** tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, **IGS** gestionará y coordinará la comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del **AFILIADO** y se procure la solución del inconveniente. Esta asistencia se proporcionará las 24 horas del día los 365 días al año.

### **B) ASISTENCIA SMARTPHONE / TABLET / NOTEBOOK (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.

### **C)SERVICIO TÉCNICO DE PC A DOMICILIO**

**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 ( ), 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.

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.

### **D) MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELECTRODOMESTICOS (LÍNEA BLANCA Y MARRÓN)**

Por solicitud del cliente, IGS el envío de un técnico para el mantenimiento preventivo de electrodomésticos como Televisores, Home Theater, Plasmás, LCD, computadoras, así como también lavarropas, secadoras, lava vajillas, calefones, cocinas, aires acondicionados, estufas, etc.

### **E)INSTALACION DE ELECTRODOMÉSTICOS HOGAREÑOS**

Por solicitud del cliente, IGS ofrecerá una cotización para la instalación de electrodomésticos como Televisores, Home Theater, Plasmás, LCD, computadoras, así como también lavarropas, secadoras, lava vajillas, calefones, cocinas etc. Dicho presupuesto se confeccionará atendiendo a las particularidades del equipo a instalar y del domicilio de cada beneficiario. Una vez que el cliente hubiera aceptado el presupuesto

IGS llevará adelante la coordinación del servicio hasta su término.

### **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. 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. Para efectos de este programa de servicio, se podrá amparar por este beneficio la cantidad de un animal doméstico por AFILIADO. 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) PHONO MED VETERINARIO**

En caso de que el **AFILIADO** 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.

#### **B) VETERINARIO A DOMICILIO POR EMERGENCIA**

En caso de 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.

#### **C) HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO POR EMERGENCIA**

En caso de 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.

#### **D) ELIMINACIÓN DE CADÁVER**

En caso de que la mascota del **AFILIADO** falleciera, **IGS** gestionará la eliminación del cadáver a través de personal idóneo para realizar esta labor. (Incineración u otro método, según posibilidades geográficas).

#### **E) REFERENCIAS 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.

#### **F) ATENCIÓN EN CENTRO VETERINARIO**

En caso de que la MASCOTA requiera atención veterinaria, siempre que el equipo veterinario lo considere necesario, podrá llevar a su mascota a un centro veterinario autorizado designado para que sea asistida. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del afiliado.

Los servicios autorizados en centros veterinarios son los siguientes:

- Tratamiento sintomático de casos leves.
- Pacientes compensados sin riesgo de vida: gastritis, enteritis, alergias, dolores articulares, otitis, conjuntivitis
- Seguimiento evolutivo de pacientes compensados.

#### **G) COORDINACIÓN DE CIRUGÍAS (INTERNACION, ANALISIS, ESTUDIOS)**

En caso que el AFILADO requiera y solicite RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS O CIRUGIAS para su mascota, IGS mediante su cabina de asistencia indicara al AFILADO el prestador más cercano o clínica veterinaria al domicilio del mismo así puede hacer uso del servicio.

#### **H) DESCUENTO DEL 40% EN MEDICAMENTOS O INYECTABLES RECETADOS**

Por el presente servicio, se pone a disposición del AFILIADO la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados en veterinarias para su mascota. Cuando el AFILIADO requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con los números asignados, para que esta le informe la VETERINARIA

ADHERIDA más cercana a su RESIDENCIA PERMANENTE o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el AFILIADO debe comunicarse previamente con el prestador para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones veterinarias y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

- Denominación de la entidad
- 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 el número 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 1 (uno)
- Envases por renglón: Hasta 1 (uno)

## I) ESTERILIZACIÓN

En caso de solicitar una esterilización para su mascota, IGS cubrirá el costo de internación y cirugía hasta el MONTO LIMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. EL EXEDENTE DEL SERVICIO en caso de haberlo quedara a cargo del AFILIADO.

## 6. 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.
- F) La falta de cooperación del **AFILIADO** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.

## 7. 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 servicio de "ASISTENCIA".

C) Cuando el **AFILIADO** Y/O BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

## 8. 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.

## 9. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- A) El **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **IGS** a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- B) El **AFILIADO** procederá a suministrarle al representante de **IGS** que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **AFILIADO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Queda entendido que el personal de **IGS** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADOS** en la última lista de **AFILIADOS** activos de **FAVACARD**. De este modo, **FAVACARD** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **AFILIADOS** activos.
- 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 de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **IGS** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales.

## **10. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que **IGS** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.