PLUZ

IGS Integral Group Solution

ASISTENCIA HOGAR BÁSICO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Integral **Group Solution IGS** prestará los servicios de asistencia relacionados en el cuadro de coberturasa los clientes mayores de edad, que hayan aceptado los servicios de IGS . Los servicios serán prestadosconsiderando los límites en términos de número de eventos, monto de cada servicio y de acuerdo conlas condiciones, términos generales y requisitos para la contratación del servicio.

CUADRO DE COBERTURAS:

ASISTENCIA HOGAR BÁSICO		
COBERTURA	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS EN EL AÑO**
Electricista de emergencia	S/ 200.00	DOS (2) eventos
Gasista de emergencia	S/ 200.00	DOS (2) eventos
Plomería de emergencia	S/ 200.00	DOS (2) eventos
Vidredría por emergencia	S/ 200.00	DOS (2) eventos
Cerrajería de emergencia	S/ 200.00	DOS (2) eventos
Instalaciones de electredomésticos (Línea blanca y marrón - inlcuye rack de Tv)	S/ 150.00	DOS (2) eventos
Instalaciones eléctricas menores	S/ 150.00	DOS (2) eventos
Reparación de electrodómesticos	S/ 150.00	DOS (2) eventos
Lavado y secado de muebles y colchonesS/	S/ 150.00	Un (1) eventos
Fumigación	S/ 100.00	Un (1) eventos
Mudanza	S/ 150.00	Un (1) eventos
Evaluación preventivas anuales (Electricas, plomería, cerrajeria gasista)	S/ 100.00	Un (1) eventos
Mantenimiento (Instalaciones eléctricas, plomería,cerrajería gasista)	S/ 100.00	Un (1) eventos
Albañilería (resanes y pintado)	S/ 150.00	Un (1) eventos
PRECIO DEL SERVICIO		
PRECIO POR AFILIADO MENSUAL		S/14.00 + IGV

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Los afiliados por el sólo hecho de contar con la **ASISTENCIA HOGAR BÁSICO,** podrán acceder a los Servicios de Asistencia con IGS, en la medida que mantengan el pago al día del mismo, al momento de realizar la solicitud del servicio.

En ese sentido, el afiliado deberá encontrar al día en sus pagos del servicio de asistencia para poder acceder a los servicios.
El costo por dicho servicio será un pago mensual según el detalle del cuadro de cobertura.

REQUISITOS:

Para obtener los servicios, los afiliados deben cumplir con lo siguiente:

1. Podrán acceder al servicio **"ASISTENCIA HOGAR BÁSICO"** los clientes que hayan adquirido la asistencia y cuya solicitud haya sido reportada oportunamente a IGS.
2. Sólo podrán adquirir el servicio de **"ASISTENCIA HOGAR BÁSICO"**, 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 cumplan con las condiciones para acceder al servicio de **"ASISTENCIA HOGAR BÁSICO"** y deberá facilitarles el acceso a los términos y condiciones de la misma.
5. Podrá solicitar los servicios por medio de la línea telefónica **630-9453** 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:

- **AFILIADO:** Es el cliente o persona natural que ha adquirido un SERVICIO de "ASISTENCIA HOGAR PLUS" que presta IGS.
- **BENEFICIARIO:** Se entenderá como Beneficiario(s) a la(s) personas (s), de primera línea de consanguinidad (padre, madre, cónyuge, hijos y hermanos) que podrá(n) gozar de todos los SERVICIOS a los que tiene derecho en conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente certificado.
- **NUEVOS SOLES:** La moneda de curso legal vigente en la República de Perú.
- **SERVICIOS:** Los Servicios de asistencia contemplados en **"ASISTENCIA HOGAR PBÁSICO"** detallados en el presente documento.
- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo siniestro, que se produzca en los términos, características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS** por **IGS,** los mismos que se ajustan a las condiciones y limitaciones de la **ASISTENCIA HOGAR BÁSICO .**
- **MONTO POR EVENTO:** Es el costo máximo que será cubierto por **IGS**, cuando efectúa un servicio. Si el valor de la prestación es superior a este **MONTO POR EVENTO**, la diferencia será de cargo del Afiliado y/o Beneficiario. En cualquier caso, el cliente siempre será notificado con anticipación a la prestación del Servicio si existen costos no cubiertos por la asistencia, de forma tal que el servicio se efectúe con plena conformidad del Beneficiario.
- **EVENTO:** Cada suceso que implique un servicio, emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de **IGS** se presente ante un Afiliado para proceder a la prestación de los servicios.
- **GESTIÓN:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **COSTO PREFERENCIAL:** IGS trasladará a sus Afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al Afiliado en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales.
- **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual la Asistencia estarán a disposición de los Afiliados, la misma que empezará cuando el Asesor de Ventas, brinde al Afiliado el beneficio indicando que para un mejor detalle ingrese a la página web del Cliente donde estará colgado los términos y condiciones del producto.
- **PAIS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República de Perú.
- **PRINCIPALES CIUDADES:** Se entiende por tal, las ciudades capitales de cada provincia dentro de la República del Perú.
- **HORARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO:** El Servicio se brindará las 24 horas del día, todos los días del año.

- **RADIO DE ACCION**: Se entiende por tal, al área de cobertura que se brindará el Servicio, la cual es no mayor a 40 km y que estará determinada por la accesibilidad de la zona e infraestructura.

DEFICIONES Y PROCEDIMIENTOS.

Los Afiliados podrán acceder a los Servicios de "ASISTENCIA HOGAR BÁSICA perteneciente, con tan solo llamar al número (01) 630-9453 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 dañosmateriales, 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**. Los servicios que componen el servicio de hogar tradicional son:

ELECTRICISTA 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 cobertura cuchillas, llaves térmicas, interruptores etc.,

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

GASISTA POR EMERGENCIA

A solicitud del Afiliado IGS pone disposición el servicio de revisión de gas por emergencia IGS coordinará el envío de un técnico especializado quien prestará un servicio de reparación de los defectos y/o fallas en la instalación interna de gas, estufa, horno, calentador y centro de medición.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO

PLOMERIA DE 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.
- 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.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO

VIDRERIA 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, foto cromáticos, pigmentados, polarizados o similares, en cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente incoloro que sirva con el propósito de resolver la emergencia
- 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 otraedificación 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 seguras para la instalación exterior (escaleras, elevadores, andamios, arnés, líneas de vida, etc.).

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO

CERRAJERIA DE 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 accesob 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 cumplas 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.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO

INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar instalaciones eléctricas menores en el interior de la vivienda asegurada, para objetos que necesiten ser reemplazadas o instaladas, los cuales siempre deben ser provistos por el AFILIADO. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación vale decir, existencia de arranques eléctricos y cableados en general. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que se realice como máximo hasta tres instalaciones en el domicilio.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/150.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

INSTALACIONES DE ELECTRODOMÉSTICOS

(Línea blanco y marrón- incluye rack de tv)
El Afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar instalaciones de electrodomésticos ya sea de categoría blanca o marrón en el interior de la vivienda asegurada. IGS coordinará el envío de un técnico especializado en la instalación de soporte de TV. Los materiales siempre serán provistos por el Afiliado. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación vale decir, existencia de arranques eléctricos cableados en general, muebles donde se colocarán los electrodomésticos.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/150.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO

REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

El Afiliado podrá solicitar el servicio de reparación de electrodomésticos. IGS a solicitud del Afiliado coordinará el envío de un técnico especializado para la revisión de los electrodomésticos con un máximo de 5 años de antigüedad y no incluye piezas de reparación.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/200.00 Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

LAVADO Y SECADO DE MUEBLES Y COLCHONES

A solicitud del Afiliado, IGS coordinará el envío de personal con el fin de realizar el lavado de muebles
o colchones en el interior de su vivienda. Dicho servicio incluye el lavado de un mueble de dos cuerpos o colchón de plaza y media. La coordinación de dicho servicio se realizará en función de la disponibilidad de la red y la del AFILIADO. Este servicio se realizará de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en este documento.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/150.00 Y POR UN (1) EVENTO EN EL AÑO.

FUMIGACIÓN

A solicitud del Afiliado, IGS coordinará el envío de personal con el fin de realizar el servicio de fumigación. IGS coordinará el envío de un especialista para la desinfección y tratamiento de plagas del hogar del Afiliado. La coordinación de dicho servicio se realizará en función de la disponibilidad de la red y la del AFILIADO. Este servicio se realizará de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en este documento.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/100.00 Y POR UN (1) EVENTO EN EL AÑO.

MUDANZA

A solicitud del Afiliado, IGS coordinará el envío de personal con el fin de realizar el servicio de mudanza. IGS coordinará el envió de un especialista para que pueda llevar a cabo el servicio de mudanza. El Afiliado será responsable de coordinar todos los permisos y accesos al hogar del afiliado. La coordinación de dicho servicio se realizará en función de la disponibilidad de la red y la del AFILIADO. Este servicio se realizará de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en este documento.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/100.00 Y POR UN (1) EVENTO EN EL AÑO

EVALUACIONES PREVENTIVAS ANUALES

(Eléctricas, plomería, cerrajería y gasista)
A solicitud del Afiliado IGS pone disposición el servicio de evaluaciones preventiva en el momento quedesee el Afiliado (una vez por año). IGS coordinará el envío de un técnico especializado donde serealizará el correcto funcionamiento de las instalaciones eléctricas, gasfitería (plomerías) y gas, paragarantizar las condiciones correctas de las instalaciones
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/100.00 Y POR UN (1) EVENTO EN EL AÑO.

MANTENIMIENTO

(Instalaciones eléctrica plomería, cerrajería, y gasista)
A solicitud del Afiliado IGS pone disposición el servicio de mantenimiento correspondientes a las instalaciones de electricidad plomería, cerrajería y gasfitería. IGS coordinará el envío de un técnico especializado donde se realizará el diagnóstico y mantenimiento de las instalaciones, revisión para su correcto funcionamiento
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/100.00 Y POR UN (1) EVENTO EN EL AÑO.

ALBAÑILERIA RESANE Y PINTADO

A solicitud del Afiliado IGS pone disposición el servicio, resane y pintado podrá requerir la mano de obra de un pintor para hacer trabajos de albañilería, resane y retoques en las paredes internas del inmueble, los materiales deberán ser provistos por el ASEGURADO. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias y el pintado se realizará en un plazo NO MAYOR A 1 HORA Y MEDIA.
ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA POR S/150.00 Y POR UN (1) EVENTO EN EL AÑO.

EXCLUSIONES DE LA 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

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Para solicitar los servicios, en todos los casos el AFILIADO deberá comunicarse a la central telefónica de IGS **630-9453 ,** 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 **630-9453,** 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.