MULTIASISTENCIA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

IGS | Integral Group Solution

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
MULTIASISTENCIA – BANCO COMAFI

1. INTRODUCCIÓN

IGS con **MULTIASISTENCIA,** le acerca asistencia al hogar, asistencia mascotas, asistencia médica, asistencia tecnológica y mucho más, las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.** Con tan sólo una llamada al **0810-222-6989** o al teléfono alternativo **4390-7619, IGS** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. GLOSARIO DETÉRMINOS

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) **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.
B) **AFILIADO:** Es el AFILIADO que esté incorporado y que haya contratado **MULTIASISTENCIA.**
C) **BENEFICIARIO:** Son **BENEFICIARIOS** del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO,** abonando el costo del servicio por cada uno de los **BENEFICIARIOS** que se incorporen, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.
D) **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la república Argentina.
E) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia prestados en forma directa por **IGS,** o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad contemplada en **MULTIASISTENCIA.**
F) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, accidente, avería o falla de un vehículo, vivienda de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS.**
G) **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.
H) **EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **IGS** se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS.**
I) **AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.
J) **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por IGS telefónicamente al **AFILIADO/ BENEFICIARIO** a su solicitud.
K) **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por **IGS** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **AFILIADO/ BENEFICIARIO** en relación con los rubros detallados en el presente.
L) **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.
M) **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.

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

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

P) **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.

Q) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **IGS** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **MULTIASISTENCIA,** que comienzan dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados desde el momento de afiliación al programa.

R) **PERSONAL:** Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine **IGS** al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.

S) **PAIS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la república Argentina.

T) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

U) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la república Argentina que manifieste tener un **AFILIADO** al momento de suscribir el servicio de asistencia o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **IGS** con posterioridad a la vinculación a las mencionadas condiciones generales de servicio, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

Hace click en la asistencia que necesites y navega más fácilmente

Asistencias	Coberturas	Eventos
Asistencia al hogar por emergencia	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Envió de cerrajero por emergencia	$46.000 por evento	6 eventos al año
• Envió de plomero por emergencia	$46.000 por evento	6 eventos al año
• Envió de electricista por emergencia	$46.000 por evento	6 eventos al año
• Envió de vidriero por emergencia	$46.000 por evento	6 eventos al año
• Envió de gasista por emergencia	$46.000 por evento	6 eventos al año
• Traslado y guardamuebles por inhabitabilidad	$70.000 por evento	1 evento al año
• Seguridad y vigilancia en caso de siniestro	$70.000 por evento	1 evento al año
Asistencia al hogar por mantenimiento	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Instalación de lámparas y luminarias	$34.000 por evento	1 evento al año
• Destapación de cañerías	$34.000 por evento	1 evento al año
• Pequeños trabajos de electricidad	$34.000 por evento	1 evento al año
• Instalación de grifos y sanitarios	$34.000 por evento	1 evento al año
• Instalación de cortinas, rollers y black out	$34.000 por evento	1 evento al año
• Trabajos de fumigación en el domicilio	$34.000 por evento	1 evento al año
• Trabajos de mantenimiento generales en el hogar (Garantía y cuotas)	Presupuesto sin cargo	Sin límite
Asistencia médica	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Traslado en ambulancia por accidente o enfermedad grave	Sin límite	Sin límite
• Envió de médico al domicilio	$34.000 por evento	5 eventos al año
• Envió de enfermero al domicilio	$34.000 por evento	5 eventos al año
• Servicio de telemedicina (Clínicos, psicólogos, nutricionistas, traumatólogo)	Sin límite	10 eventos al año
• Descuento del 40% en farmacias (Incluye delivery)	$14.000 por evento	5 eventos al año
• Descuento del 40% en ópticas	$18.000 por evento	5 eventos al año
• Descuento del 40% en ortopedias	$18.000 por evento	5 eventos al año
Asistencia Mascotas	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Veterinario a domicilio en caso de emergencia	$34.000 por evento	5 eventos al año
• Phono Vet (Consulta veterinaria telefónica)	Sin límite	10 eventos al año
• Radiografías, ecografías o cirugías	$46.000 por evento	2 eventos al año
• Paseador de mascotas en caso de internación del afiliado	$30.000 por evento	1 evento al año
• Hotel para mascotas en caso de internación del afiliado	$46.000 por evento	1 evento al año
• Eliminación de cadáver en caso de fallecimiento de la mascota	$58.000 por evento	1 evento al año
• Descuento del 40% en medicamentos recetados	$25.000 por evento	5 eventos al año
Asistencia tecnológica y electro	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Instalación de electrodomésticos	$52.000 por evento	1 evento al año
• Service de reparación de electrodomésticos	$52.000 por evento	1 evento al año
• Instalación de soporte TV	$30.000 por evento	1 evento al año
• Técnico para reparación de Smartphone, PC, Notebook y Tablet	$52.000 por evento	1 evento al año
Senior Pack	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Asesoría en operaciones bancarias y medios de pago	Sin límite	Sin límite
• Asistencia tecnológica telefónica/remota las 24hs	Sin límite	Sin límite
• Secretaria JUBI-PACK (Asesoría general, traslados, referencia y coordinación)	Sin límite	Sin límite
• Phono contable. Consulta sobre impuestos, finanzas, tramites en ANSES…	Sin límite	Sin límite
• Phono legal. Consultas en materia civil, penal y familiar	Sin límite	Sin límite
• Acompañante terapéutico para estudios, análisis o citas	$34.000 por evento	2 eventos al año
• Recordatorio de citas e ingestas de medicamentos	Sin límite	Sin límite

3. BENEFICIOS

3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR POR EMERGENCIA

A) 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.

B) SERVICIO DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista posterior a la fecha de inicio de la prestación de los servicios de asistencia y ocurrida 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 ni pintura).

Exclusiones del servicio de Plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tuberías galvanizadas, 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.

Obstrucciones de cañerías superiores a 2,00 metros o aquellas que requieran maquinaria especializada. Rotura de caños por causas climáticas (congelamiento, etc.)

C) SERVICIO DE ELECTRICISTA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista posterior a la fecha de inicio de la prestación de los servicios de asistencia y que ocurra en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO,** 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:

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

D) SERVICIO DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto posterior a la iniciación de los servicios de asistencia y 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 sábados de 8:00 a 20:00 horas.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. 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. En caso de ser necesario el desmonte de rejas para poder instalar el vidrio, el costo de desmontar y montar la reja será asumido por el afiliado. 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 GUARDAMUEBLES POR INAHBITABILIDAD

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.

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

G) SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN CASO DE SINIESTRO

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. **IGS** coordinara el envío de personal de seguridad las 24hs para resguardas la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO.**

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

3.2. ASISTENCIA AL HOGAR POR MANTENIMIENTO

A) INSTALACIÓN DE LAMPARAS Y LUMINARIAS

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para Instalación de luminarias, comúnmente conocidos como “lámparas tipo apliques de luz” que necesiten ser reemplazadas o instaladas las cuales deben ser provistas por el **AFILIADO.** 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 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 ELECTRICISTA POR MANTENIMIENTO

- Quedan excluidos la instalación de cajas eléctricas o cableadas para la instalación de luminaria.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el **AFILIADO.**

B) DESTAPACION DE CAÑERÍAS

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** una destapación tanto de cañerías de agua frio como caliente o desagües, **IGS** gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO.**

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE PLOMERO POR EMERGENCIA:

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

C) PEQUEÑOS TRABAJOS DE ELECTRICIDAD

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para la colocación o reparación de enchufes, disyuntores o pequeños trabajos que deban ser realizado por un electricista matriculado.

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE ELECTRICISTA POR MANTENIMIENTO

- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el **AFILIADO.**
- Quedan excluidas instalaciones a una altura máxima de 2.5 metros, si el **AFILIADO** necesite instalar a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

D) INSTALACIÓN DE GRIFOS Y SANITARIOS

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** el cambio de alguna grifería, instalación de algún artefacto de baño o cocina, **IGS** gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO.**

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE PLOMERO POR EMERGENCIA:

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

E) INSTALACIÓN DE CORTINAS, ROLLERS Y BLACK OUT

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra para realizar la instalación de cortinas, rollers o black out 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.

G) 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.

H) TRABAJOS DE MANTENIMIENTO GENERALES EN EL HOGAR

Cuando el **AFILIADO** 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.**

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

GARANTÍA DE SERVICIO DE CONEXIÓN:

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **IGS,** tendrán una garantía por tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **IGS** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

3.3. ASISTENCIA MÉDICA

A) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) POR EMERGENCIA – 24 HS

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad grave o accidente con riesgo de vida, a solicitud del **AFILIADO, IGS** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir un centro hospitalario cercano, **IGS** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

B) MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la evaluación o diagnóstico de un médico General, a solicitud del **AFILIADO, IGS** gestionará el traslado del médico a la residencia del **AFILIADO,** para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del **AFILIADO** siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, **IGS** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. **IGS** no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros.

C) ENFERMERA A DOMICILIO

En caso de que el **AFILIADO** requiera colocarse inyecciones o realizarse curaciones de una herida o quemadura, a solicitud del **AFILIADO, IGS** gestionará el traslado de una enfermara a la residencia del **AFILIADO,** siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

D) SERVICIO DE TELEMEDICINA

A solicitud del **AFILIADO** se coordinará el enlace con un médico clínico para realizar una videoconferencia. De ser posible se brindará la asistencia en el momento, de lo contrario se agendará en el transcurso del día en un plazo no mayor a 12 hs. El médico realizará el diagnóstico y le brindará las indicaciones según la sintomatología presentada. De ser necesario y a criterio del profesional de salud, podrá recetarle medicamentos de venta libre o bajo receta. No se realizarán recetas a pacientes bajo tratamiento para continuidad del mismo o transcripciones de receta. El médico se reserva el derecho no hacer diagnóstico y derivar al paciente a una consulta personalizada.

E) DESCUENTO 40% FARMACIAS + DELIVERY

Por el presente servicio, **IGS** pone a disposición del **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados y el envío del medicamento al domicilio. Cuando el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los Nº asignados, para que ésta le informe la **FARMACIA ADHERIDA** más cercana a su **RESIDENCIA PERMANENTE** o al lugar dónde este se encuentre. También el **AFILIADO** tendrá la opción de solicitar el envío si

así lo desea. En todos los casos el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** debe llamar a **IGS** para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. **El AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** debe presentar en todos los casos el DNI, no es indispensable que el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** concurra a la **FARMACIA ADHERIDA,** puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

- Denominación de la entidad.
- Nombre y Apellido del Paciente.
- Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum.
- Cantidad de cada medicamento.
- Firma y sellos con Nº de matrícula y aclaración.
- Fecha de prescripción. La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes. Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado. Renglones por receta: Hasta 3 (tres) Envases por renglón: Hasta 1 (uno).

Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

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

Si por cualquier circunstancia, en la **FARMACIA ADHERIDA** falta el o los medicamentos indicados por el médico, la **FARMACIA ADHERIDA** debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO,** quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo.

En ese caso la **FARMACIA ADHERIDA** no debe retener la receta. No se realizarán reintegros sin autorización de **IGS;** el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** debe abstenerse de incurrir en gastos en farmacias no autorizadas por **IGS.**

Las **FARMACIA ADHERIDA** atenderán al **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** en el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El beneficio del 50% de descuento no es acumulativo a cualquier otro descuento relacionado con las obras sociales, prepagas, etc. En todos los casos el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** debe comunicarse con **IGS** telefónicamente para indicarle la **FARMACIA ADHERIDA** más cercana y autorizar la prestación.

F) DESCUENTO 40% EN OPTICAS

Por el presente servicio, **IGS** pone a disposición del **AFILIADO y/o BENEFICIARIO** la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de anteojos o lentes recetados. Cuando el **AFILIADO y/o BENEFICIARIO** requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los Nº asignados, para que esta le informe la **OPTICA ADHERIDA** más cercana a su **RESIDENCIA PERMANENTE** o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el **AFILIADO y/o BENEFICIARIO** debe llamar a **IGS** para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

- Denominación de la entidad
- Nombre y Apellido del afiliado/beneficiario
- Firma y sellos con Nº de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción

La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre anteojos o lentes recetados, con excepción de lo siguiente:

1. Accesorios
2. Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética;
3. Productos de venta libre

No se realizarán reintegros sin autorización de **IGS;** el **AFILIADO y/o BENEFICIARIO** debe abstenerse de incurrir en gastos en ópticas no autorizadas por **IGS.**

Las ópticas prestadoras atenderán a los **AFILIADO y/o BENEFICIARIOS** en el horario habitual de atención al público. El beneficio del descuento no es acumulativo a cualquier otro descuento relacionado con las obras sociales, prepagas, etc. El descuento no opera sobre anteojos para protección solar.

G) DESCUENTO 40% EN ORTOPEDIAS

Por el presente servicio, **IGS** pone a disposición del **AFILIADO y/o BENEFICIARIO** la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre el alquiler de silla de ruedas, muletas, bota "Walker", cuello ortopédico o philadelphia y cabestrillos en casas de ortopedia. El presente servicio requiere prescripción médica y debe ser previamente autorizado por el equipo médico de **IGS.** Incluye andadores ortopédicos plegables. El descuento se hará efectivo principalmente en la red de ortopedias de **IGS,** se podrá otorgar el servicio por mecanismo de **REINTEGRO** cuando **IGS** lo crea conveniente.

3.4. ASISTENCIA MASCOTAS

A) VETERINARIO A DOMICILIO EN CASO DE EMERGENCIA

En caso tal que la mascota del **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento 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

B) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA VETERINARIA

En caso 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.

C) RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS, CIRUGIAS

En caso que el **AFILADO** requiera y solicite su **RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS, 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.

D) SERVICIO DE PASEO ANTE CASOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

El servicio corresponde en caso de hospitalización por emergencia del titular del servicio de asistencia, por lo que **IGS** requerirá un certificado médico. **El AFILADO** o un tercero que el mismo designe, asignará a su elección un servicio de paseo canino. Se priorizará el paseador que habitualmente concurre al domicilio, si el afiliado no dispusiera de ninguno, **IGS** contactará un prestador del servicio descripto. Es indispensable que el afiliado haya denunciado el siniestro en la compañía y se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio.

E) HOTEL PARA MASCOTAS EN CASOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

En caso que el **AFILADO** 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.

F) ELIMINACIÓN DE CADÁVER EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA

En caso 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).

G) DESCUENTO DEL 40% EN MEDICAMENTOS RECETADOS EN VETERINARIAS

Por el presente servicio, **IGS** 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 IGS a los Nº 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 llamar a IGS 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 Nº de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción

La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

Topes de cobertura: Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado. Renglones por receta: Hasta 1 (uno) Envases por renglón: Hasta 1 (uno).

3.5. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

A) INSTALACIÓN DE ELECTRODOMESTICOS

Por solicitud del **AFILIADO, IGS** ofrecerá una cotización para la instalación de electrodomésticos tales como lavarropas, aire acondicionado, 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.

F) SERVICE DE ELECTRODOMÉSTICOS

Por solicitud del **AFILIADO, IGS** coordinara el envío de un técnico para la reparación de electrodomésticos como televisores, lavarropas, secadoras, lava vajillas, calefones, cocinas, aires acondicionados, estufas, etc. El técnico podrá requerir retirar del domicilio el electrodoméstico para repararlo, el costo del flete se encuentra incluido en la cobertura.

G) INSTALACIÓN DE SOPORTE DE TV

A solicitud del **AFILIADO, IGS** coordinara el envío del personal idóneo para la colocación de un soporte de TV en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO.** El soporte a instalar debe ser proveído por el AFILIADO.

H) TÉCNICO PARA LA REPARACIÓN DE SMARTHPONES, PC, NOTEBOOK, GAMING Y TABLETS

IGS garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento de **SMARTHPONES, PC, NOTEBOOK, GAMING Y TABLETS.** El técnico podrá requerir retirar del domicilio el electrodoméstico para repararlo, el costo del flete se encuentra incluido en la cobertura.

I) ATENCIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA/ REMOTA LAS 24 HORAS

En caso de que el **AFILIADO** tenga una consulta y/o algún problema con su **DISPOSOTIVO (SMARTHPONES, PC, NOTEBOOK, GAMING Y TABLETS), IGS** gestionara y coordinara comunicación vía telefónica o de manera remota con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y procure la solución del inconveniente.

4.1 SENIOR PACK

A) ASESORÍA EN OPERACIONES BANCARIAS Y MEDIOS DE PAGO.

En caso que el AFILIADO solicite a IGS asesoría sobre operaciones bancarias y medios de pago, IGS lo contactará vía telefónica con profesionales del área quienes puedan brindarle la información que el AFILIADO solicita, respondiendo todas las inquietudes manifestadas por el mismo.

B) ASISTENCIA TECNOLÓGICA TELEFÓNICA/ REMOTA LAS 24HS (CONSULTAS, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS)

En caso que el AFILIADO tenga una consulta y/o algún problema con su computadora/impresora o requiera asistencia tecnológica para la TV/LED, IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente, en cuanto a:

- Problemas de arranque y funcionamiento
- Instalación remota de antivirus
- Configuración remota de wifi
- Resolución de problemas en general

El presente servicio se brindará sin LÍMITE DE MONTO Y sin límite de EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

C) SECRETARIA JUBI-PACK (ASESORÍA GENERAL, TRASLADOS, REFERENCIA Y COORDINACIÓN)

A solicitud del AFILIADO, IGS le proporcionará asesoría general y referencia y coordinación en cuanto a clínicas y hospitales, restaurantes, florerías, eventos y centros culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como reservaciones a los mismos. También se podrá gestionar a través de IGS la compra de boletos a conciertos y toda actividad cultural relacionada. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los lugares recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el AFILIADO.

D) PHONO CONTABLE: CONSULTAS SOBRE IMPUESTOS, FINANZAS, TRAMITES EN ANSES Y JUBILACIONES

En caso que el AFILIADO solicite a IGS información sobre préstamos, créditos, refinanciación de deudas, esta última lo contactará vía telefónica con profesionales del área quienes puedan brindarle la información que el AFILIADO solicita, respondiendo todas las inquietudes manifestadas por el mismo. También tendrá asesoramiento telefónico para trámites en AFIP/ rentas/ ANSES a solicitud del afiliado, IGS lo contactará de forma telefónica con profesionales del área contable quienes le brindarán información sobre realización de trámites en el área de AFIP, RENTAS Y ANSES, brindándole respuesta a las inquietudes presentadas por el afiliado.

E) PHONO LEGAL: CONSULTAS EN MATERIA CIVIL, PENAL Y FAMILIAR

Los servicios de asistencia legal serán brindados previo pedido del AFILIADO por profesionales abogados matriculados, quienes serán brindados por IGS y los mismos podrán asesorarlo telefónicamente en materia civil, penal, laboral y comercial.

F) ACOMPAÑANTE TERAPÉUTICO PARA ESTUDIOS, ANÁLISIS O CITAS

Si el afiliado lo requiere, a su solicitud, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a estudios, análisis o citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte.

G) RECORDATORIO DE CITAS E INGESTAS DE MEDICAMENTOS

Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

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

4.2. CASOS DE EXCEPCIÓN

No son objeto de los **SERVICIOS,** las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

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

4.2. EXCLUSIONES

a) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
b) Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** de **MULTIASISTENCIA.**
c) Cuando el **AFILIADO** incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

4.3. 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.**
c) 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.
d) 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.
Abonar dentro de los plazos y en la forma pactada el costo de los **SERVICIOS.**

4.4. 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 ubicación exacta del **AFILIADO;** un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el afiliado deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de **IGS** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADOS** en la última lista de **AFILIADOS** activos de **MULTIASISTENCIA.**
c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **IGS** le prestará al **AFILIADO** 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 con las condiciones generales.

4.5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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