

# EAYA

CONDICIONES GENERALES  
MULTIASISTENCIA

**IGS** | Integral  
Group  
Solution



## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los SERVICIOS serán prestados por IGS | Integral Group Solution las 24 horas del día, los 365 días del año cuando el AFILIADO lo solicite.

El AFILIADO deberá comunicarse al 0810 222 0384 o al 4324 6432 para solicitar un SERVICIO con atención inmediata.

Los límites por eventos y cantidad de eventos anuales, definidos en cuadro adjunto



Hogar	Límite por evento	Eventos anuales	Carencia
Plomería	\$ 45.000	3 Eventos al año	
Electricidad	\$ 45.000	3 Eventos al año	
Vidriería	\$ 45.000	2 Eventos al año	
Gas	\$ 45.000	1 Evento al año	
Cerrajero	\$ 45.000	2 Eventos al año	
Destapación de cañerías	\$ 39.000	2 Eventos al año	
Instalación de grifos ,canillas, Duchadores	\$ 39.000	1 Evento al año	
Instalación de lámparas, luminarias, apliques de luz	\$ 39.000	1 Evento al año	
Instalación de cortinas	\$ 39.000	1 Evento al año	
Armado de muebles	\$ 39.000	1 Evento al año	
Service de Lavarropas, Secarropas, Heladeras, Calefones, Aires acondicionados (frío/calor), Licuadoras, Microondas, Tostadoras, Multiprocesadoras, Hornos Eléctricos, Pavas Eléctricas	\$ 39.000	1 Evento al año	

Mascotas	Límite por evento	Eventos anuales	Carencia
Televeterinaria	Sin límite	6 Eventos al año	
Veterinario ante urgencias	\$ 39.000	3 Eventos al año	
Imágenes (ecografías o radiografías)	\$ 39.000	1 Evento al año	90 Días
Castración	\$ 39.000	1 Evento al año	180 Días
Coordinación o reembolso de remis, traslado al centro veterinario por urgencia	\$ 39.000	2 Eventos al año	90 Días
Análisis clínicos mascota: Sangre (Incluye hemograma y hepatograma)	\$ 39.000	1 Evento al año	
Cremación	\$65.000	1 Evento al año	12 Meses
Referencias veterinarias telefónicas	Sin límite	12 Eventos al año	
Asistencia legal por responsabilidad civil	Sin límite	1 Evento al año	

Tecnológica	Límite por evento	Eventos anuales	Carencia
Atención telefónica tecnológica 24 horas	Sin límite	12 Eventos al año	
Configuración de equipos	Sin límite	12 Eventos al año	
Rotura de pantalla	\$45.000	1 Evento al año	90 Días

Médica	Límite por evento	Eventos anuales	Carencia
Médico a domicilio	Sin límite	3 Eventos al año	
Telemedicina	Sin límite	10 Eventos al año	

Movilidad	Límite por evento	Eventos anuales	Carencia
<p>Mecánica ligera para bici en bicicletería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante pinchadura de rueda, se ofrecerá la reparación de la misma o su cambio</li> <li>• Ante rotura o desgaste, cambio de cadena de transmisión</li> <li>• Ante rueda deformada o descentrada, se ofrece el centrado de la misma</li> <li>• Ajuste de presión de neumáticos y suspensión por aire</li> <li>• Regulación de cambios de transmisión</li> </ul>	\$45.000	3 Eventos al año	
Traslado de la bicicleta por desperfectos mecánicos	20 Km lineales	1 Evento al año	

## DEFINICIONES

Para los efectos de la prestación de los SERVICIOS, se entenderá por:

- A. **AREA DE COBERTURA:** IGS | INTEGRAL GROUP SOLUTION proporcionará esteseservicio dentro de la República Argentina.
- B. **BENEFICIARIO(s):** Titular contratante del servicio de MULTIASISTENCIA con su cuota al día
- C. **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 en relación con los rubros detallados en el presente.
- D. **CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO:** Centro o consultorio veterinario privado o público o centro de SERVICIOS relacionados con la MASCOTA que el PROVEEDOR designe ante la solicitud de los SERVICIOS.
- E. **DOMICILIO RESIDENCIAL:** El domicilio habitual que el AFILIADO declaró al momento de suscripción a los SERVICIOS o cualquier modificación que el AFILIADO haya hecho del mismo. En caso de que la modificación haya sido en fecha posterior a la de contratación de los presentes SERVICIOS, el AFILIADO deberá comunicarlo expresamente al PROVEEDOR.
- F. **ENFERMEDAD GRAVE:** EVENTO de carácter mórbido y de gravedad tal que ponga el riesgo la vida, de causa no accidental contraído o manifestado por primera vez por la MASCOTA y que requiera tratamiento por parte de un médico veterinario.
- G. **EVENTO:** Ocasión de un SERVICIO determinado, los plazos son por año desde el alta del servicio.
- H. **EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO cuando el precio del servicio a prestar supere el tope establecido en la cobertura al momento de recibir el servicio.
- I. **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los AFILIADOS del “ASISTENCIA”, que comienzan dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados desde el momento de afiliación al programa.
- J. **MASCOTA:** Perros o gatos, sean o no de raza, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el AFILIADO en su DOMICILIO RESIDENCIAL.
- K. **MONTO LÍMITE POR EVENTO:** Suma máxima cubierta por el PROVEEDOR para cada EVENTO.
- L. **PESOS:** Moneda de curso legal vigente en la República Argentina.
- M. **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, según se obtenga de los sitios de publicación oficial para cada caso brindada de manera telefónica.
- N. **REINTEGRO:** Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación a los SERVICIOS cubiertos descriptos siempre y cuando hayan sido autorizados por el PRESTADOR antes de ser realizados. Los REINTEGROS se realizarán en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO.
- Quando el BENEFICIARIO desee asistir a su veterinario de confianza, previa autorización del PRESTADOR se realizará mediante esta vía.
- O. **SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de IGS relacionados con la prestación de los SERVICIOS prestados de manera directa o a través de terceros bajo su exclusiva responsabilidad, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan a continuación
- P. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, accidente donde el AFILIADO precise del asesoramiento dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS
- Q. **URGENCIA:** El concepto de “urgencia” vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato. El carácter de urgencia y/o de emergencia, así como la inhabilitación de la vivienda asegurada serán, en todos los casos, determinadas exclusivamente por EL PROVEEDOR bajo criterios de máxima razonabilidad y buena fe.

## CLAUSULAS

- Cuando el AFILIADO se comunique con IGS, se le solicitará información de la/s mascota/s: descripción física, del hogar, de la bicicleta, etc, según corresponda.
- Solo se contemplarán los SERVICIOS que sean previamente solicitados telefónicamente y autorizados por el PROVEEDOR.
- El PROVEEDOR se reserva el derecho de prestar los SERVICIOS mediante la modalidad de REINTEGRO cuando lo considere necesario o conveniente.

## 1. ASISTENCIAS EN EL HOGAR

## Cobertura Hogar

## CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará el servicio las 24 horas, los 365 días del año.

Todos los servicios están garantizados por 90 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

El tope de cobertura por evento incluye costos de mano de obra y materiales básicos para la reparación. El excedente lo cubrirá el BENEFICIARIO en caso de superar el límite establecido.

EL PROVEEDOR enviará al DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO un prestador de servicios que se encargará de atender las siguientes eventualidades:

*a) SERVICIOS DE PLOMERIA.*

Se consideran dentro de estos servicios las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación por causar daño al DOMICILIO RESIDENCIAL.

En caso de que la falla detectada sea provocada por falta de mantenimiento del BENEFICIARIO de sus cañerías, artefactos o instalaciones hidráulicas, sanitarias o de otro tenor, sólo se enviará un prestador especializado para la verificación. En solicitudes posteriores, y advertido el BENEFICIARIO de las deficiencias en el mantenimiento de sus instalaciones, EL PROVEEDOR no estará obligado a prestar nuevamente el servicio ante una nueva falla.

Exclusiones particulares:

- Reparación de artefacto, equipo u accesorio que se encuentre conectado a las instalaciones hidráulicas y sanitarias (lavatorios, bidet, inodoro, lavarropas, termotanques, calefones, griferías, etc.).

*b) SERVICIOS EN INSTALACIONES ELECTRICAS.*

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corte total y/o parcial; cuando la falla se origine en el interior del DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO.

Reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves térmicas, interruptores (disyuntores) o fusibles dañados a causa de un corte total de energía; sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del DOMICILIO RESIDENCIAL.

Exclusiones particulares:

- No incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastos, etc.)

*c) SERVICIOS DE VIDRIERIA.*

Cambio de vidrios rotos en puertas, ventanas traseras externas y aquellas que den a la línea municipal o que atenten contra la seguridad del Domicilio Residencial o dejen aberturas a la intemperie que linden con el exterior de la vivienda.

Exclusiones particulares:

- Vidrios de puertas internas, espejos, vitroaux, tragaluces, claraboyas (vidrios horizontales)

*d) SERVICIOS DE GAS*

Fuga de gas en las instalaciones externas o a la vista, que implique serio riesgo en caños externos de entrada y/ o salida de gas, EL PROVEEDOR enviará un operario que procederá a la reparación de la misma.

Exclusiones particulares:

- No están incluidas aquellas reparaciones que sean responsabilidad de la empresa que suministra el gas.
- No están incluidos los artefactos estufas, calefones, cocinas, etc. que estén conectados a la red de gas.

*e) SERVICIOS DE CERRAJERIA*

Asistencia destinada a la apertura de cerraduras dañadas por AVERIA, ACCIDENTE o ROBO en la puerta principal que se encuentre trabada y que impidan el ingreso o egreso al DOMICILIO RESIDENCIAL y/o que atenten contra la seguridad del mismo. En el caso de servicios de cerrajería se prestará el servicio en el domicilio declarado por el BENEFICIARIO.

Exclusiones particulares:

- La fabricación de llaves duplicadas de cualquier tipo.
- Reposición de llaves - Materiales

*f) SERVICIOS DE DESTAPACIONES*

Obstrucciones en las cañerías fijas de agua fría y/o caliente perteneciente al baño o cocina de la vivienda asegurada en su primer tramo.

Exclusiones particulares:

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

*g) INSTALACIÓN DE GRIFOS Y APLIQUES DE BAÑO*

En caso que el BENEFICIARIO requiera en su RESIDENCIA PERMANENTE la instalación de alguna grifería o aplique de accesorios en baños, previa solicitud, IGS gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos.

El servicio incluye el desmontaje de la grifería antigua y el montaje de la nueva grifería, las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio.

Exclusiones particulares:

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

*h) INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y APLIQUES*

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para la Instalación de Luminarias, comúnmente conocidos como “lámparas tipo apliques de luz” que necesiten ser reemplazadas o instaladas las cuales deben ser provistas por el asegurado. La instalación de Luminaria o Aplique se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación, vale decir, existencia de cableado eléctrico, las mismas pueden ser de pared o de techo, y deben encontrarse dentro del domicilio, en la terraza o en patios internos. El servicio incluye las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio y/o la luminaria y la conexión de los cables de para que la misma quede funcionando.

Exclusiones particulares:

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

*i) INSTALACIÓN DE CORTINAS*

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

Exclusiones particulares:

- 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.

*j) ARMADO DE MUEBLES*

Consiste en 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, 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.

## 02 PROCEDIMIENTOS

### ASISTENCIAS MASCOTAS

### Cobertura Mascotas

#### *k) SERVICE DE ELECTRODOMÉSTICOS*

En caso que el AFILIADO requiera realizar la revisión y reparación del funcionamiento del electrodoméstico de su RESIDENCIA PERMANENTE, IGS pondrá a disposición técnicos calificados y certificados para realizarlo.

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| - Electrodomésticos                 | - Microondas        |
| - Secarropas                        | - Tostadoras        |
| - Heladeras                         | - Multiprocesadoras |
| - Calefones                         | - Hornos Eléctricos |
| - Aires acondicionados (frío/calor) | - Pavas Eléctricas  |
| - Licuadoras                        |                     |

#### *a) TELEVETERINARIO 24 HS*

A solicitud del AFILIADO, el PROVEEDOR lo contactará telefónicamente con sus médicos veterinarios y realizarán un enlace telefónico o video llamada para que le den orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la MASCOTA. También brindará una segunda opinión en caso de ENFERMEDADES GRAVES en donde se requiera una recomendación de un veterinario. Los médicos veterinarios del PROVEEDOR no recetarán medicamentos ni emitirán diagnósticos.

#### *b) CONSULTA MÉDICA VETERINARIA PRESENCIAL*

En caso que la MASCOTA requiera atención veterinaria a consecuencia de una URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS podrá llevar a su mascota a un centro veterinario autorizado designado por el proveedor para que sea asistida.

El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO. Los servicios autorizados para CONTROL DE TRATAMIENTO en centro veterinario son los siguientes:

- Pacientes compensados sin riesgo de vida (gastritis, enteritis, alergias, dolores articulares, otitis, conjuntivitis).
- Realización de plan sanitario (vacunación y desparasitación).
- Extracción de muestras de sangre para análisis.
- Seguimiento evolutivo de pacientes compensados.

#### *c) IMÁGENES*

Carencia: SERVICIO disponible con una ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 90 días.

A solicitud del AFILIADO, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá el costo de una radiografía y/o ecografía en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO ante URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS de la MASCOTA.

#### *d) ANÁLISIS CLÍNICOS*

Carencia: SERVICIO disponible con una ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 90 días.

En caso que la MASCOTA requiera de estudios clínicos, como consecuencia de una URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS y siempre que el equipo veterinario IGS lo considere necesario, podrá llevar a su mascota a un centro veterinario autorizado designado por IGS para que sea asistida. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los análisis clínicos deben incluir al menos Hemograma y Hepatograma.

#### *e) CASTRACIÓN.*

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 180 días.

A solicitud del AFILIADO, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de la castración de la MASCOTA en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO.

#### *f) REMIS*

Para el traslado al veterinario que haya sido designado por IGS

#### *g) REFERENCIAS VETERINARIAS TELEFONICAS*

Sin límite de montos y eventos

Cuando el AFILIADO necesite datos o referencias de clínicas veterinarias, calendario de vacunación, requerimientos para viajes al exterior o especialidades veterinarias, IGS le proporcionará la información

#### *h) CREMACIÓN.*

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 180 días.

## 02 PROCEDIMIENTOS

Cobertura Mascotas

A solicitud del AFILIADO y a consecuencia del fallecimiento de la MASCOTA, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá los costos de cremación y/o eliminación de cadáver. El AFILIADO deberá informar al PROVEEDOR dentro de las 24 horas posteriores al fallecimiento de la MASCOTA; pasado ese plazo, el PROVEEDOR no estará obligado a la prestación del SERVICIO.

#### *i) ASESORAMIENTO LEGAL TELEFONICO.*

Sin Límite de montos y eventos.

En caso de que el AFILIADO haya sido demandado o detenido por daños a terceros causados por su MASCOTA, de manera tal que requiera asesoramiento legal, el PROVEEDOR brindará al AFILIADO los SERVICIOS legales necesarios.

*j) REFERENCIAS VETERINARIAS TELEFONICAS*

Cuando el AFILIADO necesite datos o referencias de clínicas veterinarias, calendario de vacunación, requerimientos para viajes al exterior o especialidades veterinarias, IGS le proporcionará la información

## 02 PROCEDIMIENTOS

### 3. ASISTENCIA TECNOLOGIA

### Cobertura Tecnologia

*a) ASISTENCIA TELEFÓNICA TECNOLÓGICA 24 HORAS*

En caso de que el AFILIADO tenga una consulta y/o algún problema con su computadora personal, celular, Tablet y/o TV; IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda su inquietud 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- Configuración de equipos

*b) SERVICIO TÉCNICO DE PC/NOTEBOOK: REVISIÓN DE EQUIPO Y CONFIGURACIÓN*

IGS garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento de computadoras y/o notebooks para los siguientes servicios: limpieza del PC (virus, spyware), cambio de partes o piezas básicas (disco duro, tarjeta de red, placa de sonido, memoria, lectora/grabadora de CD/DVD (sin garantía extendida), configuración e instalación de periféricos (webcam, scanner, impresoras), formateo de disco duro (sin recupero de la información), reinstalación de sistemas operativos e instalación de software estándar (las licencias y software corren por cuenta y responsabilidad del afiliado) mantenimiento preventivo de la PC, eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación.

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.

*Exclusiones a los servicios de asistencia a la PC:*

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

*c) CONFIGURACIÓN DE CELULAR*

A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá sus consultas sobre dispositivos celulares

- CONFIGURACIÓN DE STORE / INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE APLICACIONES

La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Apple, Android y Windows Phone. En caso que el BENEFICIARIO consulte por otros sistemas operativos, el PROVEEDOR realizará sus mejores esfuerzos para brindar el SERVICIO

- SINCRONIZACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

Se refiere a las actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el dispositivo para sincronizar información de: cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo. Asimismo, se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música). Sincronización de Contactos y calendario con cuentas de correo.

#### - CONFIGURACIONES AVANZADAS

Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering).

Configuración de un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).

Compartir contenidos multimedia.

Configuración de protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin).

Configuración de rastreo de equipos.

#### - INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DEL USUARIO

Cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el cliente realice dicha liberación de acuerdo a los procesos establecidos por la plataforma.

#### - ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO

La actualización se realizará hasta la última versión que se encuentre disponible para dicho dispositivo o sistema operativo.

#### - ASISTENCIA EN EL USO/DESCONOCIMIENTO DE USUARIO:

Se refiere a actividades de orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías:

- Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia, entre otros).
- Sistema Operativo.

- Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier.
- Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).
- Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).
- Reproductores multimediales (Imágenes; Videos y Música).

- Correo electrónico.
- Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus.
- Programas de GPS
- Asistencia en el primer uso y uso general.

#### - MEJORAMIENTO DE PERFORMANCE Y LIBERACIÓN DE MEMORIA:

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

#### - MEJORAMIENTO DE USO DE BATERÍA:

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

#### - INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE ACCESORIOS Y PERIFÉRICOS

#### - RESGUARDO DE INFORMACIÓN

Solo a la plataforma /Sistema Operativo preinstalado en el dispositivo.

El servicio de puede brindar de manera remota o presencial a preferencia del AFILIADO

#### *d) ROTURA DE PANTALLA DE CELULAR: COLOCACIÓN Y PANTALLA*

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 90 días.

A solicitud del AFILIADO, IGS lo asistirá ante el daño o rotura de pantalla de celular. IGS podrá enviar al AFILIADO a un técnico, un técnico podrá visitar el domicilio del AFILIADO o puede ofrecer el retiro y devolución del mismo al domicilio.

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

#### 4. ASISTENCIA MEDICA Cobertura Medica de los eventos.

##### a) *TELEMEDICINA*

En caso que el AFILIADO requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica y/o video IGS pondrá a disposición del AFILIADO un médico profesional, el mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica) las 24 horas del día y los 365 días del año.

##### b) *MÉDICO A DOMICILIO*

En caso de que el AFILIADO lo requiera IGS enviará un médico al domicilio del afiliado con el objeto de brindar asistencia médica. Cuando el AFILIADO requiera del envío de un médico, debe comunicarse PREVIAMENTE con IGS a los números asignados, para que se le informe como proceder con el servicio.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos o enfermeras distintos a los autorizados por IGS, no están cubiertas e IGS no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el Beneficiario o terceros. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

#### 5. ASISTENCIA BICICLETAS

#### Cobertura Bicicletas

##### a) *MECÁNICA LIGERA BICICLETA*

A solicitud de AFILIADO se cubre el mantenimiento que pueda necesitar la bicicleta

- Ante pinchadura de rueda, se ofrecerá la reparación de la misma o su cambio (emparchado de rueda, cambio de cámara o cambio de rueda)
- Ante rotura o desgaste, cambio de cadena de transmisión
- Ante rueda deformada o descentrada, se ofrece el centrado de la misma
- Ajuste de presión de neumáticos y suspensión por aire - Regulación de cambios de la transmisión - Engrase de rodamiento.

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

##### Exclusiones:

- Quedan excluidos los daños causados por mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.

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

de manera fija e inseparable a la bicicleta.

#### *b) TRASLADO DE LA BICICLETA POR DESPERFECTOS MECÁNICOS*

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

## 6. ASISTENCIAS PROGRAMADAS

## Cobertura Asistencia

CONEXIÓN SERVICIOS Servicio a cargo del Beneficiario

### CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

Se proporcionará la asistencia las 24 horas, los 365 días del año.

Los costos de estas asistencias serán por cuenta del BENEFICIARIO.

El BENEFICIARIO podrá solicitar estos servicios programados para el mantenimiento de su hogar:

### Condiciones particulares:

plomería, cerrajería, electricidad, albañilería, pintura, gasista, plomería, cristalería, pintura, carpintería, herrería, fumigación, piletero, emergencia veterinaria y guardería para mascotas. gastos incurridos a causa de una situación de asistencia.

EL PROVEEDOR podrá referenciar los especialistas dentro de un lapso de 48 Hs. de requerido el servicio.

El trabajo realizado entre el cliente y el técnico será de común acuerdo entre las partes y no existirá ninguna responsabilidad del PROVEEDOR

El AFILIADO se obliga bajo el presente a:

- Encontrarse suscripto al PROGRAMA MULTIASISTENCIA

Datos del AFILIADO tales como nombre completo, DNI y Domicilio Residencial.

- Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde el PROVEEDOR pueda contactar al AFILIADO, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
- Descripción del problema y SERVICIO solicitado. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un SERVICIO.

- Comunicar al PROVEEDOR, tan pronto como tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos,

- Verificar con el PROVEEDOR y solicitar su expresa autorización previa a la realización de cualquier gasto relacionado con la prestación de los SERVICIOS.

- Entregar, en caso de que aplique un REINTEGRO, toda la documentación que solicite el PROVEEDOR para la acreditación del dinero dentro de los 30 días corridos de realizados dichos gastos. En caso de superar dicho plazo el PROVEEDOR no estará obligado a proceder con el

Para Mascotas

REINTEGRO.

relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.

- Notificar cualquier cambio de DOMICILIO RESIDENCIAL de inmediato al PROVEEDOR ya que los SERVICIOS de MULTIASISTENCIA se prestarán únicamente en el domicilio registrado como lugar del DOMICILIO RESIDENCIAL del AFILIADO. A falta de dicha notificación, el PROVEEDOR considerará al AFILIADO como responsable de los costos y

- En caso de que la MASCOTA sufra alguna situación que requiera la prestación de los SERVICIOS, deberá reportarlo al PROVEEDOR, a los números telefónicos debiendo proporcionar la siguiente información:

- Identificación de la MASCOTA (especie, raza, nombre, edad, color, etc.).
- Facilitar una jaula, correa, bozal o cualquier elemento necesario para el control y/o traslado del animal, al momento del requerimiento de un SERVICIO.

Los SERVICIOS descritos, configuran la única obligación a cargo del PROVEEDOR y en ningún caso otorgará un REINTEGRO al AFILIADO por las sumas que éste hubiera abonado fuera de los SERVICIOS aquí mencionados y/o que no hayan sido previamente autorizados por el PROVEEDOR.

El PROVEEDOR no estará obligado a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:

- Cuando el AFILIADO no otorgue información clara, precisa, completa y veraz para su identificación
- Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
- Cuando el AFILIADO actúe de mala fe.
- Cuando los SERVICIOS sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de

huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

- Cuando el AFILIADO solicite un SERVICIO para un domicilio que no sea aquella para la cual contrató el SERVICIO.
- Cuando los SERVICIOS sean solicitados para mascotas que no sean consideradas animales domésticos (Perros o gatos, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el AFILIADO en su DOMICILIO RESIDENCIAL) según los usos y costumbres o cuya tenencia en cautiverio se considere ilegal.

Límites por eventos y cantidad de eventos anuales. Vigencia 09.2024