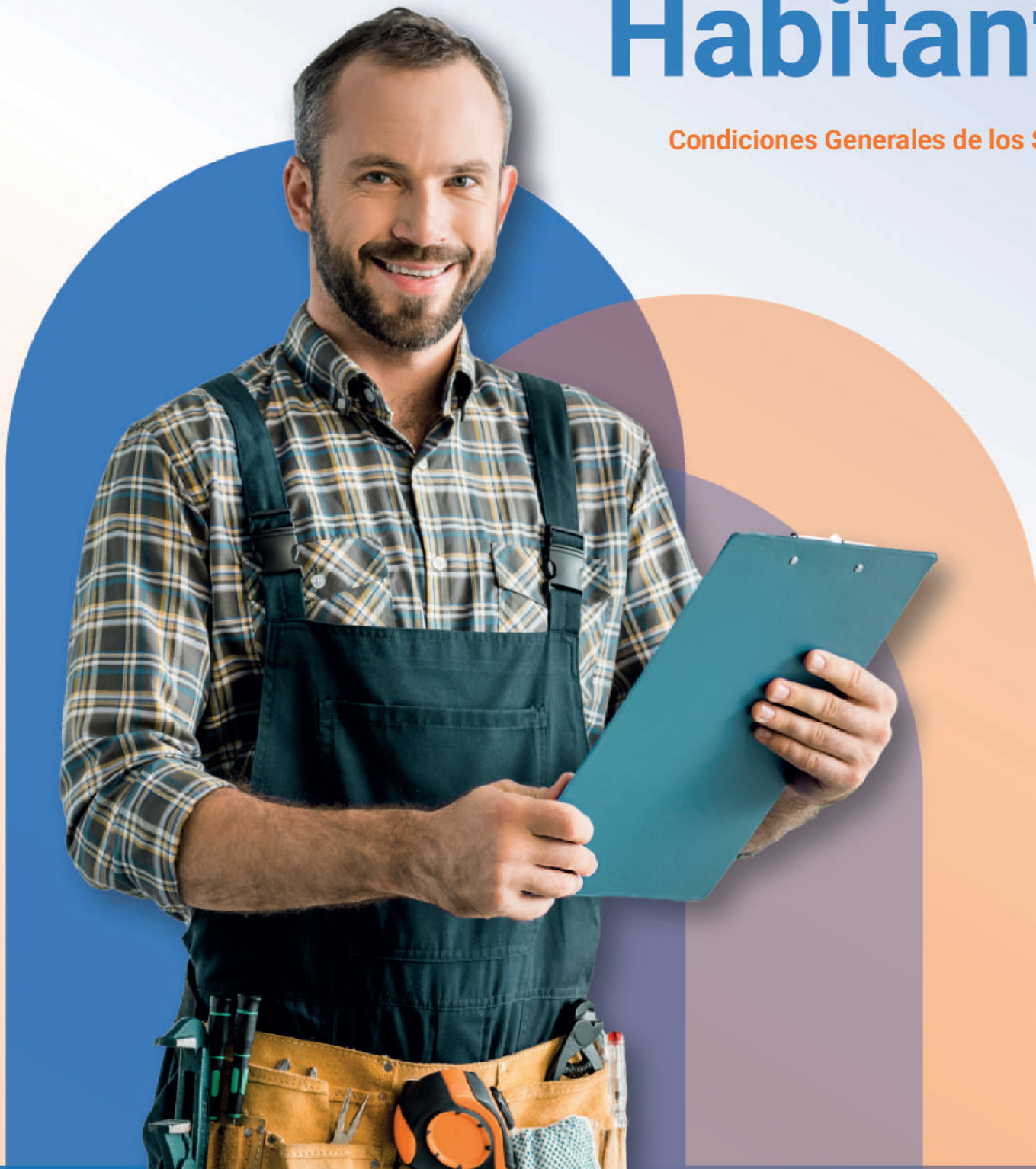


# Asistencia Habitanto

Condiciones Generales de los Servicios



## Estamos aquí para ayudarte 24/7

Para solicitar cualquier servicio de asistencia deberás comunicarte a nuestra central de atención que está a tu disposición las 24 horas del día los 365 días del año.



Línea de atención: 0963155833

Cuéntanos con que asistencia cuentas y que servicio deseas programar y/o solicitar.



### ASISTENCIA HABITANTO

ASISTENCIA HABITANTO	LÍMITE POR EVENTO	TOPE ANUAL EVENTOS
Servicio de Plomería por Emergencia	1 Hora	Hasta 1 Evento de Cada Uno
Servicio de Cerrajería por Emergencia		
Servicio de Electricista por Emergencia		
Servicio de Vidriería por Emergencia		
Asesoría Telefónica Legal: Solución de Conflictos	1 Hora	2 Eventos
Asesoría Telefónica Legal: Ley de Protección de Datos	1 Hora	2 Eventos
Asesoría Telefónica Contable: Obligaciones Tributarias	1 Hora	2 Eventos

## 2. Glosario de Términos

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento incierto causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que provoque daños materiales y/o corporales al AFILIADO, que ocurran durante la vigencia de la solicitud de prestación de servicio a la que adhiere el AFILIADO.

**ADMINISTRADOR:** Persona natural o jurídica designada formalmente por el condominio, ya sea por nombramiento de la asamblea, junta de copropietarios, entidad administradora o figura equivalente, responsable de la gestión, coordinación y representación operativa de las áreas comunes y bienes administrados del inmueble.

**AFILIADO:** El titular del interés, objeto del contrato de asistencia. Es la persona física que se haya adherido el PROGRAMA DE ASISTENCIAS a su titularidad. Para estos efectos, una persona natural.

**COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IGS ECUADOR, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de asignar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del AFILIADO en relación con los servicios de asistencia.

**DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.

**EMERGENCIA:** Situación o evento accidental y fortuito que dañe el inmueble propiedad del AFILIADO, que no permita su utilización cotidiana o que ponga en riesgo la seguridad del mismo o de sus habitantes.

**EVENTO:** Cada suceso reportado por el AFILIADO que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS ECUADOR, se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los SERVICIOS de la asistencia solicitada de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado. Los plazos son por año desde el alta del servicio.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del AFILIADO, cuando se supere el tope establecido en la cobertura. En todos los casos. IGS intentará conseguir el menor precio posible en el mercado local sin dejar de lado la calidad en el servicio para el AFILIADO.

**FALLA O DAÑO PREEXISTENTE:** La que ya exista antes de la FECHA DE INICIO o de solicitud del servicio de asistencia.

**FECHA DE INICIO DE VIGENCIA:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los AFILIADOS, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa o en el momento en que se afilia ha dicho programa.

**GESTIÓN:** Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

**IGS ECUADOR:** Es la empresa IGS ECUADOR IGSEC S.A.

**LUGAR DEL SERVICIO:** Corresponde al domicilio o dirección indicada por el cliente afiliado donde se prestará el servicio.

**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. En cualquier caso, el AFILIADO 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 AFILIADO.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República del Ecuador.

**PERIODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a obtener los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia contratado.

**PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial, subcontratado por IGS ECUADOR, apropiado para prestar servicios de asistencia al AFILIADO para el programa de Asistencias, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el presente Documento.

**PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en el presente contrato o certificado.

**REEMBOLSO:** Monto de dinero a entregar al AFILIADO cuando hubiera abonado gastos en relación con los SERVICIOS cubiertos descritos siempre y cuando hayan sido autorizados por el IGS antes de ser realizados. Los REEMBOLSOS se realizarán a cuenta bancaria a designar por el AFILIADO.

**REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio particular habitual registrado en Ecuador. Estableciéndose como la única para la cual se puede solicitar los servicios contemplados en el programa de asistencia.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa o producto definido que hayan sido contratados por el AFILIADO, descrito en este documento, condicionado o anexo.

**SPONSOR:** Entidad, empresa o institución que establece un acuerdo comercial con otra empresa para brindar servicios.

### 3. Definición de coberturas

#### **SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA, CERRAJERÍA POR EMERGENCIA, ELECTRICISTA POR EMERGENCIA Y VIDRIERÍA POR EMERGENCIA**

Los servicios en plomería por emergencia, cerrajería por emergencia, electricista por emergencia y vidriería por emergencia operan bajo una modalidad de bolsa de servicios. Esto significa que el número total de eventos asignados a estas coberturas puede ser utilizado de manera flexible, ya sea concentrando varios eventos en una sola de ellas o distribuyéndolos entre los diferentes servicios, según las necesidades del afiliado.

##### **3.1 SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA**

Ante la ocurrencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de agua potable propias del condominio (área comunal) a cargo del ADMINISTRADOR, IGS a solicitud del ADMINISTRADOR, coordinará el envío de un técnico especializado para realizar los trabajos de contención y reparación necesarios que permitan restablecer el servicio de forma funcional y segura. El servicio aplica exclusivamente en situaciones de emergencia que afecten la operatividad, tales como: roturas, fugas, taponamientos severos o fallas que impidan el normal suministro. Se brindará atención únicamente cuando el estado general de las instalaciones lo permita y no represente riesgo estructural mayor o imposibilidad técnica de intervención inmediata.

Este servicio contempla la mano de obra para reparaciones menores, sin incluir trabajos de albañilería, enchape, acabados, ni adaptaciones a instalaciones no estandarizadas. La atención se limita al área comunal de uso del condominio, no aplicando en zonas privadas, unidades arrendadas o bienes de terceros. El servicio está sujeto a la cobertura geográfica definida únicamente dentro del perímetro urbano y rural en las ciudades principales.

Para su coordinación, el ADMINISTRADOR deberá proporcionar los datos de identificación del inmueble. Para acceder al servicio, tendrá que ser solicitado a través de la línea central de atención telefónica de IGS, esta asistencia tiene carácter de emergencia y sin que ello implique obligación de mantenimiento correctivo general ni soluciones estructurales, se entregará en el lugar del condominio a cargo del ADMINISTRADOR.

Los materiales, repuestos o elementos necesarios para la reparación no están cubiertos y deberán ser asumidos directamente por el ADMINISTRADOR. IGS únicamente coordina la mano de obra básica necesaria para atender la emergencia y restablecer de forma temporal o segura la funcionalidad del área afectada.

#### **Exclusiones:**

- Intervenciones en instalaciones o sistemas que requieran operación, supervisión o mantenimiento técnico especializado, aun cuando se encuentren dentro de áreas comunes del condominio.

- Atención en sistemas hidráulicos operativos o de infraestructura técnica permanente, tales como plantas de bombeo, cuartos de máquinas, equipos presurizados, plantas de tratamiento o redes con monitoreo o control institucional.
- Trabajos en redes asociadas a sistemas contra incendios, gabinetes hidrantes, rociadores o reservas técnicas de agua, por tratarse de instalaciones normadas y de manejo profesional obligatorio.
- Averías derivadas de procesos de mantenimiento pendiente, instalaciones modificadas sin diseño técnico, conexiones artesanales o redes no estandarizadas, en las que la intervención inmediata represente riesgo operativo.
- Atención de incidentes que requieran diagnósticos especializados, pruebas de presión, estudios técnicos o reparaciones estructurales, más allá del alcance básico de contención de emergencia.
- Casos donde la falla esté asociada a equipos, dispositivos o redes gestionadas por personal técnico del condominio o por proveedores externos contratados para tal fin.
- Situaciones que correspondan a mantenimiento correctivo o preventivo programado, y no a una emergencia súbita de plomería que afecte la operatividad inmediata.
- Intervenciones en instalaciones destinadas a servicios comunales recreativos o especiales — como piscinas, jacuzzis, saunas, turcos o sistemas de recirculación y filtración— cuando la situación corresponda a mantenimiento operativo, ajustes técnicos, calibraciones o trabajos propios de su administración especializada. Solo se brindará apoyo cuando exista una avería súbita de plomería que requiera contención básica y no implique intervención técnica especializada del sistema.
- Atenciones en sistemas de riego, jardinería o redes de uso ornamental cuando el evento se relacione con mantenimiento programado, mejoras, adecuaciones o funcionamiento habitual del sistema. La asistencia se limita únicamente a emergencias puntuales que generen fuga, rotura o afectación inmediata a la operatividad del condominio, dentro del alcance básico de contención.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento de cada uno por año y por un tiempo límite de hasta una (1) hora por evento.

### **3.2 SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA**

En caso de pérdida, extravío de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo a los accesos principales del condominio a cargo del ADMINISTRADOR (área comunal), IGS a solicitud del ADMINISTRADOR, coordinará la asistencia de un cerrajero para ejecutar la apertura de emergencia que permita restablecer el ingreso seguro al espacio afectado. El servicio está sujeto a la cobertura geográfica definida únicamente dentro del perímetro urbano y rural en las ciudades principales.

Para su coordinación, el ADMINISTRADOR deberá proporcionar los datos de identificación del inmueble. Para acceder al servicio, deberá solicitarlo a través de la línea central de atención telefónica de IGS. Esta asistencia tiene carácter de emergencia y no implica la realización de trabajos de mantenimiento general ni la sustitución completa de cerraduras o sistemas de acceso, se entregará en el lugar del condominio a cargo del ADMINISTRADOR.

No incluye el reemplazo de cerraduras, suministro de repuestos, fabricación de llaves ni trabajos de herrería o reconstrucción estructural. La atención se limita al área comunal de uso del condominio, no aplicando en zonas privadas, unidades arrendadas o bienes de terceros.

Los materiales, repuestos o elementos necesarios para la reparación no están cubiertos y deberán ser asumidos directamente por el ADMINISTRADOR. IGS únicamente coordina la mano de obra básica necesaria para atender la emergencia y restablecer de forma temporal o segura la funcionalidad del área afectada.

**Exclusiones:**

- Intervenciones en sistemas de acceso que requieran programación, calibración, configuración tecnológica o soporte técnico especializado, tales como cerraduras electrónicas, digitales, electromagnéticas, tarjetas de proximidad, controles de acceso centralizados o sistemas biométricos. La asistencia solo aplica cuando sea posible realizar una apertura mecánica básica de emergencia, sin intervención técnica del sistema.
- Atención en accesos o cerraduras que formen parte de infraestructura operativa o de administración técnica del condominio (salas de equipos, cuartos de máquinas, áreas técnicas restringidas, tableros o espacios bajo control del personal especializado), cuando la situación corresponda a operación, custodia o procedimientos internos de seguridad.
- Solicitudes relacionadas con mantenimiento correctivo, mejoras, reinstalación, reforzamiento de cerraduras, cambios de combinación o sustitución de sistemas de seguridad, aun cuando el acceso pertenezca al condominio. El servicio se limita únicamente a aperturas de emergencia derivadas de pérdida, daño o bloqueo súbito del acceso principal.
- Casos en los que la atención requiera trabajos de herrería, reconstrucción estructural, alineación de marcos o reparación física del acceso, debido a deformaciones, desgaste, corrosión o fallas previas ajenas al evento de emergencia.
- Situaciones en las que el evento esté asociado a protocolos de investigación, custodia, litigio, disputas de acceso o control administrativo del ingreso, en las que la intervención del cerrajero pudiera afectar medidas de seguridad o resguardo institucional.
- Aperturas en accesos secundarios, internos o de uso particular (bodegas, garajes, rejas internas, áreas operativas o cerramientos no vinculados al acceso principal del condominio), salvo que exista riesgo operativo inmediato o afectación a la continuidad funcional del ingreso principal.
- Eventos en los que la emergencia derive de manipulación previa, intentos de apertura no autorizados, dispositivos improvisados o modificaciones no estandarizadas que representen riesgo o imposibilidad técnica para una apertura segura dentro del alcance básico.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento de cada uno por año y por un tiempo límite de hasta una (1) hora por evento.

**3.3 SERVICIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA**

Ante una falla eléctrica súbita que produzca una interrupción total o parcial del suministro eléctrico y que comprometa la seguridad o funcionalidad del condominio (área comunal) a cargo del

ADMINISTRADOR, IGS a solicitud del ADMINISTRADOR, coordinará el envío de un técnico electricista calificado para brindar la asistencia técnica en instalaciones eléctricas internas, con el fin de atender la emergencia y ejecutar maniobras básicas orientadas a restablecer el flujo eléctrico, siempre que el estado de las redes internas lo permita.

La asistencia cubrirá únicamente intervenciones correctivas menores como: revisión de breakers, revisión de tableros eléctricos, reparación de cortocircuitos simples, cambios urgentes de tomacorrientes o interruptores, y reconexiones parciales. El servicio está sujeto a la cobertura geográfica definida únicamente dentro del perímetro urbano y rural en las ciudades principales.

Para su coordinación, el ADMINISTRADOR deberá proporcionar los datos de identificación del inmueble. Para acceder al servicio, deberá solicitarlo a través de la línea central de atención telefónica de IGS. Esta asistencia tiene carácter de emergencia y no implica la realización de trabajos de mantenimiento general ni la instalación o renovación completa de sistemas eléctricos, se entregará en el lugar de residencia permanente registrado por el ADMINISTRADOR.

No se incluyen trabajos estructurales, proyectos de instalación, mantenimientos preventivos, ni el suministro de materiales o repuestos. El servicio estará sujeto a disponibilidad de técnicos al momento de la solicitud. El ADMINISTRADOR deberá garantizar el acceso seguro al sitio y contar con las condiciones mínimas para permitir la ejecución de la intervención. La atención se limita al área comunal de uso del condominio, no aplicando en zonas privadas, unidades arrendadas o bienes de terceros.

Los materiales, repuestos o elementos necesarios para la reparación no están cubiertos y deberán ser asumidos directamente por el ADMINISTRADOR. IGS únicamente coordina la mano de obra básica necesaria para atender la emergencia y restablecer de forma temporal o segura la funcionalidad del área afectada.

**Exclusiones:**

- Intervenciones en sistemas eléctricos que requieran diseño técnico, cálculos de carga, certificaciones, calibración especializada o supervisión de ingeniería, tales como tableros de potencia, bancos de transferencia, plantas eléctricas, UPS industriales o sistemas automatizados de respaldo. La asistencia aplica únicamente cuando sea posible realizar maniobras básicas de diagnóstico y restablecimiento parcial de energía dentro del alcance de emergencia.
- Trabajos relacionados con mantenimiento programado, mejoras, ampliaciones, redistribución de circuitos o adecuaciones de infraestructura eléctrica, aun cuando se trate de redes internas del condominio. El servicio se limita exclusivamente a fallas súbitas que afecten la operatividad inmediata y permitan una intervención correctiva menor.
- Intervenciones en instalaciones técnicas operativas o de uso especializado (cuartos de máquinas, cuartos de bombas, salas de control, centros de datos, subestaciones internas o áreas restringidas), cuando la situación corresponda a operación, custodia o manejo eléctrico especializado del condominio o de terceros responsables.

- Casos en los que la reparación requiera reemplazo estructural de cableado, canalizaciones, ductos, bandejas, alimentadores principales o reconexión integral de redes, debido a deterioro, sobrecarga, obsolescencia o instalación previa defectuosa.
- Incidentes asociados a equipos, dispositivos o sistemas gestionados por proveedores técnicos contratados (iluminación inteligente, automatización de accesos, control energético, sistemas industriales), cuyo manejo exceda el alcance de una atención eléctrica básica de emergencia.
- Situaciones derivadas de fallas externas a la red interna del condominio, como interrupciones del operador público, eventos atmosféricos, fluctuaciones externas o cortes ajenos al sistema eléctrico interno.
- Solicitudes relacionadas con revisión de equipos o artefactos eléctricos, evaluación de consumo, optimización energética, instalación de luminarias o reconexiones no asociadas a la emergencia inmediata.
- Eventos en los que la condición del lugar represente riesgo de electrocución, daño estructural o imposibilidad técnica de intervención segura, hasta que exista habilitación o control especializado del área.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento de cada uno por año y por un tiempo límite de hasta una (1) hora por evento.

### **3.4 SERVICIO DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto, se produzca la rotura de vidrios que formen parte del cerramiento exterior y que comprometan la seguridad del condominio (área comunal) a cargo del ADMINISTRADOR, IGS enviará un técnico especializado para realizar la asistencia de emergencia necesaria. IGS coordinará la asistencia de un técnico vidriero para realizar el retiro del material dañado y la colocación provisional o ajuste básico que permita restablecer la protección del área afectada. El servicio está sujeto a la cobertura geográfica definida únicamente dentro del perímetro urbano y rural en las ciudades principales.

Para su coordinación, el ADMINISTRADOR deberá proporcionar los datos de identificación del inmueble. Para acceder al servicio, deberá solicitarlo a través de la línea central de atención telefónica de IGS. Esta asistencia tiene carácter de emergencia y no implica la realización de trabajos de mantenimiento general ni la instalación o sustitución completa de vidriería, se entregará en el lugar del condominio a cargo del ADMINISTRADOR.

Los materiales, repuestos o elementos necesarios para la reparación no están cubiertos y deberán ser asumidos directamente por el ADMINISTRADOR. IGS únicamente coordina la mano de obra básica necesaria para atender la emergencia y restablecer de forma temporal o segura la funcionalidad del área afectada.

#### **Exclusiones:**

- Vidrios que no comprometan la seguridad o el cerramiento de la propiedad.

- Intervenciones que correspondan a trabajos de reposición total, instalación definitiva, fabricación de piezas a medida, adecuaciones estéticas o mejoras del cerramiento, aun cuando el vidrio forme parte de áreas comunes del condominio. La asistencia se limita únicamente a retiro seguro del material dañado y contención provisional del área afectada.
- Atenciones en elementos de vidriería que integren estructuras especiales, sistemas arquitectónicos complejos o superficies con manejo técnico especializado, tales como fachadas laminadas, muros cortina, ventanería estructural, domos, tragaluces o cerramientos de gran formato cuya intervención requiera equipos, cálculos o personal técnico especializado.
- Casos en los que la contingencia derive de procesos de mantenimiento pendiente, desgaste estructural, filtraciones, anclajes debilitados o instalaciones previas no estandarizadas, en los que la intervención inmediata represente riesgo operativo o requiera reparación estructural mayor.
- Solicitudes vinculadas a mejoras, cambios de diseño, instalación de nuevos vidrios, reforzamientos, fijaciones definitivas o adecuaciones del cerramiento, que no correspondan a una emergencia súbita que comprometa la seguridad o protección del área.
- Situaciones en las que el daño esté asociado a equipamientos o superficies bajo gestión técnica o contractual de terceros proveedores (fachadas especializadas, panelería certificada, sistemas modulares), cuyo manejo exceda el alcance de una contención básica de emergencia.
- Eventos en los que la condición del sitio o del cerramiento represente riesgo de colapso, acceso inseguro o imposibilidad técnica de intervención provisional, hasta que exista aseguramiento o soporte especializado del área.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento de cada uno por año y por un tiempo límite de hasta una (1) hora por evento.

### **3.5 ASESORÍA TELEFÓNICA LEGAL: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Cuando el ADMINISTRADOR lo requiera, IGS coordinará la prestación de un servicio de asesoría legal telefónica orientado a la solución de conflictos entre residentes/vecinos, mediante el cual se atenderán consultas, dudas o situaciones relacionadas con controversias de carácter civil, contractual o administrativo que afecten al condominio a cargo del ADMINISTRADOR. El objetivo de esta asistencia es facilitar la comprensión del marco legal aplicable, los derechos y obligaciones involucrados, así como los mecanismos formales e informales disponibles para la gestión y resolución de conflictos, brindando lineamientos generales que permitan al ADMINISTRADOR adoptar decisiones informadas. El servicio se limita exclusivamente a orientación legal telefónica de carácter informativo.

Para acceder al servicio, la solicitud deberá realizarse a través de la línea central de atención telefónica de IGS, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y dentro de un horario hábil de 08:00 a.m. hasta 17:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. hasta 12:00 p.m. La prestación estará sujeta a disponibilidad de agenda, y cualquier cancelación deberá ser reportada con al menos seis (6) horas de anticipación. Para la adecuada atención de la consulta, el ADMINISTRADOR deberá proporcionar información clara y suficiente sobre la situación que da origen al conflicto.

IGS deja constancia de que esta cobertura es de medio y no de resultado; en consecuencia, el ADMINISTRADOR reconoce que la compañía no será responsable por el éxito, fracaso o consecuencias derivadas de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de ejecutar con base en la orientación brindada. El servicio no incluye representación legal, patrocinio judicial, conciliación formal, seguimiento de procesos, elaboración o revisión de documentos legales, gestión directa ante autoridades o terceros, ni el pago de honorarios profesionales o costos asociados a procesos legales posteriores.

Esta cobertura está limitada a dos (2) eventos por año y por un tiempo límite de hasta una (1) hora por evento.

### **3.6 ASESORÍA TELEFÓNICA LEGAL: LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Cuando el ADMINISTRADOR lo requiera, IGS coordinará la prestación de un servicio de asesoría legal telefónica orientado a brindar orientación especializada en materia de protección de datos personales, aplicable a la gestión y administración del condominio. A través de este servicio se atenderán consultas, dudas o situaciones relacionadas con el tratamiento, almacenamiento, uso, transferencia y resguardo de datos personales de residentes, proveedores, colaboradores u otros terceros vinculados al condominio, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.

El objetivo de esta asistencia es facilitar al ADMINISTRADOR la comprensión del marco legal aplicable, los principios rectores de la protección de datos personales, los derechos de los titulares de la información, las obligaciones del responsable del tratamiento y las buenas prácticas que deben adoptarse para minimizar riesgos legales y operativos derivados de una gestión inadecuada de la información. La orientación brindada permitirá al ADMINISTRADOR adoptar decisiones informadas respecto a políticas internas, manejo documental y procesos vinculados al uso de datos personales dentro del condominio. El servicio se limita exclusivamente a orientación legal telefónica de carácter informativo.

Para acceder al servicio, la solicitud deberá realizarse a través de la línea central de atención telefónica de IGS, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y dentro de un horario hábil de 08:00 a.m. hasta 17:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. hasta 12:00 p.m. La prestación estará sujeta a disponibilidad de agenda, y cualquier cancelación deberá ser reportada con al menos seis (6) horas de anticipación. Para la adecuada atención de la consulta, el ADMINISTRADOR deberá proporcionar información clara y suficiente sobre la situación relacionada con el tratamiento de datos personales que motiva la solicitud

IGS deja constancia de que esta cobertura es de medio y no de resultado; en consecuencia, el ADMINISTRADOR reconoce que la compañía no será responsable por el éxito, fracaso o consecuencias derivadas de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de ejecutar con base en la orientación brindada. El servicio no incluye representación legal, patrocinio judicial, auditorías de cumplimiento, elaboración o revisión de políticas de privacidad, contratos o avisos legales, implementación de sistemas de seguridad informática, ni gestión directa ante autoridades de control o terceros, ni el pago de honorarios profesionales o costos asociados a procesos legales posteriores.

Esta cobertura está limitada a dos (2) eventos por año y por un tiempo límite de hasta una (1) hora por evento.

### **3.7 ASESORÍA TELEFÓNICA CONTABLE: OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

Cuando el ADMINISTRADOR lo requiera, IGS coordinará la prestación de un servicio de asesoría contable telefónica orientado a brindar orientación general sobre obligaciones tributarias aplicables a la administración y operación del condominio. A través de este servicio se atenderán consultas relacionadas con el cumplimiento de deberes formales y sustanciales ante la administración tributaria, tales como presentación de declaraciones, retenciones, pagos, comprobantes de venta, así como aspectos generales vinculados al régimen tributario aplicable a la gestión condominial.

El objetivo de esta asistencia es facilitar al ADMINISTRADOR la comprensión del marco tributario vigente, los plazos, responsabilidades y buenas prácticas contables que deben observarse para una adecuada gestión fiscal del condominio, promoviendo el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y reduciendo riesgos por omisiones o errores formales. La orientación brindada permitirá al ADMINISTRADOR adoptar decisiones informadas en materia contable y tributaria relacionadas exclusivamente con la administración del condominio. El servicio se limita exclusivamente a orientación contable telefónica de carácter informativo.

Para acceder al servicio, la solicitud deberá realizarse a través de la línea central de atención telefónica de IGS, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y dentro de un horario hábil de 08:00 a.m. hasta 17:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. hasta 12:00 p.m. La prestación estará sujeta a disponibilidad de agenda, y cualquier cancelación deberá ser reportada con al menos seis (6) horas de anticipación. Para la adecuada atención de la consulta, el ADMINISTRADOR deberá proporcionar información clara y suficiente sobre la situación tributaria o contable que origina la solicitud.

IGS deja constancia de que esta cobertura es de medio y no de resultado; en consecuencia, el ADMINISTRADOR reconoce que la compañía no será responsable por el éxito, fracaso o consecuencias derivadas de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de ejecutar con base en la orientación brindada. El servicio no incluye elaboración de declaraciones tributarias, presentación de formularios ante la administración tributaria, auditorías contables, certificaciones financieras, representación ante autoridades fiscales, defensa en procesos sancionatorios, ni el pago de impuestos, multas, intereses o cualquier otro valor derivado del cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Esta cobertura está limitada a dos (2) eventos por año y por un tiempo límite de hasta una (1) hora por evento.

## **4. Cláusula de Precio Preferencial para Servicios Adicionales**

Únicamente para todos los servicios, una vez alcanzado el tope de eventos cubiertos establecidos para cada AFILIADO según el producto contratado y dentro del período de vigencia, IGS podrá coordinar la

prestación de dichos servicios bajo la modalidad de precio preferencial, aplicable exclusivamente para AFILIADOS.

La prestación de estos servicios adicionales quedará sujeta a la disponibilidad de proveedores, condiciones operativas y cobertura geográfica, y deberá ser solicitada y programada previamente a través de la línea central de atención de IGS, quedando sujeta a confirmación por parte de la empresa.

El costo correspondiente al servicio bajo esta modalidad será asumido íntegramente por el AFILIADO, conforme a las tarifas preferenciales vigentes al momento de la solicitud.

#### **5. Cláusula de Carencia**

Todos los servicios estarán sujetos a un período de carencia de treinta (30) días contados a partir de la fecha de inicio de la vigencia.

#### **6. Cláusula de Coordinación de Servicios**

Todos los servicios prestados por IGS serán coordinados directamente con el ADMINISTRADOR, y su prestación estará sujeta a la disponibilidad de los proveedores, limitándose a un (1) servicio por semana. La programación deberá realizarse previamente a través de la línea central de atención, respetando la disponibilidad del personal y de los recursos necesarios, y quedará sujeta a confirmación por parte de IGS.

#### **7. Cláusula de cancelación y cargo del servicio**

En caso de que el ADMINISTRADOR no proceda a cancelar el servicio con la debida anticipación establecida en cualquiera de los servicios solicitados, el costo correspondiente a cada servicio será cargado íntegramente al ADMINISTRADOR, sin lugar a exoneración ni reembolso alguno.