

Te acompañamos para
darte el **mejor respaldo.**

ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO

PLAN MENSUAL

Condiciones Generales
del Servicio



ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO

1. INTRODUCCIÓN

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO, le acerca asistencia, 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 **0810-333-1426 o al 4324-6429**, **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 DE TÉRMINOS

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) CLIENTE:** Es la persona física que tenga adherido al momento de la ocurrencia del evento cubierto por el presente, la ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO
- C) BENEFICIARIO:** Son **BENEFICIARIOS** del CLIENTE el/la cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda.
- 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.
- F) SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho 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 CLIENTE, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTES 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 CLIENTE en cualquiera de los servicios descritos 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 del CLIENTE.
- 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) PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República Argentina.
- T) REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE 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 CLIENTE al momento de suscribir el servicio de asistencia, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del CLIENTE para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.
- V) TOPE DE COBERTURA:** Dícese del monto máximo expresado en moneda de curso legal solicitado de la asistencia. Esta se ajusta en base a las condiciones determinadas y se tomará el monto vigente al momento de solicitar la asistencia.
- W) EMERGENCIA:** Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento.



3. LÍMITES DE EVENTO Y CARENCIA

ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	CANTIDAD MÁXIMA DE EVENTOS AL AÑO	CARENCIA DE 6 MESES
Envío y pago de cerrajero por emergencia	\$30.000	1 evento al año	
Envío y pago de plomero por emergencia			
Envío y pago de electricista por emergencia			
Envío y pago de vidriero por emergencia			
Envío y pago de gasista por emergencia			
Trabajos generales de carpintería, herrería y albañilería	Presupuesto sin cargo	1 evento al año	No

4. ASISTENCIA HOGAR PROTEGIDO

4.1. ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal (puerta de su departamento siempre y cuando no tenga doble entrada) de acceso a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO se enviará 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.



4.2. ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se presente alguna fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del AFILIADO se enviará un plomero, dependiendo la disponibilidad del prestador en el momento del servicio y de la zona donde se encuentre el domicilio. 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 el traslado del operario. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

Exclusiones del servicio de plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefón, calefactores, estufas, cocinas y calderas, 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 o gas propias de la vivienda. Quedan excluidas también reparaciones de canales y bajantes, desagotes pluviales, 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.

4.3. ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO (casa, departamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de la instalación domiciliaria y el estado de las redes lo permitan. Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, veladores, dicroicas, balastos y otros.



Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía.

Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

4.4. ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas.

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

El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del Servicio de Vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio: Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda, que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos climáticos y catástrofes naturales.

Excepcionalmente, el AFILIADO tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a IGS de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de esta. Una vez autorizados, el AFILIADO deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado.

4.5. ENVÍO Y PAGO DE GASISTA POR EMERGENCIA

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.

4.6. TRABAJOS GENERALES DE CARPINTERÍA, HERRERÍA Y ALBAÑILERÍA

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para solucionar problemas que requieran el trabajo de un carpintero, herrero o albañil, en su RESIDENCIA PERMANENTE. Para esto IGS gestionará el envío de un técnico especializado que realizará el diagnóstico del problema.

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

5. EXCLUSIONES

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

- a) La mala fe del CLIENTE, comprobada por el personal de IGS.
- b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad
- c) Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el CLIENTE no se identifique como adherido a la ASISTENCIA DE ACCIDENTES PERSONALES
- e) Cuando el CLIENTE incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- f) Cuando la solicitud de algún Servicio esté vinculada directa o indirectamente con una ENFERMEDAD preexistente diagnosticada y/o ACCIDENTE ocurrido en ambos casos con anterioridad a la fecha de contratación de la póliza y a la Fecha de Inicio de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Con el fin que el CLIENTE pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con **IGS**, es decir cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a **IGS** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, **IGS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las presentes condiciones generales.



- c) Identificarse como CLIENTE 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.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el CLIENTE requiera de los **SERVICIOS** contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- b) El CLIENTE procederá a suministrarle al representante de IGS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el CLIENTE 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 CLIENTE 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 CLIENTE en la última lista de CLIENTES activos.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **IGS** le prestará al CLIENTE 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 CLIENTE 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.

8. REINTEGRO

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente, y para proceder al mismo se deberá primero comunicar con IGS donde le informarán los pasos a seguir; deberá presentar la documentación respaldatoria junto a la Factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y con membrete y datos completos del emisor de esta.

9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

10. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Queda expresamente establecido que IGS se obligará frente a los AFILIADOS y sus BENEFICIARIOS sólo en los límites establecidos en el presente Anexo.



