

Te escuchamos y te
ayudamos a **resolver**.

ASISTENCIA SALUD + TECNO

PLAN ANUAL

Condiciones Generales
del Servicio



ASISTENCIA SALUD + TECNO

1. INTRODUCCIÓN

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con ASISTENCIA SALUD + TECNO, 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 SALUD + TECNO
- 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 SALUD	MONTO X EVENTO	EVENTOS X AÑO
Telemedicina	Sin límite	3 eventos al año
Telemedicinas especialistas	Sin límite	1 evento al año
ASISTENCIA TECNOLÓGICA	MONTO X EVENTO	EVENTOS X AÑO
Asistencia telefónica PC 24hs: • Diagnóstico Remoto y Asesoramiento Preventivo • Asistencia en la Configuración de VPN y Seguridad en Línea • Asistencia en la Instalación y Configuración de Software de Respaldo • Recuperación de datos • Soporte en la Configuración y Uso de Servicios en la Nube • Soporte para Instalación y Configuración de Sistemas de Seguridad para Hogar • Asistencia en la Migración de Datos entre Dispositivos • Capacitación en Uso de Nuevas Tecnologías o Dispositivos • Asistencia en la Instalación y Configuración de Sistemas de Control de Acceso • Soporte en la Configuración de asistentes Virtuales y Domótica	Sin límite	2 eventos al año
Configuración de dispositivos en el hogar • Home Theater • Apple TV • Chrome Cast • TV • Audio • Impresora • PC	\$ 30.000	1 evento al año



Configuración de Celular • Configuración de store / instalación y desinstalación de aplicaciones • Sincronización de datos e información. • Configuraciones en general	\$ 30.000	1 evento al año
---	-----------	-----------------

4. ASISTENCIA SALUD

4.1. TELEMEDICINA

En caso de que el AFILIADO requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica 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.

4.2. TELEMEDICINA ESPECIALISTAS

En caso de que el AFILIADO requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica IGS pondrá a disposición del AFILIADO un médico profesional especialista, 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.

5. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

5.1. ASISTENCIA TECNOLÓGICA PC 24 HS

En caso de que el AFILIADO tenga una consulta y/o algún inconveniente relacionado con su computadora personal, dispositivos tecnológicos o sistemas asociados, IGS gestionará y coordinará la atención mediante asistencia remota y/o comunicación telefónica con un profesional especializado, quien brindará orientación, diagnóstico y soporte para procurar la solución del inconveniente reportado.

La cobertura comprende, entre otros, los siguientes servicios:

- Diagnóstico remoto y asesoramiento preventivo sobre el funcionamiento de equipos informáticos.
- Asistencia en la configuración de redes privadas virtuales (VPN) y seguridad en línea
- Asistencia en la instalación y configuración de software de respaldo y copias de seguridad.



- Orientación y soporte para la recuperación de datos, sujeto a la viabilidad técnica del caso.
- Soporte en la configuración y uso de servicios de almacenamiento y aplicaciones en la nube.
- Asistencia para la instalación y configuración de sistemas de seguridad para el hogar compatibles con soporte remoto.
- Asistencia en la migración de datos entre dispositivos compatibles.
- Capacitación básica y orientación para el uso de nuevas tecnologías, aplicaciones o dispositivos.
- Asistencia en la instalación y configuración de sistemas de control de acceso compatibles con soporte remoto.
- Soporte para la configuración y utilización de asistentes virtuales, dispositivos inteligentes y sistemas de domótica.

5.2. CONFIGURACIÓN DISPOSITIVOS DEL HOGAR

En caso de que el AFILIADO requiera asistencia para la configuración de dispositivos tecnológicos en su hogar, IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica y/o remota con un profesional especializado para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la correcta configuración y puesta en funcionamiento del dispositivo, en cuanto a:

- Home Theater.
- Apple TV.
- Chromecast.
- Televisores (Smart TV).
- Equipos de audio.
- Impresoras.
- Computadoras personales (PC).

La asistencia comprende orientación para la configuración inicial, conexión a redes domésticas, vinculación con otros dispositivos compatibles y resolución de inconvenientes básicos de funcionamiento y conectividad.

5.3. CONFIGURACIÓN DEL CELULAR

En caso de que el AFILIADO requiera asistencia para la configuración de su teléfono celular o dispositivo móvil, IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica y/o remota con un profesional especializado para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la correcta configuración y puesta en funcionamiento del dispositivo, en cuanto a:

- Configuración inicial del equipo.
- Configuración de cuentas de correo electrónico.
- Configuración de redes Wi-Fi y conectividad móvil.
- Instalación y configuración de aplicaciones.
- Configuración de copias de seguridad y sincronización de datos.
- Configuración de servicios de almacenamiento en la nube.
- Asesoramiento sobre funcionalidades y herramientas del dispositivo.
- Resolución de inconvenientes básicos de configuración y funcionamiento.



6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

