MULTI-ASISTENCIA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

BANCO BANCO COLUMBIA

Integral Group Solution
Integral Group Solution

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
MULTI-ASISTENCIA – BANCO COLUMBIA

1. INTRODUCCIÓN

IGS con **MULTIASISTENCIA,** le acerca asistencia al hogar, asistencia mascotas Y asistencia tecnológica, 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 **0800-222-0040** o al teléfono alternativo **4390-7617, IGS** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. GLOSARIO DETÉRMINOS

2.1 DEFINICIONES

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

A) IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.

B) AFILIADO: Es la persona física que se haya adherido al PROGRAMA DE "MULTI-ASISTENCIA".

C) BENEFICIARIO: Son **BENEFICIARIOS** del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO,** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.

D) PESOS: La moneda de curso legal vigente en la república Argentina.

E) SERVICIOS: Los servicios de asistencia prestados en forma directa por **IGS,** o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad contemplada en **MULTIASISTENCIA.**

F) SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla de un vehículo, vivienda de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS.**

G) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO,** causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

H) EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **IGS** se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS.**

I) AVERÍA: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.

J) REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por IGS telefónicamente al **AFILIADO/ BENEFICIARIO** a su solicitud.

K) COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por **IGS** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del **AFILIADO/ BENEFICIARIO** en relación con los rubros detallados en el presente.

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

M) COSTO PREFERENCIAL: IGS trasladará a sus **AFILIADOS** las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

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

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

P) PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **IGS** asista al **AFILIADO** en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales.

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

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

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

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

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

Hace click en la asistencia que necesites y navega más fácilmente

Asistencias	Coberturas	Eventos
Asistencia Hogar	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
● Envió de plomero por emergencia	$44.000 por evento	4 Eventos al año
● Envió de cerrajería por emergencia	$44.000 por evento	
● Envió de electricista emergencia	$44.000 por evento	
● Envió de vidriero por emergencia	$44.000 por evento	
● Envió de gasista por emergencia	$44.000 por evento	
Asistencia Mascotas	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
● Atención en centro veterinario	$37.000 por evento	3 Eventos por año
● Phono Vet consultas, viajes al exterior, adiestramiento y consejos	Sin Límite	Sin Límite
Asistencia Electro + Tecno	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
● Atención telefónica tecnológica 24 horas	Sin límite	Sin límite
Asistencia Médica	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
● Telemedicina	Sin límite	10 Eventos por año
Asistencia Contable y legal	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
● Consulta telefónica 30 minutos	Sin límite	3 Eventos por año

1. ASISTENCIAS POR EMERGENCIA

Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua o fuga visible de agua), que no permita su utilización cotidiana o ponga en riesgo el domicilio, (falta de fluido eléctrico como corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior forzada o dañada en el momento, un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento y no sean de anterioridad visible.

1.1 ENVÍO DE PLOMERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del AFILIADO se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El presente servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario. Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería. -

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 Plomería.- La reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefón, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.

1.2 ENVÍO 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 **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO** se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO.**

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

***Exclusiones del Servicio de Cerrajería*:** Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

1.3 ENVÍO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista posterior a la fecha de inicio de la prestación de los servicios de asistencia y que ocurra en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad, quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

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

1.4 ENVÍO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA

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

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería, Quedan excluidas del presente servicio, Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales. En caso de ser necesario el desmonte de rejas para poder instalar el vidrio, el costo de desmontar y montar la reja será asumido por el AFILIADO. Excepcionalmente, el AFILIADO tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a IGS de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de esta. Una vez autorizados, el AFILIADO deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado.

1.5 ENVÍO 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.

2. ASISTENCIA MASCOTAS

2.1 ATENCIÓN EN CENTRO VETERINARIO

En caso de que la MASCOTA requiera atención veterinaria a consecuencia de una URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS y siempre que el equipo veterinario de IGS lo considere necesario, EL AFILIADO 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 servicios autorizados para CONTROL DE TRATAMIENTO en centro veterinario son los siguientes:

- Tratamiento sintomático de casos leves.
- 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.

2.2 PHONO VET: CONSULTAS, VIAJES AL EXTERIOR, ADIESTRAMIENTO, CONSEJOS

En caso que el AFILADO requiera información referente a vacunas u otras necesidades médico- veterinarias de su mascota, IGS realizará un enlace telefónico con un médico- veterinario, quien les dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente.

De igual manera si el AFILIADO requiere Información telefónica acerca de: guardería de mascota, clínicas y hospitales veterinarios, estéticas caninas, tiendas de accesorios para mascota, criaderos, pensiones, adiestramiento, concursos caninos, alimento, SERVICIOS funerarios, albergues, vacunación, asilos, esterilización, organismos protectores, rehabilitación y ortopedia, lazarillos, spas, colocación de chips de localización, EVENTOS especiales, limpieza dental, cirugía de orejas, amputación, cementerios, castración, travel y orientación para viajes, desparasitaciones, adopción, urgencias 24 horas, paseadores, criaderos, parejas, laboratorios, rayos, estudios, pet shops, restaurantes pet friendly, cirugías en caso de ACCIDENTE

etc, IGS realizará un enlace telefónico con personal especializado en cada área y le dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente.

3. ASISTENCIA EN ELECTROS

3.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA 24 HORAS

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

4. ASISTENCIA MÉDICA

4.1 TELEMEDICNA

En caso 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.

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

5. ASISTENCIA CONTABLE Y LEGAL

5.1 CONSULTA TELEFÓNICA 30 MINUTOS

En caso de que el AFILIADO solicite a IGS información sobre préstamos, créditos, refinanciación de deudas, inversiones o asistencia legal, IGS lo contactará vía telefónica con profesionales del área correspondiente, quienes podrán brindarle la información solicitada y responder a todas las inquietudes del AFILIADO. Además, los servicios de asistencia legal estarán disponibles a solicitud del AFILIADO, siendo proporcionados por abogados matriculados, los cuales serán asignados por IGS y podrán ofrecer asesoramiento telefónico en materias civil, penal, laboral y familiar.

4. EXCLUSIONES

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

a) La mala fe del **AFILIADO**, comprobada por el personal de **IGS**.
b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad
c) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
d) Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** de PROGRAMA DE **MULTI-ASISTENCIA**
e) Cuando el **AFILIADO** 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.**

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con **IGS,** es decir cuando por alguna circunstancia el **AFILIADO** 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 **AFILIADO** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, la relación entre **IGS** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **IGS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
c) Identificarse como **AFILIADO** ante los representantes de **IGS** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

a) El **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
b) El AFILIADO procederá a suministrarle al representante de IGS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **AFILIADO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el **AFILIADO** deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de **IGS** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **AFILIADO** en la última lista de **AFILIADO** activos de **PROGRAMA DE MULTI-ASISTENCIA.**
c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **IGS** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las condiciones generales. En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos

indicados, **IGS** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con las condiciones generales.

7. REINTEGRO

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente, y para proceder al mismo se deberá primero comunicar con IGS donde le confirmarán 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 emitida por el Establecimiento.

8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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