MULTIASISTENCIA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

IGS | Integral Group Solution

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
MULTIASISTENCIA – BANCO COMAFI – Asistencia Hogar + Mascotas

1. INTRODUCCIÓN

IGS con **MULTIASISTENCIA,** le acerca asistencia al hogar, asistencia mascotas, asistencia médica, asistencia tecnológica y mucho más, 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 **0810-222-6989** o al teléfono alternativo **4390-7619, 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 el AFILIADO que esté incorporado y que haya contratado **MULTIASISTENCIA.**
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,** abonando el costo del servicio por cada uno de los **BENEFICIARIOS** que se incorporen, 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 al hogar por emergencia	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
Envió de cerrajero por emergencia	$55.000 por evento	6 eventos al año
Envió de plomero por emergencia	$55.000 por evento	6 eventos al año
Envió de electricista por emergencia	$55.000 por evento	6 eventos al año
Envió de vidriero por emergencia	$55.000 por evento	6 eventos al año
Envió de gasista por emergencia	$55.000 por evento	6 eventos al año
Traslado y guardamuebles por inhabitabilidad	$84.000 por evento	1 evento al año
Seguridad y vigilancia en caso de siniestro	$84.000 por evento	1 evento al año
Asistencia Mascotas	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
Veterinario a domicilio en caso de emergencia	$40.000 por evento	5 eventos al año
Phono Vet (Consulta veterinaria telefónica)	Sin límite	10 eventos al año
Radiografías, ecografías o cirugías	$55.000 por evento	2 eventos al año
Paseador de mascotas en caso de internación del afiliado	$35.000 por evento	1 evento al año
Hotel para mascotas en caso de internación del afiliado	$55.000 por evento	1 evento al año
Eliminación de cadáver en caso de fallecimiento de la mascota	$69.000 por evento	1 evento al año
Descuento del 40% en medicamentos recetados	$29.000 por evento	5 eventos al año

3. BENEFICIOS

3.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR POR EMERGENCIA

A) SERVICIO DE CERRAJERÍA

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.

B) SERVICIO DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista posterior a la fecha de inicio de la prestación de los servicios de asistencia y ocurrida en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO,** 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.

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 traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería ni pintura).

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, tuberías galvanizadas, 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. 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.

Obstrucciones de cañerías superiores a 2,00 metros o aquellas que requieran maquinaria especializada. Rotura de caños por causas climáticas (congelamiento, etc.)

C) SERVICIO DE ELECTRICISTA

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 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.

D) SERVICIO DE VIDRIERÍA

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.

E) SERVICIO DE GASISTA

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.

F) TRASLADO DE MUEBLES Y GUARDAMUEBLES POR INAHBITABILIDAD

IGS organizará el retiro de los muebles de la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** y su transporte hasta el local especificado por el beneficiario, ubicado dentro de un radio de 80 km, contados a partir de la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO,** siempre y cuando, a consecuencia de incendio, rayo o explosión, la vivienda fuera inhabitable y fuera necesario el retiro de los muebles por razones de seguridad.

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

G) SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN CASO DE SINIESTRO

Cuando la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** se presentará vulnerable, como consecuencia de un siniestro o por un accidente, y por este motivo estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior. **IGS** coordinara el envío de personal de seguridad las 24hs para resguardas la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO.**

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

3.4. ASISTENCIA MASCOTAS

A) VETERINARIO A DOMICILIO EN CASO DE EMERGENCIA

En caso tal que la mascota del **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico-veterinario, IGS gestionará el traslado del médico-veterinario a la residencia permanente del **AFILIADO,** para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de la mascota del **AFILIADO** siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita

B) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA VETERINARIA

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

C) RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS, CIRUGIAS

En caso que el **AFILADO** requiera y solicite su **RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS, CIRUGIAS** para su mascota, **IGS** mediante su cabina de asistencia indicara al **AFILADO** el prestador más cercano o clínica veterinaria al domicilio del mismo así puede hacer uso del servicio.

D) SERVICIO DE PASEO ANTE CASOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

El servicio corresponde en caso de hospitalización por emergencia del titular del servicio de asistencia, por lo que **IGS** requerirá un certificado médico. **El AFILADO** o un tercero que el mismo designe, asignará a su elección un servicio de paseo canino. Se priorizará el paseador

que habitualmente concurre al domicilio, si el afiliado no dispusiera de ninguno, **IGS** contactará un prestador del servicio descripto. Es indispensable que el afiliado haya denunciado el siniestro en la compañía y se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio.

E) HOTEL PARA MASCOTAS EN CASOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

En caso que el **AFILADO** requiera hospitalización por una situación de emergencia y no exista persona responsable que pueda cuidar a la mascota durante este período, **IGS** gestionará la estadía de la mascota en un hotel especialmente habilitado para ellas.

F) ELIMINACIÓN DE CADÁVER EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA

En caso que la mascota del **AFILIADO** falleciera, **IGS** gestionará la eliminación del cadáver a través de personal idóneo para realizar esta labor. (Incineración u otro método, según posibilidades geográficas).

G) DESCUENTO DEL 40% EN MEDICAMENTOS RECETADOS EN VETERINARIAS

Por el presente servicio, **IGS** pone a disposición del **AFILIADO** la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados en veterinarias para su mascota. Cuando el **AFILIADO** requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los Nº asignados, para que esta le informe la **VETERINARIA ADHERIDA** más cercana a su **RESIDENCIA PERMANENTE** o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el **AFILIADO** debe llamar a IGS para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones veterinarias y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

- Denominación de la entidad: Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum
- Cantidad de cada medicamento
- Firma y sellos con Nº de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción

La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

Topes de cobertura: Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado. Renglones por receta: Hasta 1 (uno) Envases por renglón: Hasta 1 (uno).

4.2. CASOS DE EXCEPCIÓN

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) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
c) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
e) La energía nuclear radiactiva.

4.2. EXCLUSIONES

a) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
b) Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** de **MULTIASISTENCIA.**
c) Cuando el **AFILIADO** incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

4.3. 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 o arreglos sin haber consultado previamente con **IGS,** es decir cuando por alguna circunstancia el **AFILIADO** realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a **IGS** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
b) Dar aviso oportuno a **IGS** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.**
c) Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los **SERVICIOS,** 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.
d) 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.
Abonar dentro de los plazos y en la forma pactada el costo de los **SERVICIOS.**

4.4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un **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 ubicación exacta del **AFILIADO;** un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por **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 **AFILIADOS** en la última lista de **AFILIADOS** activos de **MULTIASISTENCIA.**
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.

4.5. 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.