MULTIASISTENCIA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

IGS | Integral Group Solution

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

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 médica	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Traslado en ambulancia por accidente o enfermedad grave	Sin límite	Sin límite
• Servicio de telemedicina (Clínicos, psicólogos, nutricionistas, traumatólogo)	Sin límite	5 eventos al año
Asistencia tecnológica y electro	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Instalación de electrodomésticos	$63.000 por evento	1 evento al año
• Instalación de soporte TV	$35.000 por evento	1 evento al año
Senior Pack	**Cobertura Máxima**	**Máximo de evento**
• Asesoría en operaciones bancarias y medios de pago	Sin límite	Sin límite
• Asistencia tecnológica telefónica/remota las 24hs	Sin límite	Sin límite
• Secretaria JUBI-PACK (Asesoría general, traslados, referencia y coordinación)	Sin límite	Sin límite
• Phono contable. Consulta sobre impuestos, finanzas, tramites en ANSES…	Sin límite	Sin límite
• Phono legal. Consultas en materia civil, penal y familiar	Sin límite	Sin límite
• Acompañante terapéutico para estudios, análisis o citas	$40.000 por evento	1 eventos al año
• Recordatorio de citas e ingestas de medicamentos	Sin límite	Sin límite

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.

3.3. ASISTENCIA MÉDICA

A) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) POR EMERGENCIA – 24 HS

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad grave o accidente con riesgo de vida, a solicitud del **AFILIADO, IGS** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir un centro hospitalario cercano, **IGS** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

B) SERVICIO DE TELEMEDICINA

A solicitud del **AFILIADO** se coordinará el enlace con un médico clínico para realizar una videoconferencia. De ser posible se brindará la asistencia en el momento, de lo contrario se agendará en el transcurso del día en un plazo no mayor a 12 hs. El médico realizará el diagnóstico y le brindará las indicaciones según la sintomatología presentada. De ser necesario y a criterio del profesional de salud, podrá recetarle medicamentos de venta libre o bajo receta. No se realizarán recetas a pacientes bajo tratamiento para continuidad del mismo o transcripciones de receta. El médico se reserva el derecho no hacer diagnóstico y derivar al paciente a una consulta personalizada.

3.5. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

A) INSTALACIÓN DE ELECTRODOMESTICOS

Por solicitud del **AFILIADO, IGS** ofrecerá una cotización para la instalación de electrodomésticos tales como lavarropas, aire acondicionado, secadoras, lava vajillas, calefones, cocinas etc. Dicho presupuesto se confeccionará atendiendo a las particularidades del equipo a instalar y del domicilio de cada beneficiario. Una vez que el cliente hubiera aceptado el presupuesto IGS llevará adelante la coordinación del servicio hasta su término.

B) INSTALACIÓN DE SOPORTE DE TV

A solicitud del **AFILIADO, IGS** coordinara el envío del personal idóneo para la colocación de un soporte de TV en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO.** El soporte a instalar debe ser proveído por el AFILIADO.

4.1 SENIOR PACK

A) ASESORÍA EN OPERACIONES BANCARIAS Y MEDIOS DE PAGO.

En caso que el AFILIADO solicite a IGS asesoría sobre operaciones bancarias y medios de pago, IGS lo contactará vía telefónica con profesionales del área quienes puedan brindarle la información que el AFILIADO solicita, respondiendo todas las inquietudes manifestadas por el mismo.

B) ASISTENCIA TECNOLÓGICA TELEFÓNICA/ REMOTA LAS 24HS (CONSULTAS, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS)

En caso que el AFILIADO tenga una consulta y/o algún problema con su computadora/impresora o requiera asistencia tecnológica para la TV/LED, IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente, en cuanto a:

- Problemas de arranque y funcionamiento
- Instalación remota de antivirus
- Configuración remota de wifi
- Resolución de problemas en general

El presente servicio se brindará sin LÍMITE DE MONTO Y sin límite de EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

C) SECRETARIA JUBI-PACK (ASESORÍA GENERAL, TRASLADOS, REFERENCIA Y COORDINACIÓN)

A solicitud del AFILIADO, IGS le proporcionará asesoría general y referencia y coordinación en cuanto a clínicas y hospitales, restaurantes, florerías, eventos y centros culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como reservaciones a los mismos. También se podrá gestionar a través de IGS la compra de boletos a conciertos y toda actividad cultural relacionada. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los lugares recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el AFILIADO.

D) PHONO CONTABLE: CONSULTAS SOBRE IMPUESTOS, FINANZAS, TRAMITES EN ANSES Y JUBILACIONES

En caso que el AFILIADO solicite a IGS información sobre préstamos, créditos, refinanciación de deudas, esta última lo contactará vía telefónica con profesionales del área quienes puedan brindarle la información que el AFILIADO solicita, respondiendo todas las inquietudes manifestadas por el mismo. También tendrá asesoramiento telefónico para trámites en AFIP/ rentas/ ANSES a solicitud del afiliado, IGS lo contactará de forma telefónica con profesionales del área contable quienes le brindarán información sobre realización de trámites en el área de AFIP, RENTAS Y ANSES, brindándole respuesta a las inquietudes presentadas por el afiliado.

E) PHONO LEGAL: CONSULTAS EN MATERIA CIVIL, PENAL Y FAMILIAR

Los servicios de asistencia legal serán brindados previo pedido del AFILIADO por profesionales abogados matriculados, quienes serán brindados por IGS y los mismos podrán asesorarlo telefónicamente en materia civil, penal, laboral y comercial.

F) ACOMPAÑANTE TERAPÉUTICO PARA ESTUDIOS, ANÁLISIS O CITAS

Si el afiliado lo requiere, a su solicitud, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a estudios, análisis o citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte.

G) RECORDATORIO DE CITAS E INGESTAS DE MEDICAMENTOS

Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

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

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.