MULTIASISTENCIA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

IGS | Integral Group Solution

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

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 al hogar por mantenimiento	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Instalación de lámparas y luminarias	$40.000 por evento	1 evento al año
• Destapación de cañerías	$40.000 por evento	1 evento al año
• Pequeños trabajos de electricidad	$40.000 por evento	1 evento al año
• Instalación de grifos y sanitarios	$40.000 por evento	1 evento al año
• Instalación de cortinas, rollers y black out	$40.000 por evento	1 evento al año
• Trabajos de fumigación en el domicilio	$40.000 por evento	1 evento al año
• Trabajos de mantenimiento generales en el hogar (Garantía y cuotas)	Presupuesto sin cargo	Sin límite
Asistencia tecnológica y electro	**Cobertura Máxima**	**Máximo de eventos**
• Instalación de electrodomésticos	$62.000 por evento	1 evento al año
• Service de reparación de electrodomésticos	$62.000 por evento	1 evento al año
• Instalación de soporte TV	$35.000 por evento	1 evento al año
• Técnico para reparación de Smartphone, PC, Notebook y Tablet	$62.000 por evento	1 evento 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.

3.2. ASISTENCIA AL HOGAR POR MANTENIMIENTO

A) INSTALACIÓN DE LAMPARAS Y LUMINARIAS

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para Instalación de luminarias, comúnmente conocidos como “lámparas tipo apliques de luz” que necesiten ser reemplazadas o instaladas las cuales deben ser provistas por el **AFILIADO.** La instalación de Luminaria o Aplique se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación, vale decir, existencia de cableado eléctrico. Las mismas pueden ser de pared o de techo, y deben encontrarse dentro del domicilio, en la terraza o en patios internos. El servicio incluye las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio y/o la luminaria y la conexión de los cables para que la misma quede funcionando.

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE ELECTRICISTA POR MANTENIMIENTO

- Quedan excluidos la instalación de cajas eléctricas o cableadas para la instalación de luminaria.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el **AFILIADO.**

B) DESTAPACION DE CAÑERÍAS

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** una destapación tanto de cañerías de agua frio como caliente o desagües, **IGS** gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO.**

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE PLOMERO POR EMERGENCIA:

- Quedan excluidos aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua.
- No se incluyen materiales en ningún caso

C) PEQUEÑOS TRABAJOS DE ELECTRICIDAD

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para la colocación o reparación de enchufes, disyuntores o pequeños trabajos que deban ser realizado por un electricista matriculado.

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE ELECTRICISTA POR MANTENIMIENTO

- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el **AFILIADO.**
- Quedan excluidas instalaciones a una altura máxima de 2.5 metros, si el **AFILIADO** necesite instalar a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

D) INSTALACIÓN DE GRIFOS Y SANITARIOS

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar en su **RESIDENCIA PERMANENTE** el cambio de alguna grifería, instalación de algún artefacto de baño o cocina, **IGS** gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Los materiales deben ser provistos por el **AFILIADO.**

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE PLOMERO POR EMERGENCIA:

- Quedan excluidos aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua.
- No se incluyen materiales en ningún caso.

E) INSTALACIÓN DE CORTINAS, ROLLERS Y BLACK OUT

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra para realizar la instalación de cortinas, rollers o black out en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del cliente. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas, deberán ser provistos por el Cliente. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s).

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

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CORTINAS

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

G) TRABAJOS DE FUMIGACIÓN

Por medio de este servicio el **AFILIADO** recibirá el traslado del fumigador hasta el límite acordado, para solucionar problemas de control de plagas (desinfección, desratización desinsectación) así como limpieza de tanques de agua. Para esto **IGS** gestionará el envío de un técnico especializado que realizará la detección y diagnóstico del tipo de problema y trabajo a realizar.

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

H) TRABAJOS DE MANTENIMIENTO GENERALES EN EL HOGAR

Cuando el **AFILIADO** requiera uno de los servicios de conexión en el hogar detallados a continuación, **IGS** podrá enviar un profesional destinado a la atención de estos servicios. El costo de los mismos correrá por cuenta del **AFILIADO.**

ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR: Por solicitud del **AFILIADO** se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación,

mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, gasistas, fumigadores, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros. **IGS,** coordinará que el especialista presente simultáneamente al **AFILIADO** y a **IGS** el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el **AFILIADO** decida, en definitiva. Una vez que el **AFILIADO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo. Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **IGS,** para señalar cualquier disconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y podrán solicitarse en horarios de oficina, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

GARANTÍA DE SERVICIO DE CONEXIÓN:

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **IGS,** tendrán una garantía por tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **IGS** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

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.

F) SERVICE DE ELECTRODOMÉSTICOS

Por solicitud del **AFILIADO, IGS** coordinara el envío de un técnico para la reparación de electrodomésticos como televisores, lavarropas, secadoras, lava vajillas, calefones, cocinas, aires acondicionados, estufas, etc. El técnico podrá requerir retirar del domicilio el electrodoméstico para repararlo, el costo del flete se encuentra incluido en la cobertura.

G) 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.

H) TÉCNICO PARA LA REPARACIÓN DE SMARTHPONES, PC, NOTEBOOK, GAMING Y TABLETS

IGS garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento de **SMARTHPONES, PC, NOTEBOOK, GAMING Y TABLETS.** El técnico podrá requerir retirar del domicilio el electrodoméstico para repararlo, el costo del flete se encuentra incluido en la cobertura.

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.