



Programa de Asistencias Vivienda

Servicio de asistencias
brindado por **IGS** | Integral Group Solution



Programa de Asistencias Vivienda

Te resumimos los servicios de urgencia y programados.
¡Aprovechá estos beneficios!



Urgencias en el hogar

- Plomería
- Electricidad
- Cerrajería
- Gas
- Vidriería



Servicios de instalación

- Electrodomésticos (incluye asistencia telefónica)
- Grifos
- Cortinas
- Luminarias
- Accesorios de baño



Mantenimiento

- Cañerías
- Carpintería
- Humedad o filtraciones
- Orientación telefónica



Otras ayudas

- Mediphone
- Seguridad y vigilancia
- Asistencia médica - Traslado en ambulancia



Teléfonos para solicitar asistencias

0800-444-0313

4390-7614

Podés encontrar el detalle de los servicios, cantidad de eventos y situaciones cubiertas en este mismo cuadernillo.



Programa de Asistencias Vivienda

Índice de contenidos

1. Introducción	p.03
2. Glosario de Términos	p.03
3. Asistencia Vivienda	p.05
4. Exclusiones	p.16
5. Obligaciones del Cliente	p.18
6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia	p.18
7. Reintegro	p.19
8. Prestación de Servicios	p.19



Condiciones generales para la prestación de servicios

1. Introducción

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con ASISTENCIA VIVIENDA, le acerca asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. Con tan sólo una llamada al 0800-444-0313, INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. Glosario de términos

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.

IGS: Integral Group Solution S.A.

Cliente: Es la persona física o jurídica que tenga adherido, al momento de la ocurrencia del evento cubierto por el presente, la "ASISTENCIA VIVIENDA".

Pesos: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

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.

Situación de asistencia: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

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



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

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

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por IGS telefónicamente al CLIENTE a su solicitud.

Coordinación: Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del CLIENTE en relación con los rubros detallados en el presente.

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.

Costo preferencial: IGS trasladará a sus CLIENTES las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

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

Mantenimiento: Son aquellos servicios programados ante una situación en la cual se necesite la mano de obra de un técnico especialista para reparar, instalar o mantener áreas o partes del domicilio denunciado al momento de su alta como CLIENTE que requiera estos trabajos. Los mismos se realizarán por intermedio de una agenda previamente acordada con el CLIENTE.

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

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al CLIENTE en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales.

Fecha de inicio: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán



a disposición del CLIENTE.

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.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República Argentina.

Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

Residencia permanente: El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un CLIENTE al momento de suscribir el servicio de asistencia, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del CLIENTE para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

Tope de cobertura: Dícese del monto máximo expresado en moneda de curso legal solicitado de la asistencia. Éste se ajusta en base a las condiciones determinadas y se tomará el monto vigente al momento de solicitar la asistencia.

Emergencia: Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento.

3. Asistencia Vivienda

3.1 Plomería

Serán consideradas como urgencias las pérdidas de agua producidas por avería o rotura de cañerías a la vista, conexiones externas de agua y llaves de paso que provoquen inundación total o parcial en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente. Los gastos de traslado, mano de obra del prestador y materiales serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Dentro del tope se incluye el costo de los materiales utilizados en la reparación (no incluye repuestos) y



mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). Los repuestos son a cargo del CLIENTE. Los límites no son acumulables, es decir que, si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de plomería ni de otro tipo.

Se excluyen de la presente cobertura de urgencia: 3.1.1. Las roturas menores de válvulas de canillas (cueritos). 3.1.2. Las pérdidas de agua dentro de las paredes y/o de cañerías embutidas. 3.1.3. La reparación de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua de la vivienda, tales como por ejemplo calentadores 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. La precedente numeración no tiene carácter taxativo o limitativo. 3.1.4. La reparación y/o cambio de griferías. 3.1.5. Destapes de cañerías pluviales y cloacales. 3.1.6. Arreglos 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.

3.2 Electricidad

Serán considerados como urgencias los cortes en el suministro de energía eléctrica total o parcial provocados por cortocircuito dentro del domicilio denunciado al momento de su alta como cliente. En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, de acuerdo con las posibilidades que brinde el estado de la instalación eléctrica del domicilio. Los límites no son acumulables, es decir que, si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de electricidad ni de otro tipo. Los gastos de traslado, mano de obra del prestador y materiales serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Se excluyen de la presente cobertura: 3.2.1. Los cortes de energía producidos por las compañías eléctricas. 3.2.2. La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico, tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras,



heladeras y en general cualquier electrodoméstico o aparato que funcione por suministro eléctrico. 3.2.3. Las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general de la vivienda. 3.2.4. La reparación de enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicos, balastos y otros. 3.2.5. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía. 3.2.6. Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

3.3 Cerrajería

Serán consideradas como urgencia los casos en que sea imposible el ingreso o egreso al/del domicilio denunciado al momento de su alta como cliente debido a: 3.3.1. Que la única puerta de acceso a la VIVIENDA tenga trabada la cerradura. 1.3.2. Hurto, robo o extravío de llaves de la VIVIENDA, no habiendo disponible un juego duplicado de repuesto. 3.3.3. Los casos en que por bloqueo de cerradura quede encerrada una persona dentro de un ambiente de la VIVIENDA. 3.3.4. Los casos de robo o intento de robo a la VIVIENDA y que, como consecuencia del mismo, quede inutilizada la cerradura de acceso a la misma.

Los gastos de traslado, mano de obra del prestador y materiales serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Los materiales y repuestos son a cargo del CLIENTE. Los límites no son acumulables, es decir que, si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de cerrajería ni de otro tipo. Para proceder a brindar los servicios de cerrajería del hogar, será condición necesaria por razones de seguridad, que el CLIENTE exhiba su documento de identidad al prestador enviado por IGS.

Se excluyen de la cobertura: 3.3.5. La apertura y/o reparación de cerraduras de seguridad tipo *Panzer*. 3.3.6. La apertura y/o reparación de cerraduras y/o sistemas de aberturas eléctricos. 3.3.7. 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. En caso de robo o extravíos de llaves y el afiliado cuenta con la posibilidad de ingreso a su domicilio queda excluido el cambio de combinación de modo preventivo.



3.4 Gas

Cuando a consecuencia de una falla súbita e imprevista en las instalaciones de gas fijas propias del domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, se presente alguna rotura o avería que imposibilite el normal funcionamiento de las instalaciones de gas, por solicitud del CLIENTE 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 públicas de suministro lo permita. Los gastos de traslado, mano de obra del prestador y materiales serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. No se incluyen trabajos de albañilería ni repuestos por los mismos. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas. Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: calefón, cocina, termotanque, 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. Así mismo se excluyen los servicios sobre instalaciones de gas clandestinas y/o fuera de los alcances de las normas vigentes dictadas por autoridad competente.

3.5 Vidriería

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior del domicilio denunciado al momento de su alta como cliente 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 CLIENTE se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas. Los gastos de traslado, mano de obra del prestador y materiales serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. Se excluyen de la presente cobertura: 3.5.1. 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. 3.5.2. Roturas de vidrios por fenómenos naturales. 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.

3.6 Seguridad y vigilancia

Cuando el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente se presente vulnerable como consecuencia de robo, incendio, rayo o explosión y, por este motivo, estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior, IGS organizará la presencia de personal de vigilancia y seguridad en el mencionado domicilio. Los gastos del presente servicio serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 48 h de ocurrido el siniestro.

3.7 Asistencia Médica – Traslado en Ambulancia (Código Rojo)

En caso de que el CLIENTE sufra una enfermedad grave o accidente con riesgo de vida, a su solicitud, 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. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.8 Mediphone 24h

En caso de que el CLIENTE requiera que se le resuelva alguna consulta médica por la vía telefónica, IGS pondrá a disposición del CLIENTE un médico matriculado. El mismo responderá telefónicamente todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, en caso de ser requerido, 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. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.9 Orientación Telefónica para solución de problemas de electrodomésticos

En caso de que el CLIENTE tenga una consulta y/o un problema con algún electrodoméstico en el hogar, IGS gestionará y coordinará una comunicación por vía telefónica con un profesional para que atienda la inquietud del afiliado y se realice el asesoramiento de dicha consulta. El presente servicio se prestará para los siguientes electrodomésticos de línea blanca y marrón: lavavajillas, secarropas, lavarropas, microondas, equipo de audio, DVD/Blu-ray, heladeras, freezers, vinotecas, calefón, termotanque, spar, horno, aire acondicionado. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.10 Asistencia Telefónica en la instalación de electrodomésticos

En caso de que el CLIENTE necesite ayuda sobre la instalación de electrodomésticos en el hogar, IGS coordinará el enlace telefónico con un profesional para asesorarlo en la instalación de dicho electrodoméstico. El presente servicio se prestará para los siguientes electrodomésticos de línea blanca y marrón: lavavajillas, secarropas, lavarropas, microondas, equipo de audio, DVD/Blu-ray, heladeras, freezers, vinotecas, calefón, termotanque, spar, horno, aire acondicionado. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.11 Instalación de electrodomésticos hogareños

En caso de que el CLIENTE necesite un técnico para el servicio de instalación de electrodomésticos en el hogar, IGS gestionará y coordinará dicho servicio con un técnico profesional. El servicio consiste en la retirada del embalaje, inspección del electrodoméstico por daños o defectos, inspección del lugar antes de comenzar la instalación, desconexión del viejo electrodoméstico, nivelación, labores de instalación básica incluyendo conexión de mangueras/tuberías y puesta en marcha del electrodoméstico. El presente servicio se prestará para los siguientes electrodomésticos de línea blanca y marrón: lavavajillas, secarropas, lavarropas, microondas, equipo de audio, DVD/Blu-ray, heladeras, freezers, vinotecas, calefón, termotanque, spar, horno, aire



acondicionado. Los gastos de traslado, mano de obra del prestador y materiales serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO, O 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Se excluyen de la cobertura: 3.11.1. Las piezas adicionales y todo tipo de trabajo que quede fuera de una instalación estándar. 3.11.2. El movimiento del electrodoméstico si requiere más de un técnico. La mano de obra adicional puede ser coordinada a costo proferente. 3.11.3. El movimiento del electrodoméstico en cuestión por escaleras, o distancias mayores a 10 metros dentro del domicilio.

3.12 Conexión con técnicos especializados

Cuando el CLIENTE lo requiera, podrá ser conectado con un especialista, a quien IGS enviará para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento o instalación de electrodomésticos, fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen el envío del técnico e IGS coordinará que el especialista presente, simultáneamente al cliente y a IGS, el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el CLIENTE decida, en definitiva. Una vez que el CLIENTE haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se autorizará al técnico para proceder a realizarlo. Durante la ejecución de los trabajos, el CLIENTE podrá dirigirse a IGS, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y podrán solicitarse en días hábiles, en el horario de 09:00 a 18:00 h. Los trabajos realizados por el personal autorizado por IGS, tendrán garantía por tres (3) meses. La garantía se pierde si el CLIENTE adelanta trabajos con personal diferente al designado por IGS sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Todos los servicios podrán ser pagados con Tarjeta de Crédito, hasta en 3 pagos sin recargo.

3.13 Mantenimiento – Instalación de Grifos

En caso de que el CLIENTE requiera, en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, el cambio de alguna grifería, podrá programar con IGS, previa solicitud, el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Las griferías deben ser provistas por el



CLIENTE. El servicio incluye el desmontaje de la grifería antigua y el montaje de la nueva grifería. Se excluyen de la cobertura: 3.13.1. Aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua. 3.13.2. En ningún caso se incluye la provisión de griferías.

3.14 Mantenimiento – Destapes de cañerías y desagües pluviales

En caso de que el CLIENTE requiera, en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, asistencia por una obstrucción en sus cañerías fijas de agua fría o caliente o de desagües pluviales (bachas, rejillas, artefactos sanitarios o de lavado) podrá programar con IGS, previa solicitud, el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Las destapaciones se realizarán hasta el primer tramo del desagüe. Los trabajos de destape serán prestados bajo conformidad del asegurado entendiendo que de dicho servicio podrían llegar a suscitarse otros tipos de inconvenientes como pinchaduras o descolocación de caños. Se excluyen de la cobertura: 3.14.1. Aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua. 3.14.2. El destape de cañerías desagües de aguas negras (cloacas).

3.15 Mantenimiento – Instalación de cortinas

En caso de que el CLIENTE requiera, en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, la instalación de cortinas, podrá programar con IGS, previa solicitud, el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). 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). Se excluyen de la cobertura: 3.15.1. La instalación de cortinas eléctricas. 3.15.2. La mano de obra para la realización de refuerzos en muros o cielos. 3.15.3. La mano de obra para la reparación ni adaptación de cortinas ni de sus soportes. 3.15.4. En ningún caso se incluye la provisión de cortinas. 3.15.5. 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.

3.16 Mantenimiento – Instalación de lámparas y/o luminarias



En caso de que el CLIENTE requiera, en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, la instalación de luminarias (comúnmente conocidos como “lámparas tipo apliques de luz”) que necesiten ser reemplazadas o instaladas, podrá programar con IGS, previa solicitud, el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Los accesorios, lámparas y apliques deberán ser provistos por el CLIENTE. El servicio se realizará 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 de la luminaria y la conexión de los cables para que la misma quede funcionando. Se excluyen de la cobertura: 3.16.1. La instalación de cajas eléctricas o cableadas para la instalación de luminaria. 3.16.2. La reposición de bombilla. 3.16.3. La mano de obra para la reparación ni adaptación de cortinas ni de sus soportes. 3.16.4. Las instalaciones a una altura máxima de 2.5 metros, si el cliente necesite instalar a una altura mayor deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente. 3.16.5. 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.

3.17 Mantenimiento – Instalación de accesorios de baño

En caso de que el CLIENTE requiera, en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, la instalación de accesorios de baño (sanitarios, inodoros, lavatorio, bidet, etc.) que necesiten ser reemplazados o instalados, podrá programar con IGS, previa solicitud, el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO). Los materiales a instalar deberán ser provistos por el CLIENTE. Se excluyen de la cobertura: 3.17.1. La instalación de artefactos usados. Los mismos deben ser nuevos, sin uso, para todos los casos.

3.18 Mantenimiento – Reparación de filtraciones/humedad



En caso de que el CLIENTE requiera, en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, la solución para problemas de humedades por filtraciones, podrá programar con IGS, previa solicitud, el envío de un técnico para realizar la detección y diagnóstico del tipo de humedad, reparación de las filtraciones y prueba de secado. Las filtraciones son unos de los motivos por los que se producen humedades. Estas pueden aparecer por otras razones, pero habitualmente se debe a una incorrecta impermeabilización, aislante deficiente, rotura de tuberías o desagüe. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.19 Mantenimiento – Trabajos generales de carpintería

En caso de que el CLIENTE requiera, en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, la solución de un problema que requiera el trabajo de un carpintero, podrá programar con IGS, previa solicitud, el envío de un técnico especializado para realizar el diagnóstico del problema y la reparación que corresponda. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO, O 4 (CUATRO) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.20 Referencia de especialistas, clínicas y hospitales

Cuando el CLIENTE necesite asistencia médica, IGS le proporcionará Información de médicos especialistas tales como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del CLIENTE y a cargo del mismo, se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al CLIENTE y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados en su totalidad por el CLIENTE con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Los servicios de referencia y coordinación son exclusivos para el área de Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás áreas del territorio nacional IGS tratará de brindar el mejor servicio posible sin responsabilidad del resultado final. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.



3.21 Referencia y coordinación de restaurantes

A solicitud del CLIENTE, IGS proporcionará actualizada sobre los restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite, así como reservaciones a los mismos. IGS proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás ciudades de la República Argentina, hará todo lo posible por ayudar al CLIENTE a conseguir un restaurante con las características buscadas. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los restaurantes recomendados. En todos los casos, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados en su totalidad por el CLIENTE. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.22 Referencia y coordinación de restaurantes

A solicitud del CLIENTE, IGS proporcionará actualizada sobre los 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 proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás ciudades de la República Argentina, hará todo lo posible por ayudar al CLIENTE a conseguir un centro cultural con las características buscadas. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. En todos los casos, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados en su totalidad por el CLIENTE. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.23 Referencia y coordinación de florerías

Cuando el CLIENTE necesite enviar o comprar flores y, a solicitud del mismo, IGS proporcionará información y coordinará el envío de las mismas a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. Queda entendido que este servicio se brindará exclusivamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás ciudades de la República Argentina, hará todo lo posible por ayudar al CLIENTE a contactar una floristería con la mayor celeridad posible.

El costo de las flores será asumido directamente por el CLIENTE, como así también los gastos de envío u otras acciones afines en que incurra al recibir el servicio de las



floristerías. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.24 Conexión con números de emergencias

Cuando el CLIENTE necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., IGS transferirá la llamada del cliente con los organismos solicitados. En todos los casos IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

3.25 Transmisión de mensajes urgentes

Cuando el CLIENTE necesite enviar mensajes urgentes ante emergencia y a solicitud del mismo, IGS se encargará de transmitir dichos mensajes a los números telefónicos que este indique, siempre dentro del territorio nacional. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

4. Exclusiones

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

- a) La mala fe del CLIENTE comprobada por el personal de IGS.
- b) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la vivienda. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de ASISTENCIA VIVIENDA.
- c) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del CLIENTE.



- d) Cualquier reparación contratada directamente por el CLIENTE, sin autorización previa de IGS.
- e) Reparaciones de daños en los bienes muebles del CLIENTE o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- f) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- g) Daños intencionales, así como los causados por terrorismo, guerra, guerrilla, rebelión, asonada, motín, tumulto popular, vandalismo protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- h) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- i) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
- j) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- k) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- l) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- m) Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.
- n) Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
- o) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros. En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el CLIENTE.
- p) Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un



servicio de emergencia de plomería, electricidad y cerrajería: demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad. Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas. Colocar y fijar muebles de baño, lavabo y piletas de cocina cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

- q) Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- r) Cuando el CLIENTE no se identifique como tal de PROGRAMA DE ASISTENCIA VIVIENDA.
- s) Cuando el CLIENTE incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

5. Obligaciones del Cliente

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

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con IGS, es decir cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a IGS a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Identificarse como CLIENTE ante los representantes de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

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

- a) El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos



especificados en estas condiciones generales.

b) El CLIENTE procederá a suministrarle al representante de IGS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el CLIENTE deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de IGS únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como CLIENTE en la última lista de CLIENTES activos.

c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las condiciones generales. En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, IGS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con las condiciones generales.

7. Reintegro

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente, y para proceder al mismo se deberá primero comunicar con IGS donde le informarán los pasos a seguir; deberá presentar la documentación respaldatoria junto a la factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y con membrete y datos completos del emisor de la misma.

8. Prestación de los servicios

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

