

MEGASERVICIO

1. Introducción

IGS con su programa MEGASERVICIO le acerca Asistencia en el Hogar, Vial, Médica, a la PC, de mascotas, Legal y servicios de referencias y coordinación ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por IGS y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 0800-333-1216 o 4390-7641, 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

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.

AFILIADO y/o TITULAR (indistintamente): Es la persona física que se haya afiliado al programa MEGASERVICIO.

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

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

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en "MEGASERVICIO".

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla en la 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.

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.

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.

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 afiliado, titular/beneficiario

VEHÍCULOS DEL AFILIADO: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre en los que se encuentre el afiliado o titular o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios, siempre que no se trate de vehículos destinados al servicio público de mercancías, carga o de personas, vehículos de alquiler, con o sin conductor, o aquellos vehículos cuyo peso sobrepasen las 3.5 Toneladas.

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, titular/beneficiario 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 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.

COMPUTADORA PERSONAL: Es el equipo de cómputo u ordenador de propiedad y uso personal y no comercial del afiliado y que se encuentre ubicado en la residencia permanente del afiliado.

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

REPUESTOS: Recambio, sustitución o reposición de artefactos y 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 afiliado 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 de los afiliados de MEGASERVICIO que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PAIS DE RESIDENCIA: Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República Argentina.

ASISTENCIA LEGAL: Los límites de la prestación serán en todos los casos hasta el 1º estamento de las instancias del Poder Judicial. Los servicios a prestar son telefónicos y en todos los casos se entiende como una obligación de medio (prestación) y no de resultados. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO 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 AFILIADO en el contrato de tarjeta de crédito que suscriba con EL BANCO o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a EL BANCO con posterioridad a la firma del mencionado contrato, 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.

EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial de IGS, o subcontratado por IGS, apropiado para prestar servicios de

Asistencia Prehospitalaria en urgencia médica a un AFILIADO, entendiéndose por atención pre-hospitalaria la atención médica inicial o primeros auxilios y el traslado médico en caso de ser necesario.

3. Beneficios

3.1 Servicio de Asistencia al Hogar

En virtud de la presente, IGS garantiza la puesta a disposición del afiliado de una ayuda material inmediata, de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del afiliado, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en las condiciones generales y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. Para efectos de este programa de servicio, se considera emergencia una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua), que no permita su utilización cotidiana (falta de fluido eléctrico), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, o forzada, un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento.

A) Servicio de Plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$800 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO**. 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).

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, 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 IGS prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

B) 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$800 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO**. 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.

C) Servicio de Electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la residencia permanente del afiliado (casa, departamento), 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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$800 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO**. 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.

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propio enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de IGS de Energía; reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

D) Servicio de 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 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 sábado de 8:00 a 20:00 horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$800 POR EVENTO, HASTA 4 EVENTOS POR AÑO**. 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. 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 El

presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$ 800 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO.** 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) INSTALACIONES DE LUMINARIAS Y/O LÁMPARAS APLIQUES Y/O ACCESORIOS EN BAÑOS

Por medio de este servicio el cliente recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para los accesorios en baños y/o Instalación de Luminarias, comúnmente conocidos como "lámparas tipo apliques de luz" que necesiten ser reemplazadas o instaladas las cuales deben ser provistas por el asegurado. 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 de para que la misma quede funcionando.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$300 POR EVENTO, HASTA 1 EVENTO POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LUMINARIA Y/O LÁMPARA Y/O ACCESORIOS EN BAÑOS:

- 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 cliente.
- Quedan excluidas 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.

F) Traslado y Guarda de Muebles

El afiliado podrá solicitar este servicio si no tuviere donde guardar los muebles si la residencia declarada resultara inhabitable como consecuencia de un siniestro, por un período máximo de 3 días. IGS organizará el retiro de los muebles de la residencia permanente del afiliado y su transporte hasta el lugar especificado por el beneficiario, ubicado dentro de un radio de 35 Km. contados a partir del domicilio 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. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 horas de ocurrido el siniestro y un límite de **\$ 800 una vez al año.**

G) Seguridad y Vigilancia en Caso de Siniestro

Cuando la residencia permanente del afiliado se presentará vulnerable, como consecuencia de un siniestro o robo, y por este motivo estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior. La

mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro **y por un tiempo máximo de 24 hrs. y sin límite de eventos.**

H) Referencia de técnicos para mantenimiento en el hogar

Cuando el afiliado/beneficiario 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. **Sin límite de costos y sin límite de eventos.**

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, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros. 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 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 inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y podrán solicitarse en horarios de oficina, 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.

Exclusiones Generales al Servicio de Asistencia en el Hogar

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la residencia permanente del afiliado.

Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la residencia permanente del afiliado. 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 hogar.
- Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado, sin autorización por escrito de IGS.
- Reparaciones de daños en los bienes muebles del afiliado o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- 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.
- Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.

- Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
- 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 afiliado.
- 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.

3.2 Asistencia Pc

A) ATENCIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS:

En caso de que el AFILIADO tenga una consulta y/o algún problema con su COMPUTADORA PERSONAL, IGS gestionara y coordinara comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente. **El presente servicio se prestará sin límite de montos y con límite de 12 eventos al año.**

B) CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS TELEFÓNICAMENTE:

Cuando el AFILIADO necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa cómo hacerlo, IGS coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho periférico. **El presente servicio se prestará sin límite de montos y con límite de 12 eventos al año.**

C) INSTALACIÓN DE ANTISPYWARE (AD WARE) TELEFÓNICAMENTE: Cuando el AFILIADO necesite instalar a su computadora un programa ANTISPYWARE, AD WARE y RISKWARE, y no sepa cómo hacerlo, IGS coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho programa. **El presente servicio se prestará sin límite de montos y con límite de 12 eventos al año.**

D) CONSULTA SOBRE SOFTWARE Y HARDWARE TELEFÓNICAMENTE:

Cuando el AFILIADO necesite información sobre SOFTWARE Y HARDWARE para su computadora, IGS coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que le dé la información requerida.

TODOS LOS SERVICIOS TELEFONICOS RELACIONADOS AL PC, SERÁN PRESTADOS ÚNICAMENTE A SISTEMAS OPERATIVOS WINDOWS DEFINIDOS. **El presente servicio se prestará sin límite de montos y con límite de 12 eventos al año eventos.**

E) SERVICIO TÉCNICO DE PC A DOMICILIO:

IGS garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento de computadoras para los siguientes servicios y **con costo preferente y sin límite de eventos:** limpieza del PC (virus, spyware), cambio de partes o piezas básicas (disco duro, tarjeta de red, placa de sonido, memoria, lectora/grabadora de CD/DVD (sin garantía extendida), configuración e instalación de periféricos (webcam, scanner, impresoras), formateo de disco duro (sin

recupero de la información), reinstalación de sistemas operativos e instalación de software estándar (las licencias y software corren por cuenta y responsabilidad del afiliado) mantenimiento preventivo de la PC, eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación. Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a IGS del manejo, uso y/o pérdida de la información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica.

EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA PC:

1. Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
2. Reparaciones de daños o desperfectos en el hardware de la PC del AFILIADO y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
3. Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.
4. Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.
5. Cursos sobre programas e informática en general.
6. Recupero de la información y respaldo.
7. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
8. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
9. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
10. Equipos en garantía.

3.3 Asistencia Médica

A) PHONO MED

En caso de que el AFILIADO requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica IGS pondrá a disposición del AFILIADO un médico, el mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica) **las 24 horas del día y los 365 días del año sin costo y sin límite.**

B) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) – CODIGO ROJO

En caso de que el AFILIADO/ BENEFICIARIO sufra una enfermedad grave o accidente con riesgo de vida, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, 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 SIN COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS

En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

C) DESCUENTO EN FARMACIAS

Por el presente servicio, IGS pone a disposición del AFILIADO / BENEFICIARIO la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados. Cuando el AFILIADO / BENEFICIARIO requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los N° asignados, para que esta le informe la FARMACIA ADHERIDA más cercana a su RESIDENCIA

PERMANENTE o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el AFILIADO/ BENEFICIARIO debe llamar a IGS para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. El AFILIADO / BENEFICIARIO debe presentar en todos los casos el DNI, no es preciso que el beneficiario concurra a la farmacia, puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

- Denominación de la entidad
- Nombre y Apellido del Paciente

Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el

Vademécum

- Cantidad de cada medicamento
- Firma y sellos con N° de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción

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

Topes de cobertura:

Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado

Renglones por receta: Hasta 3 (tres)

Envases por renglón: Hasta 1 (uno)

Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

1. Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.);
2. Agentes Inmunosupresores;
3. Agentes para contraste radiológico;
4. Dentífricos;
5. Derivados de la sangre y Eritropoyetina;
6. Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición);
7. Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición);
8. Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición);
9. Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias).
10. Drogas utilizadas en el tratamiento del sida;
11. Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental;
12. Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería;
13. Interferones;
14. Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética;
15. Productos de uso exclusivo en internación;
16. Productos de venta libre;
17. Productos dietéticos, alimenticios y leches;
18. Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos);
19. Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos);
20. Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivos orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad);
21. Productos sin troquel;
22. Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen;
23. Sueros y vacunas;

Si por cualquier circunstancia, en la farmacia falta el o los medicamentos indicados por el médico, la farmacia debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el afiliado,

quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo. En ese caso la farmacia no debe retener la receta. No se realizarán reintegros sin autorización de IGS; el AFILIADO/ BENEFICIARIO debe abstenerse de incurrir en gastos en farmacias no autorizadas por IGS.

Las Farmacias prestadoras atenderán a los socios en el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El beneficio del 40% de descuento no es acumulativo a cualquier otro descuento relacionado con las obras sociales, prepagas, etc. El descuento no opera sobre drogas genéricas.

En todos los casos el AFILIADO / BENEFICIARIO debe comunicarse con IGS telefónicamente para indicarle la farmacia más cercana y autorizar la prestación. El presente servicio se prestará **CON UN LÍMITE DE \$ 150 POR RECETA Y HASTA 6 RECETAS MENSUALES.**

D) MEDICO A DOMICILIO:

En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General a solicitud del AFILIADO, IGS gestionará el traslado del médico a la residencia del AFILIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. IGS no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros. **EL SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO SERÁ PRESTADO CON UN LIMITE DE 1 EVENTO POR MES Y UN LIMITE DE \$900.**

3.4 ASISTENCIA MEDICA DURANTE INTERNACION

A) ENFERMERA A DOMICILIO

En caso de que el afiliado requiera IGS enviará una enfermera a domicilio con la finalidad de colocar inyecciones, realizar curaciones, medir la presión y demás tareas tenientes a un enfermero, no podrá en ningún caso brindar diagnóstico, siendo esa tarea de un Médico. El presente servicio se prestará con un **LÍMITE DE \$300 Y CON UN MÁXIMO DE 4 EVENTOS AL AÑO.**

B) ACOMPAÑANTE NOCTURNO DURANTE INTERNACION

En caso de siniestro, IGS pondrá a disposición del afiliado un acompañante de salud nocturno durante el período de internación quien brindará contención y apoyo, tanto al paciente como a su grupo familiar. Su función será acompañar al paciente en el horario nocturno en su internación, asistiéndolo en todo momento. El presente servicio se prestará con un tope de **\$300 por evento y un máximo de 4 eventos anuales.** Reintegro: Es necesario una factura A o B, donde se describa el nombre del titular de la póliza y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no es necesario que diga Servicio de Acompañante Nocturno o algo similar. Es indispensable que el asegurado haya denunciado el siniestro en la compañía y se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio.

C) RECORDATORIO DE CITAS, ANALISIS E INGESTA 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. El siguiente servicio se presta exclusivamente de manera telefónica **SIN LÍMITE DE MONTOS Y HASTA 6 EVENTOS POR AÑO.**

D) ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

Sin límite para todos los programas.

A solicitud del BENEFICIARIO y siempre que la farmacia correspondiente así lo permita, el PROVEEDOR coordinará el envío de medicamentos recetados al domicilio que el BENEFICIARIO le indique.

El costo del envío será abonado por el BENEFICIARIO.

Este SERVICIO aplicará únicamente cuando los medicamentos hayan sido recetados por cuestiones relacionadas con la dolencia que causó la INTERNACIÓN del BENEFICIARIO y por los 3 (tres) meses posteriores a la INTERNACIÓN.

3.5 SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

Los presentes servicios comienzan a prestarse a partir del 150 KM de lugar de Residencia

A) HOTEL POR ACCIDENTE AUTOMÓVILÍSTICO O ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL

En caso de que el AFILIADO se encontrase de viaje dentro del territorio nacional y sufriera un accidente automovilístico, que implicara la destrucción total del vehículo o la imposibilidad de moverse, o ante el robo total del vehículo en el que se encontrara después de elevar la denuncia ante las autoridades competentes, IGS coordinará el hospedaje del afiliado y su acompañante (sólo uno) en un hotel de la red de IGS o el que el AFILIADO elija, contra reembolso por parte de IGS del monto cubierto. Todos los reembolsos deben ser autorizados por IGS. El presente servicio se prestará con un **LÍMITE DE \$600 POR EVENTO Y HASTA 4 EVENTOS AL AÑO.**

B) ALQUILER DE AUTO SUSTITUTO POR ROBO O ACCIDENTE

En caso de que el VEHÍCULO AFILIADO sufriera un accidente automovilístico, que ampliara la destrucción total del vehículo o la imposibilidad de moverse, o ante el robo total del vehículo después de elevar la denuncia a las autoridades competentes, IGS coordinará el alquiler de un auto con una agencia de la red de IGS, o la que el USUARIO elija contra reembolso por parte de IGS del monto cubierto. Todos los reembolsos deben ser imputados por IGS. El presente servicio se prestará con el siguiente límite: **DOS DIAS AL AÑO Y HASTA \$500 PESOS.**

C) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

Se transmiten mensajes relacionados con eventos previstos en estas condiciones de cobertura, a una o más personas residentes en la Argentina y por él especificadas. El presente servicio se presta **SIN LÍMITE DE COSTO Y EVENTOS.**

D) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE HOSPEDAJES, TAXIS Y REMISES A NIVEL NACIONAL

A solicitud del USUARIO, IGS le proporcionará información actualizada sobre hospedaje a nivel nacional, coordinación de reservas y de taxis y remises en el lugar donde se encuentre. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las empresas referidas. En todo caso, los gastos en que se incurran deberán ser pagados por el USUARIO. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

E) REFERENCIA Y COORDINACION DE VUELOS, TRASLADOS Y VIAJES

A solicitud del AFILIADO, IGS le proporcionará información actualizada sobre medios de transporte en general tales como líneas aéreas, micros de larga distancia, ferrocarriles, etc., así como podrá, a pedido del afiliado, gestionar reservaciones en los mismos. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada por las compañías referenciadas o por la falta de disponibilidad, o las tarifas de los pasajes, etc., informada por parte de los sitios referenciados. En todos los casos, los gastos que se deriven de dicha referencia y/o coordinación deberán ser asumidos por el AFILIADO con sus propios recursos. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

F) REFERENCIA Y COORDINACION TURÍSTICAS

A solicitud del AFILIADO, IGS le proporcionará información actualizada sobre los destinos turísticos del territorio nacional. De igual manera y a pedido del AFILIADO, IGS podrá asistirlo en la coordinación y/o reservas de paquetes turísticos o actividades turísticas en general. IGS proporcionará el servicio únicamente en Capital Federal, Gran Buenos Aires, Córdoba, Mendoza y Mar del Plata. En las demás ciudades de la República Argentina, IGS hará cuanto esté a su alcance por ayudar al AFILIADO a coordinar e informar sobre el sitio buscado. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los sitios recomendados. En todos los casos, los gastos en que se incurran en estos eventos deberán ser asumidos por el AFILIADO con sus propios recursos. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

G) CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA

Cuando el AFILIADO 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., a solicitud del AFILIADO, 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 servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE MONTO NI DE EVENTOS POR AÑO.**

3.6 ASISTENCIA ODONTOLOGICA

IGS brindará al afiliado, previa solicitud vía telefónica, los servicios de asistencia odontológica que se detallan y el servicio de programación de visitas en el centro odontológico más cercano en horarios indicados por cada institución para situaciones de Urgencias o EMERGENCIAS. La materialización del servicio estará sujeta a la disponibilidad horaria del CENTRO ODONTOLOGICO/PRESTADOR en convenio. En caso de una situación de dolor dental intenso, IGS brindará al AFILIADO la atención odontológica necesaria para solucionar la emergencia en el centro odontológico de su red más cercano, además de proporcionarle un diagnóstico posterior para el inicio de tratamiento en caso de ser necesario.- La atención considera los costos derivados de calmantes para el dolor, radiografías simples, extracción simple de cualquier pieza excepto muela del juicio, diagnóstico y presupuesto del tratamiento posterior.- Cuando el AFILIADO acuda a la consulta contará con los siguientes servicios:

A) EXÁMEN MÉDICO

1. Historia Clínica y Diagnóstico: Elaboración de una Historia Médica adecuada en donde indagará acerca del estado de salud general del paciente, ya que el mismo puede padecer de enfermedades que lo comprometan sistémicamente, infecciones, tratamientos con radioterapia, supresión del sistema inmunológico o que el paciente esté consumiendo medicamentos que compitan sean antagónicos con alguno de los medicamentos que se puedan prescribir posteriores al tratamiento. Para ello, se realiza una anamnesis utilizando palabras de fácil comprensión para el AFILIADO. Después de haber realizado una Historia Médica adecuada, se procede a confeccionar una Historia Odontológica en donde se pueda evaluar la condición general bucal del paciente y realizar un diagnóstico. 2. Pronóstico y Plan de Tratamiento: Una vez establecido el diagnóstico, el profesional contratado realizará un pronóstico del cuadro que presenta el paciente e indicará el plan de tratamiento a seguir por el AFILIADO en caso de ser necesario.

2. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales dentales distintos a la atención de la emergencia dental, deberán ser cubiertos con recursos propios del AFILIADO. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 4 EVENTOS AL AÑO.**

B) RADIOGRAFÍAS:

Solo estarán contempladas las requeridas para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio del CENTRO ODONTOLÓGICO/PRESTADOR asignado y podrán ser del tipo: Coronal y periapical.- Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera tomar una radiografía dental para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 4 EVENTOS AL AÑO.**

C) EXODONCIA SIMPLE O EXTRACCIÓN

Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera realizar una exodoncia para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 4 EVENTOS AL AÑO.** Están dentro de la Cobertura: (no incluye MOLAR DE JUICIO) -Exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes. -Exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales. -Exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares. -Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados.

D) ALIVIO DEL DOLOR

Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera utilizar analgésicos para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 4 EVENTOS AL AÑO.**

E) PHONO MED ODONTOLÓGICO

En caso de que el AFILIADO requiera que se le resuelva alguna consulta odontológica vía telefónica (dolores leves de piezas dentales, anomalías bucales en tejidos blandos, higiene dental, entre otros) IGS pondrá a disposición del AFILIADO un médico odontólogo, el mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica) las 24 horas del

día y los 365 días del año. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA 4 EVENTOS POR AÑO.**

3.7 ASISTENCIA LEGAL

A) Asesoría Legal Telefónica en Caso de Robo del Robo del Automóvil

Si se presentare el robo del automóvil del afiliado, a solicitud de este, IGS conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el automóvil del afiliado que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará sobre las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros.

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE COORDINACIONES POR AÑO.**

B) Asesoría Legal Telefónica en caso de Robo en el Domicilio

Si se presentare el robo en el domicilio del afiliado, a solicitud de este, IGS conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el domicilio del afiliado que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará sobre las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE COORDINACIONES POR AÑO.**

C) Asesoría Legal Telefónica en caso de Fallecimiento del Titular

En caso de fallecimiento del titular /beneficiario, y a solicitud, IGS asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al afiliado y/o sus beneficiarios como son; levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas (24) del día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE COORDINACIONES POR AÑO.**

D) Orientación Legal en caso de Robo de Documentos

Por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de pérdida o robo de documentos. IGS conectará al afiliado con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el ilícito. IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE MONTO NI DE EVENTOS POR AÑO.**

E) Referencia y Consultoría Legal Vía Telefónica

Por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS brindará, vía telefónica, los servicios de coordinación, referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (356) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos. IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Estos servicios profesionales serán proporcionados **SIN LÍMITE DE COORDINACIONES POR AÑO.**

3.8 ASISTENCIA ROBO EN VIA PUBLICA

A) SERVICIO DE ESCOLTA TELEFONICA LAS 24HS PARA EL INGRESO AL HOGAR

El servicio de ESCOLTA TELEFÓNICA es un servicio mediante el cual el Cliente tiene la posibilidad de solicitar telefónicamente y previa identificación mediante su DNI, que un operador especializado lo asista y acompañe telefónicamente durante las maniobras de ingreso y egreso al domicilio que previamente deberá haber determinado, a los efectos de poder brindarle recomendaciones y medidas generales de seguridad. En caso de que durante la comunicación se verifique telefónicamente una situación de riesgo, **IGS** hará lo posible para notificar del evento al departamento de policía y solicitar el envío de un móvil policial al domicilio del CLIENTE en una sola oportunidad y por vía telefónica. El Cliente deberá llamar a los teléfonos informados por **IGS**, y este dispondrá de todos los recursos necesarios para la atención de dicha llamada y asistencia telefónica al CLIENTE.

EL PRESENTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE COBERTURA Y HASTA 6 EVENTOS AL MES.

B) SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de robo en la vía pública de las llaves de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, a solicitud del mismo se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para realizar el cambio de combinación de la

cerradura existente y la reposición de una copia de llaves. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$600 POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO**. 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 puertas internas del domicilio, bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.-

C) COBERTURA DE GASTOS MEDICOS POR LESION ANTE ROBO

En caso de Lesiones en ocasión de robo o hurto en vía pública EL PRESTADOR asumirá los gastos médicos derivados de la emergencia, incluyendo atención médica inicial, atención por especialistas, laboratorio, radiología, suministro de medicación de urgencia, etc. Hasta un tope máximo de **\$400 SIN LIMITE DE EVENTOS**.

D) COBERTURA DE PRIMEROS GASTOS MEDICOS EN CASO DE LESIONES ANTE ROBO:

En caso de Lesiones en ocasión de robo o hurto en vía pública EL PRESTADOR asumirá los gastos médicos derivados de la emergencia, incluyendo atención médica inicial, atención por especialistas, laboratorio, radiología, suministro de medicación de urgencia, etc. **Hasta un tope máximo de \$ 400.-**

E) TRASLADO MEDICO EN AMBULANCIA

En caso de que el **AFILIADO/ BENEFICIARIO** sufra accidente a causa de un robo en la vía pública **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 **SIN COSTO NI LIMITE DE EVENTOS**.

En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

F) TRASLADO EN TAXI O REMIS EN CASO DE ROBO HASTA DOMICILIO O COMISARIA

En caso de siniestro, el **AFILIADO** cuenta con la posibilidad de solicitar un traslado hasta su domicilio o comisaría más cercana, por lo que **IGS** se obliga a coordinar un Remis o Taxi desde el lugar donde el **AFILIADO** se encuentre. Este servicio se coordinará con prestadores de la red de **IGS**. Se garantizará el traslado ida y vuelta (en caso necesario), **SIN LIMITE DE GASTOS Y SIN LIMITE DE EVENTOS**. Es indispensable que el **AFILIADO** haya denunciado el siniestro en el call center de **IGS** para solicitar el servicio. El servicio se presta las 24 horas del día en todo el territorio nacional. - No se realizarán reintegros sin autorización de **IGS**; el **AFILIADO TITULAR** debe abstenerse de incurrir en gastos antes de haber recibido la validación de **IGS**. -

F) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

IGS a solicitud del **AFILIADO** se encargará de transmitir mensajes urgentes ante EMERGENCIA a los Números telefónicos que este indique siempre dentro del territorio nacional. -

El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

3.9 ASISTENCIA MASCOTAS

En virtud de la presente, **IGS** garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda de servicios con el fin de asistir a su mascota ante situaciones de emergencia, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en las condiciones generales y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. - Para efectos de este programa de servicio, se podrá amparar por este beneficio la cantidad de un animal doméstico por AFILIADO. Se tomará como beneficiaria la mascota que se declare al momento de la contratación del servicio o en su defecto la que quede registrada en la primera asistencia.

A) VETERINARIO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso de que la mascota del AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento del momento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico-veterinario, **IGS** gestionará el traslado del médico-veterinario a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de la mascota del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. **El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 200 POR EVENTO Y HASTA 1 EVENTO POR AÑO.**

B) PASEO DE PERROS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO:

El servicio corresponde en caso de hospitalización por emergencia del titular del servicio de asistencia, por lo que **IGS** requerirá un certificado médico. El AFILIADO o un tercero que el mismo designe, asignará a su elección un servicio de paseo canino. Se priorizará el paseador que habitualmente concurre al domicilio, si el AFILIADO no dispusiera de ninguno, **IGS** contactará un prestador del servicio descripto. Es indispensable que el AFILIADO haya denunciado el siniestro en la compañía y se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio.

Reintegro: Es necesario una factura A o B, donde se describa el nombre del AFILIADO y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no es necesario que diga Servicio de Paseo Canino o algo similar. **El presente servicio se brindará con un LÍMITE DE \$ 200 por EVENTO, 3 EVENTOS ANUALES, con un máximo de 3 DIAS cada uno.**

C) HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO POR EMERGENCIA

En caso de que el AFILIADO requiera hospitalización por una situación de emergencia y no exista persona responsable que pueda cuidar a la mascota durante este período, **IGS** gestionará la estadía de la mascota en un hotel especialmente habilitado para ellas. **IGS** ofrecerá una tarifa preferencial que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local. - Los gastos que se deriven del presente servicio serán asumidos por el AFILIADO con sus propios recursos. Estos servicios serán proporcionados **CON COSTO PREFERENTE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

D) ELIMINACIÓN DE CADÁVER

En caso de que la mascota del AFILIADO falleciera, **IGS** gestionará la eliminación del cadáver a través de personal idóneo para realizar esta labor. (Incineración u otro método, según posibilidades geográficas). El presente servicio se brinda **CON COSTO PREFERENTE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

E) PHONO MED VETERINARIO:

En caso de que el **AFILIADO** requiera información referente a vacunas u otras necesidades médico-veterinarias de su mascota, **IGS** realizará un enlace telefónico con un médico- veterinario, quien le dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO**

F) ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS MASCOTAS Y REPRESENTACIÓN LEGAL

En caso de que el afiliado lo requiera, **IGS** asesorará telefónicamente al **AFILIADO**, en todos los tramites que fueran necesarios referentes a denuncias por responsabilidad civil de la mascota. **IGS** brindará al **AFILIADO** los servicios las 24 horas del día los 365 días del año. El presente servicio se presta **SIN LÍMITE DE COSTO Y CON UN MAXIMO DE 6 EVENTOS AL AÑO. -**

G) REFERENCIAS DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL:

Cuando el **AFILIADO** necesite datos o referencias de clínicas veterinarias a nivel nacional, **IGS** le proporcionará la información requerida basada en la base de datos que maneja de proveedores en todo el país. El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO.**

H) REFERENCIAS DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL:

Cuando el **AFILIADO** necesite datos o referencias de clínicas veterinarias a nivel nacional, **IGS** le proporcionará la información requerida basada en la base de datos que maneja de proveedores en todo el país. El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y HASTA 6 EVENTOS AL AÑO.**

4. SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

Estos servicios son exclusivos para el área de Capital Federal, Gran Buenos Aires. En las demás áreas del territorio nacional **IGS** tratará de brindar el mejor servicio posible sin responsabilidad del resultado final.

A) REFERENCIAS DE ESPECIALISTAS. CLÍNICAS Y HOSPITALES NACIONALES

Cuando el afiliado necesite asistencia médica, **IGS** le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del afiliado 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 afiliado y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el afiliado con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. En las demás localidades de la República Argentina. **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. El servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

B) CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA

Cuando el **AFILIADO** 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., a solicitud del **AFILIADO**, **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 servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**. -

C) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

IGS a solicitud del afiliado se encargará de transmitir mensajes urgentes ante EMERGENCIA a los Números telefónicos que este indique siempre dentro del territorio nacional. El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE MONTO NI EVENTOS POR AÑO**.

D) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORERÍAS:

Cuando el AFILIADO necesite enviar o comprar FLORES, a solicitud del mismo, **IGS** le proporcionará información y coordinará el envío de las mismas a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. El costo de las flores será asumido directamente por el AFILIADO. En las demás localidades de la República Argentina, **IGS** hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar una floristería con la mayor celeridad. En este caso, el AFILIADO también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el servicio de las floristerías. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

E) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:

A solicitud del AFILIADO, **IGS** le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el AFILIADO, así como reservaciones a los mismos. **IGS** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los Restaurantes recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados por el AFILIADO. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

F) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES:

A solicitud del AFILIADO, **IGS** le proporcionará información 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** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el AFILIADO. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

G) REFERENCIA DE SERVICIOS PARA ARREGLOS FUERA DE LA EMERGENCIA EN EL HOGAR

Por solicitud del **AFILIADO**, **IGS** ofrecerá información y/o una cotización de un especialista para la concreción de cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

El costo de los mismos correrá por cuenta del **AFILIADO** y podrá ser abonado con tarjeta de crédito y en cuotas. Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **IGS**, para señalar cualquier inconformidad, deficiencia o sugerencia 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. -

5. 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 la 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 o BENEFICIARIOS en la última lista de AFILIADOS y BENEFICIARIOS activos de TARJETA SHOPPING y estuviesen incorporados en la base de clientes de TARJETA SHOPPING. De este modo, **IGS** y TARJETA SHOPPING asumen la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADOS activos en el servicio. Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados con los VEHÍCULOS DEL AFILIADO, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los AFILIADOS, con derecho a "ASISTENCIA ULTRA".

c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **IGS** le prestará al AFILIADO/ BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso 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.

a. 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.

