



# Programa de Asistencias Negocio Protegido

Servicio de asistencias  
brindado por

**IGS**

Integral Group Solution



## Programa de Asistencias Negocio Protegido

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



### Urgencias en el negocio



Plomería



Electricidad



Cerrajería



Gas



Destapaciones  
de emergencia



Emergencia  
médica ante  
riesgo de vida



### En caso de siniestro denunciado

- Traslado y guardamueble por inhabilitación
- Seguridad y vigilancia



### Servicios complementarios

- Fumigación de plagas
- Mantenimiento de cortinas
- Alquiler de grupo electrógeno por falta de suministro
- Información 24 hs
- Servicios de Información para trabajos en conexión



Teléfonos para solicitar asistencias

**0800-444-0313**

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



# Programa de Asistencias Negocio Protegido

Índice de contenidos

---

<b>1. Introducción</b>	p.04
<b>2. Glosario de Términos</b>	p.04
<b>3. Asistencia Negocio Protegido</b>	p.06
<b>4. Exclusiones</b>	p.13
<b>5. Obligaciones del Cliente</b>	p.13
<b>6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia</b>	p.14
<b>7. Reintegro</b>	p.14
<b>8. Prestación de Servicios</b>	p.15



# Condiciones generales para la prestación de servicios

## 1. Introducción

---

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con ASISTENCIA PYME, 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 PYME**.

**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.

**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 descritos 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 Comercio

### 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 y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO. 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 a 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 y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO. Los materiales, cables, llaves y repuestos son a cargo del CLIENTE. 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 al COMERCIO/PYME tenga trabada la cerradura.

3.3.2. Hurto, robo o extravío de llaves del DOMICILIO DEL COMERCIO/PYME, 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 del DOMICILIO DEL COMERCIO/PYME.

3.3.4. Los casos de robo o intento de robo al DOMICILIO DEL COMERCIO/PYME, y que como consecuencia del mismo quede inutilizada la cerradura de acceso al comercio.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO. 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.



### 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 y mano de obra del prestador serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 6 (SEIS) EVENTOS AL 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 (no incluyen trabajos de albañilería ni repuestos). 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 Traslado y guardamuebles por inhabilitación

IGS organizará el retiro de los muebles del domicilio denunciado al momento de su alta como cliente DEL COMERCIO/PYME y su transporte hasta el local especificado por el CLIENTE, o dónde IGS considere oportuno, ubicado dentro de un radio de 20 km., contados a partir de la DOMICILIO DEL COMERCIO/PYME, siempre y cuando, a consecuencia de incendio, rayo o explosión, el comercio fuera inhabitable y fuera necesario el retiro de los muebles por razones de seguridad. Los gastos del presente servicio serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 3 (TRES) EVENTOS POR AÑO. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 hs. de ocurrido el siniestro.



### **3.6 Seguridad y vigilancia**

Cuando el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente se presente vulnerable, como consecuencia de 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 un máximo de 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 hs. de ocurrido el siniestro.

### **3.7 Destapaciones en caso de emergencia**

Ante situaciones de obstrucción de cañerías o desagües, en el primer tramo o hasta la cámara de distribución, que provoquen desbordes y representen riesgo inminente de ocasionar daños mayores en otras instalaciones del domicilio denunciado al momento de su alta, por solicitud del CLIENTE, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria.

3.7.1. Exclusiones del servicio de Destapaciones: Quedan excluidas de la presente cobertura, áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas y desagües pluviales y cloacales. Asimismo, el servicio no cubre preexistencias, sino que se prestará exclusivamente ante situaciones emergentes. Los gastos del presente servicio serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.

### **3.8 Fumigación de plagas**

Cuando en el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente, se encuentre afectado por plagas de insectos, IGS coordinará la visita de personal idóneo para la fumigación del mismo. Los gastos del presente servicio serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO.

### **3.9 Mantenimiento de cortinas**

Cuando el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente lo requiera, IGS brindará servicio de mantenimiento de cortinas y persianas metálicas ya sea en la motorización de las mismas, aceitado etc. Queda entendido que el servicio no incluye



reparación de las mismas. Los gastos del presente servicio serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 1 (UN) EVENTO AL AÑO.

El presente servicio se prestará HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.

### **3.10 Alquiler de grupo electrógeno por falta de suministro eléctrico**

Cuando el domicilio denunciado al momento de su alta como cliente sufra la pérdida de corriente eléctrica como consecuencia de corte de suministro por parte de la empresa prestadora de energía y por este motivo estuviere imposibilitado de funcionar normalmente, IGS pondrá a disposición del CLIENTE el reintegro correspondiente a la provisión en la modalidad de alquiler de un grupo electrógeno con mantenimiento preventivo y correctivo destinado a suministrar energía en el DOMICILIO DEL COMERCIO /PYME. Asimismo, el CLIENTE se verá obligado a presentar la factura de curso legal sobre dicha prestación, y se verificará con la empresa de suministro si efectivamente se debe a un corte de la empresa de suministro. Los gastos del presente servicio serán a cargo de IGS hasta EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO y hasta un máximo de 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 hs de ocurrido el siniestro.

La instalación, montaje y desmontaje del equipo se entenderá como dentro del período de alquiler, así como las labores de inspección y mantenimiento en caso de corresponder. En caso de que el cliente lo solicite, se le brindará información de prestadores que figuren en internet. Aclarando que no se tienen referencias de estos.

### **3.11 Emergencia médica ante riesgo de vida**

La presente prestación se hará efectiva ante la solicitud de asistencia frente a una emergencia médica o accidente (Código Rojo), en el cual de no mediar una asistencia calificada en tiempo y forma se ponga en peligro la vida o cause males mayores a los empleados del comercio asegurado, debiendo iniciarse las acciones en el lugar de los hechos continuándolas durante el traslado y aun durante la transferencia. La prestación comprenderá la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias que el personal médico determine y el eventual traslado hasta el sanatorio, clínica u hospital que corresponda. Serán considerados como CLIENTES, los empleados del comercio declarado por ZURICH SANTANDER. Los Servicios de Urgencias



detallados en este inciso se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores autorizada por IGS. El servicio contratado directamente por el CLIENTE no dará derecho a reintegro alguno. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

### **3.12 Información 24 hs**

Cuando el COMERCIO/PYME necesite información actualizada y coordinación de algún tipo de prestación en lo referido a: Financiera, Turística, Pasajes de avión, Hoteles, Restaurantes, Vehículos de alquiler, Transportes marítimos, Información de rutas 24 hs, Estaciones de servicio, Información sobre accidentes, Rutas alternativas, Talleres, Services, Taxis, Remises Deliveries, IGS le proporcionará información y coordinará los servicios requeridos por el COMERCIO/PYME ASEGURADO. Queda entendido que este servicio se brindará exclusivamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás localidades de la República Argentina, IGS hará lo posible por ayudar al COMERCIO/PYME a contactar un proveedor con la mayor celeridad. El CLIENTE deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir cualquiera de los servicios descriptos. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

### **3.13 Servicios de información para trabajos en conexión**

Cuando el COMERCIO/ PYME necesite servicios de conexión (Aquellos que no se encuentren amparados por esta asistencia) de: Plomería, Electricidad, Cerrajería, Cristalería, Albañilería, Pintura, Carpintería, Mudanzas, Reparación de audio, Instalación de cocinas, Instalación de Estufas, Instalación de calefones y termotanques, Instalación de lavarropas, instalación de aires acondicionados, IGS le proporcionará información y coordinará los servicios requeridos por el COMERCIO/ PYME ASEGURADO en la medida que la infraestructura de la zona o la red de prestadores de IGS se encuentre disponible para los mismos. El presente servicio se prestará a **CARGO DEL COMERCIO/PYME ASEGURADO 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) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- c) Cuando el **CLIENTE** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el **CLIENTE** no se identifique como tal de **PROGRAMA DE COMERCIO/PYME**.
- e) Cuando el **CLIENTE** incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- f) Cuando la solicitud de algún Servicio esté vinculada directa o indirectamente con un daño, accidente y/o evento preexistente ocurrido con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de las presentes condiciones y a la Fecha de Inicio de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA**.

## 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 infomarán 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.

MODELO ILUSTRATIVO SIN VALOR CONTRACTUAL

