

## **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA MULTIASISTENCIA DEL DPF ASISTE**

### **1. DEFINICIONES.**

Cuando sean utilizados los términos que seguidamente se definen tendrán los alcances, límites y detalles que a continuación se describen:

**BANCO:** BANCOMUNIDAD

**IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.

**AFILIADO:** Es la persona física cliente del **BANCO** que se haya adherido al sistema “**DPF ASISTE**”.

**TITULAR:** Es el titular del DPF ASISTE y que se beneficia del servicio de Multiasistencias una vez apertura el DPF a 360 días con la tasa según tarifario vigente.

**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 este documento y los que serán notificados a los Afiliados.

**MONEDA:** bolivianos.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**DPF ASISTE**” y que se refiere el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Toda situación que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente contrato que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

**VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión internade transporte terrestre en los que se encuentre el AFILIADO TITULAR o con interés legítimocomprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios. En ningún caso los VEHÍCULOS AFILIADOS podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, de alquiler; salvo en los casos de alquiler o Leasing de vehículos que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos o en los que el modelo tenga una antigüedad superior a quince años.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento incierto causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO y/o a los BENEFICIARIOS, que ocurran durante la vigencia de la solicitud de prestación de servicio a la que adhiere el AFILIADO.

**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.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual el AFILIADO y sus BENEFICIARIOS pueden hacer uso de los servicios de asistencia contemplados en el programa **DPF ASISTE**, que comienzan en el momento en que se afilia a dicho programa y apertura el DPF a 360 días.

**AVERÍA:** Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.

**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 el presente contrato.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Bolivia

**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 que en el Estado Plurinacional de Bolivia manifieste tener un AFILIADO en el contrato que suscribe con el **BANCO** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado al **BANCO** con posterioridad a la firma del mencionado contrato u otro producto que haya contratado el afiliado, domicilio que será considerado como el del AFILIADO para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente contrato.

**EQUIPO MÉDICO:** Es el personal idóneo para la atención de servicios de asistencia médica pre-hospitalaria conformado por médicos, paramédicos y demás auxiliares de medicina de **IGS** o subcontratado por **IGS**, los cuales estarán a cargo de la atención del AFILIADO en todos los casos de urgencias médicas detallados en el presente documento.

## **2. BENEFICIOS.**

### **1- ASISTENCIA AL HOGAR POR EMERGENCIA**

#### **A) ENVIO DE PLOMERO POR EMERGENCIA**

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.

#### **B) SERVICIO DE PLOMERIA:**

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: **BS. 250 POR EVENTO, HASTA 12 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 la Empresa prestador del servicio de aguas y alcantarillado público.

#### **C) ENVIO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA:**

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: **BS. 250 POR EVENTO, HASTA 12 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.

#### **D) ENVIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA:**

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: **BS. 250 POR EVENTO, HASTA 12 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.

**Exclusiones al servicio de Electricidad.** - Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

1. Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros.
2. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
3. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía.
4. Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

#### **E) ENVIO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA:**

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. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **BS. 250 POR EVENTO, HASTA 12 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.

#### **F) REFERENCIA DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO DEL HOGAR**

Cuando el AFILIADO/ BENEFICIARIO requiera uno de los servicios de un técnico para satisfacer dudas respecto a sus electrodomésticos, El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LIMITES Y SIN LIMITES DE EVENTOS.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

## **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, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

## **GARANTÍA DE SERVICIO DE CONEXIÓN:**

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

## **G) 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:

1. 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.
2. Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado, sin autorización por escrito de **IGS**.
3. 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.
4. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
5. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
6. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
7. 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.
8. Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
9. Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.
10. Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
11. 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.
12. En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.
13. Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, de plomería, electricidad, y cerrajería.
14. Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
15. Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
16. 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.

## **2- ASISTENCIA AL HOGAR FUERA DE LA EMERGENCIA**

### **A) DESTAPADO DE CAÑERÍAS Y FILTRACIONES POR HUMEDAD**

En caso de que el AFILIADO presente en su RESIDENCIA PERMANENTE una obstrucción en las cañerías de agua fría o caliente, previa solicitud, IGS gestionara él envió de un técnico especializado para el realizar el trabajo, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos.

**El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: BS. 250 HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

- Quedan excluidos los domicilios que no cuenten con llave de corte general

### **B) INSTALACION DE GRIFOS Y APLIQUES DE BAÑO**

En caso de que el AFILIADO requiera en su RESIDENCIA PERMANENTE la instalación de alguna grifería o aplique de accesorios en baños, previa solicitud, IGS gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Las griferías deben ser provistas por el AFILIADO.

El servicio incluye el desmontaje de la grifería antigua y el montaje de la nueva grifería, las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio.

**El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: INSTALACIÓN SIN CARGO, HASTA 1 EVENTOS POR AÑO CALENDARIO.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE GRIFERÍA:

- Quedan excluidos aquellos domicilios que no posean llave de corte general del suministro de agua.
- No se incluyen las griferías, ni apliques en ningún caso.

### **C) REPARACION DE GOTERAS**

En caso de que el AFILIADO presente en su RESIDENCIA PERMANENTE Goteras, previa solicitud, IGS gestionara él envió de un técnico especializado para el realizar el trabajo, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos.

**El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: BS. 250 HASTA 3 EVENTOS POR AÑO**

### **D) LIMPIEZA DE CANALETAS Y BAJANTES**

En caso de que el AFILIADO presente en su RESIDENCIA PERMANENTE bloqueos en sus canaletas y bajantes, previa solicitud, IGS gestionara él envió de un técnico especializado para el realizar el trabajo, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos.

**El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: BS. 250 HASTA 1 EVENTOS POR AÑO**

### **E) INSTALACION DE LAMPARAS Y APLIQUES**

Por medio de este servicio el AFILIADO recibirá el traslado del técnico y la mano de obra hasta el límite acordado, para la 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: INSTALACIÓN SIN CARGO, HASTA 1 EVENTOS 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:

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

### **3 – ASISTENCIA FAMILIA**

#### **A) TALLER VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES FAMILIARES**

En caso de que el AFILIADO solicite un profesional para mejorar la comunicación y las relaciones familiares, previa solicitud, IGS gestionara la conexión virtual con el licenciado, **Este servicio se brinda sin costo y un evento al año**

#### **B) PROFESORES EN LINEA**

En caso de que el AFILIADO solicite en su RESIDENCIA PERMANENTE un profesional de la educación, previa solicitud, IGS gestionara la conexión virtual con el profesional, **Este servicio se brinda sin costo y un evento al año.**

#### **C) NIÑERA A DOMICILIO**

En caso de que el AFILIADO solicite en su RESIDENCIA PERMANENTE una niñera, previa solicitud, IGS gestionara el envío del profesional, el traslado y mano de obra de Este **servicio se brinda sin costo y un evento al año.**

#### **D) PHONO MED VETERINARIO**

En caso de que el AFILADO 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 12 EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.**

#### **E) SERVICIO DE INFOVACUNAS PARA MASCOTAS**

En caso de que el AFILIADO lo requiera, IGS le proporcionará información sobre las vacunas necesarias para su mascota.

**El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE COSTO NI DE EVENTOS.**

#### **F) REFERENCIA DE CLINICAS 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.

Los honorarios que de ella deriven y cualesquiera otros gastos en que se incurra, serán asumidos por el afiliado 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

**El presente servicio de prestará SIN LÍMITE DE COSTO NI DE EVENTOS AL AÑO.**

#### **G) REFERENCIA DE ESPECIALIDADES VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL**

Cuando el afiliado necesite datos o referencias de centros de atención veterinaria, IGS le proporcionará información de especialistas. Los honorarios que de ella deriven y cualesquiera otros gastos en que se incurra, serán asumidos por el afiliado 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. El presente servicio de prestará **SIN LÍMITE DE COSTO NI DE EVENTOS AL AÑO.**

## **H) CONCIERGE TELEFONICO 24 HORAS:**

### **RESERVA 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 MONTO NI DE EVENTOS POR AÑO.**

### **COORDINACION DE ARREGLOS FLORALES**

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 del Estado Plurinacional de Bolivia, 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 MONTO NI DE EVENTOS POR AÑO.**

### **INFORMACION DE TRANSITO**

En caso de que el AFILIADO tenga una consulta o requiera información sobre RUTA Y TRANSITO, IGS le informará telefónicamente, los estados de tránsito o ruta específica.

Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE MONTO NI DE EVENTOS POR AÑO.**

### **INFORMACION DEL CLIMA**

En caso de que el AFILIADO tenga una consulta o requiera información sobre RUTA Y TRANSITO, IGS le informará telefónicamente, los estados de tránsito o ruta específica.

Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE MONTO NI DE EVENTOS POR AÑO.**

## **4 - SERVICIO DE ASISTENCIA AL CONDUCTOR**

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, sin limitarse a las PRINCIPALES CIUDADES.

### **A) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE LLANTA, PASO CORRIENTE, ENVIO DE COMBUSTIBLE)**

Condiciones del Servicio: A solicitud del afiliado se otorgará el cambio de llanta por el repuesto del propio AFILIADO en caso de pinchadura; mecánica ligera; suministro de combustible (hasta 10 litros cubiertos por el AFILIADO) y paso de corriente de los VEHICULOS DEL AFILIADO. **IGS** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios, con un límite máximo de: **BS. 150 POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO POR CADA SERVICIO.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor que enviará **IGS.** El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio.

### **B) TRASLADO GRUA O REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERIA**

En caso de accidente MOTOVEHICULAR o **AVERÍA** que no permita la circulación autónoma de la **AUTOMOVIL** del **AFILIADO**, a solicitud de este, **IGS** gestionará y cubrirá el costo de los **SERVICIOS** de remolque o grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO.** **El presente servicio se brindará con un LÍMITE DE 100KM POR EVENTO Y 3 EVENTOS AL AÑO.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. - **IGS** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el **AFILIADO** con sus propios recursos al

**PROVEEDOR.** En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado de la **AUTOMOVIL** hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar al **AUTOMOVIL**.

#### **C) CERRAJERIA POR PERDIDA O EXTRAVIO DE LLAVES**

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 los VEHICULOS DEL AFILIADO, a solicitud de este, IGS enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para abrir el vehículo.- El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL. Solo se realizará la apertura de la puerta principal del vehículo y en la cobertura no se contempla la reposición de llaves o reparación de cerraduras. El presente servicio se prestará: **LIMITE: BS. 250 POR EVENTO, HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

#### **D) ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE**

A solicitud del AFILIADO, IGS lo contactará de forma telefónica con profesionales del área los cuales le brindarán la información y respuestas, en caso de accidente, a las inquietudes presentadas por el afiliado. **El presente servicio se brindará sin límite de costo, hasta 12 eventos anuales.**

#### **E) CONDUCTOR SUSTITUTO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

En caso de que el AFILIADO/ BENEFICIARIO sufra una enfermedad grave o accidente que le provoque lesiones o traumatismos y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS gestionará y cubrirá el costo de un conductor sustituto para que lo traslade al destino que solicite hasta un radio máximo de 50 Km.: **LIMITE DE 50 KM Y UN EVENTO AL AÑO.**

#### **F) REFERENCIA DE TALLERES MECANICOS A NIVEL NACIONAL**

A solicitud del AFILIADO, IGS le proporcionará en forma inmediata información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o AVERIA. IGS proporcionará el servicio indicado únicamente en las PRINCIPALES CIUDADES.

En las demás ciudades del Estado Plurinacional de Bolivia, IGS hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO. El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

#### **G) ENVIO DE AMBULANCIA EN CASO DE ACCIDENTE (CODIGO ROJO)**

En caso de que el AFILIADO/ BENEFICIARIO sufra una enfermedad grave o accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, 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 con un límite máximo de: **SIN LIMITE DE COSTO Y EVENTOS.** En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

#### **H) TRASLADO DE OCUPANTES DEL VEHÍCULO REMOLCADO**

En caso de accidente MOTOVEHICULAR o AVERÍA que no permita la circulación autónoma del **AUTOMOVIL** del **AFILIADO**, a solicitud de este, IGS gestionará y cubrirá el costo del servicio de traslado de los ocupantes del vehículo remolcado al destino donde el afiliado lo solicite.

**El presente servicio se brindará con un LÍMITE HASTA BS. 250 POR EVENTO y 3 EVENTOS AL AÑO.**

#### **EXCLUSIONES**

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos



de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, DNI del Afiliado, etc. Cuando el AFILIADO no se identifique como AFILIADO del programa MULTIASISTENCIA PLAZO FIJO. Cuando el AFILIADO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

### **3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que IGS podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Esto implica total indemnidad respecto del BANCO ante cualquier eventual reclamo por parte de dependientes, terceros que IGS pudiera contratar, o AFILIADOS y BENEFICIARIOS.