

# Manual de Servicios de Asistencia



**COMERCIOS**



**CONSORCIOS**



**HOGARES**

Versión 1.0 / Enero 2019 / [marketing@integrityseguros.com.ar](mailto:marketing@integrityseguros.com.ar)

## Integrity Asistencia

Servicio brindado por SOS S.A. para Integrity Seguros SA



## Cómo solicitar el Servicio de Asistencia para Comercios, Consorcios y Hogares

### **Telefónicamente:**

Desde la República Argentina al 0800 222 3700 o al 011 4977 7744 las 24 horas, 7 días a la semana, los 365 días del año. Desde el exterior al +5411 4977 7744.

Le serán solicitados el número de póliza de su hogar, comercio o consorcio o bien el número de documento del titular de la póliza (CUIT para Comercios y Consorcios).

### **Importante:**

Durante la solicitud telefónica, **indicar que el servicio que se quiere solicitar es de ASISTENCIA** y no un SINIESTRO, ya que el Servicio de Asistencia no requiere Denuncia de Siniestro.

En caso que el daño que esté sufriendo también esté cubierto por póliza (Ejemplo: Caño Roto, en Póliza de Hogar como Daños por Agua), posteriormente a la solicitud de la asistencia de plomería deberá realizar la Denuncia del Siniestro en [www.integrityseguros.com.ar/denuncias](http://www.integrityseguros.com.ar/denuncias)

## Servicio de Asistencia por Emergencias PARA HOGARES

### A.1. Plomería.

A todos los efectos del servicio, serán consideradas como urgencias las pérdidas de agua producidas por avería o rotura de cañerías externas o internas de entrada y salida de agua.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador estarán cubiertos hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)**, más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Se excluyen de la presente cobertura de urgencia:

- a) Las roturas menores de válvulas de canillas, cuya reparación será a cargo del beneficiario a precios estipulados.
- b) La reparación de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua del domicilio y la reposición de repuestos, caños, flexibles, sifones y en general cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio.
- c) Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

### A.2. Electricidad.

Serán consideradas como urgencias cualquier tipo de desperfecto eléctrico que provoque un corte total o parcial de luz.

En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, siempre que el estado de la instalación eléctrica lo permita.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador estarán cubiertos, hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)**, más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Se excluyen de la presente cobertura:

- a) Los cortes de energía producidos por las Compañías eléctricas.
- b) La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico.
- c) Las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general del domicilio.

### **A.3. Gas.**

Serán consideradas como urgencias las fugas o pérdidas de gas en caños de entrada y/o salida de gas de instalaciones externas o a la vista.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador estarán cubiertos, hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)** más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Se excluyen de la cobertura:

- a) Los escapes de gas dentro de las paredes y/o suelo.
- B) Las reparaciones de artefactos que funcionen a gas.
- c) Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.
- d) La reposición de repuestos a cargo del prestador y cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio.

### **A.4. Cerrajería.**

A los efectos del servicio, serán consideradas como urgencia las siguientes situaciones:

- a) Los casos en que alguna de las puertas de acceso al domicilio tenga trabada la cerradura y no sea posible el ingreso o egreso del mismo.
- b) Los casos de robo o extravío de llaves, quedando imposibilitado el acceso al domicilio.
- c) Los casos en que por bloqueo o rotura de cerradura quede encerrada una persona dentro de un ambiente del predio.

Para los ítems a) b) y c), los gastos de traslado y mano de obra del prestador estará cubiertos hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)** más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Para la procedencia de los beneficios detallados en los puntos a). y b)., será condición necesaria por razones de seguridad, que el asegurado exhiba su documento de identidad al prestador enviado.

#### **A.5. Cristales.**

En caso de roturas de cristales y/o vidrios verticales de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la vivienda, que impliquen inseguridad y desprotección para la misma se procederá a la reposición e instalación de otros en su reemplazo del mismo tipo y calidad, siempre y cuando se encuentren disponibles en el mercado.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, estarán cubiertos hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)** más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Se excluyen de la presente cobertura:

- a). Las ralladuras, incisiones, hendiduras u otros daños menores.
- b). La rotura de otros vidrios que no sean de puertas ni vidrieras
- c). Vidrios interiores del domicilio.
- d). Los que no impliquen inseguridad para el domicilio.
- e). Espejos de cualquier tipo.
- f). Reemplazo de vidrios especiales y/o artesanales.

#### **A.6. Destapaciones**

Serán consideradas como urgencias las obstrucciones de cañerías en sanitarios, lavatorio, piletas de cocina, en desagües y sifones internos.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, estarán cubiertos hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)** más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales y/o repuesto, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

#### **A.7. Traslado en ambulancia.**

Se operará el traslado del asegurado y terceros damnificados hasta el centro asistencial más próximo al de ocurrencia del siniestro.

## **A. SERVICIOS PRESTADO A CONSECUENCIA DE UN SINIESTRO.**

### **A.8. Personal de Seguridad.**

En caso de siniestro y/o robo ocurrido en el domicilio declarado, y como consecuencia del mismo, la vivienda quedase desprotegida o resultaran seriamente afectadas las condiciones de seguridad de la misma, se enviará personal de seguridad.

Tope de servicio: limite 72 horas corridas (3 días), limitado a un costo de \$2.000 por año más IVA.

### **A.9. Traslado de Muebles.**

Será considerada como urgencia cuando la vivienda declarada, como consecuencia de un incendio o una inundación se tornará inhabitable y fuera necesario trasladar los muebles por razones de seguridad o conservación de los mismos, se organizará su retiro y traslado al lugar especificado por el beneficiario, hasta un radio de 100 km.

Estarán cubiertos los gastos hasta un máximo de \$1.000.- (pesos mil) más IVA por evento.

### **A.10. Guarda de Muebles.**

El beneficiario podrá solicitar este servicio si no tuviere donde guardar los muebles en caso de que la residencia declarada resultara inhabitable como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza.

Estarán cubiertos los gastos hasta un máximo de \$1.000.- (pesos mil) más IVA por día por un periodo máximo de 7 días corridos por evento. El radio de prestación es dentro de un radio de 50 kms.

### **A.11. Gastos de Hotel.**

El beneficiario podrá solicitar este servicio únicamente si la residencia asegurada se tornara inhabitable a consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza. En ese único caso, se asumirán los gastos de hospedaje para todos los integrantes de la familia hasta \$2.000.- (pesos dos mil) más IVA, por un periodo máximo de 2 días corridos por evento y para no más de cinco (5) personas, ubicado a no más de 50 km.

### **A.12 Limpieza.**

Cuando la residencia asegurada, como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza de Combinado Familiar, se tornara inhabitable, se podrá solicitar cubrir los servicios de limpieza, para recuperar superficialmente los daños y posibilitar la reentrada de los moradores, minimizando los efectos del siniestro, y preparando la residencia para su posterior reparación definitiva.

Cabe señalar que en caso de existir indemnización por la cobertura remoción de escombros de la póliza Combinado Familiar, este servicio operara como complemento y en exceso del monto indemnizable por dicho concepto.

Este servicio estará disponible con un límite máximo es de hasta \$1.000.- (pesos mil) más IVA, hasta 4 eventos anuales por vigencia de póliza.

#### **A.13. Empleada de Hogar.**

Si la residencia asegurada fuera afectada por un siniestro cubierto por la póliza de Combinado familiar, y como consecuencia de ello resultare necesaria la hospitalización de la dueña de casa por un periodo mínimo previsto de 10 (diez días), se asumirán los gastos de una empleada doméstica por un límite de 12 (doce días), hasta un tope de \$1.000 (pesos mil) coto diario máximo. Límite: 1 (un) servicio anual.

#### **EXCLUSIONES GENERALES:**

Cuando de la verificación del evento resulte que la rotura, pérdida o desperfecto corresponde a partes comunes del inmueble sujeto al régimen de propiedad horizontal, la reparación de las mismas está excluida del servicio. En tales casos, la responsabilidad del prestador se limitará exclusivamente a informar al beneficiario acerca de la naturaleza de la avería, rotura o desperfecto.

## Servicio de Asistencia por Emergencias PARA COMERCIOS

### A.1. Plomería.

A todos los efectos del servicio, serán consideradas como urgencias las pérdidas de agua producidas por avería o rotura de cañerías externas o internas de entrada y salida de agua. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador estarán cubiertos, hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)**, más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Se excluyen de la presente cobertura de urgencia:

- a). Las roturas menores de válvulas de canillas, cuya reparación será a cargo del beneficiario a precios estipulados.
- b). La reparación de artefactos sanitarios, de cocina y electrodomésticos, conectados a las cañerías de agua del domicilio y la reposición de repuestos, caños, flexibles, sifones y en general cualquier accesorio necesario para efectuar el servicio.
- c). Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de terceros, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

### A.2. Cerrajería.

A los efectos del servicio, serán consideradas como urgencia las siguientes situaciones:

- a). Los casos en que alguna de las puertas de acceso al comercio tenga trabada la cerradura y no sea posible el ingreso o egreso del mismo.
- b). Los casos de robo o extravío de llaves, quedando imposibilitado el acceso al comercio.
- c). Los casos en que por bloqueo o rotura de cerradura quede encerrada una persona dentro de un ambiente del predio.

Para los ítems a). b). y c)., los gastos de traslado y mano de obra del prestador estarán cubiertos hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)** más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

### A.3. Cristales.

En caso de roturas de cristales y/o vidrios verticales de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior del comercio, que impliquen inseguridad y desprotección para la misma, se procederá a la reposición e instalación de otros en su reemplazo del mismo tipo y calidad, siempre y cuando se encuentren disponibles en el mercado.



Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, estarán cubiertos hasta un máximo de **\$1.000.- (pesos mil)** más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Se excluyen de la presente cobertura:

- a). Las ralladuras, incisiones, hendiduras u otros daños menores.
- b). La rotura de otros vidrios que no sean de puertas ni vidrieras
- c). Vidrios interiores del comercio.
- d). Los que no impliquen inseguridad para el comercio.
- e). Espejos de cualquier tipo.
- f). Reemplazo de vidrios especiales y/o artesanales.

#### **A.4. Traslado en ambulancia.**

Se operará el traslado del asegurado y terceros damnificados hasta el centro asistencial más próximo al de ocurrencia del siniestro.

#### **A.5. Personal de Seguridad.**

En caso de siniestro y/o robo ocurrido en el comercio declarado, y como consecuencia del mismo, el comercio quedase desprotegida o resultaran seriamente afectadas las condiciones de seguridad de la misma, se enviará personal de seguridad.

Tope de servicio: limite 72 horas corridas (3 días), limitado a un costo **de \$2.000.- más IVA** por año.

#### **A.6 Traslado de Muebles.**

Será considerada como urgencia cuando el comercio declarad, como consecuencia de un incendio o una inundación se tornará inhabitable y fuera necesario trasladar los muebles por razones de seguridad o conservación de los mismos, se organizará su retiro y traslado al lugar especificado por el beneficiario, hasta un radio de 50 km.

Estarán cubiertos los gastos hasta un máximo de \$1.000.- (pesos mil) más IVA por evento.

#### **A.7. Guarda de Muebles.**

El beneficiario podrá solicitar este servicio si no tuviere donde guardar los muebles en caso de que el comercio resultara inhabitable como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza.

Estarán cubiertos los gastos hasta un máximo de \$1.000.- (pesos mil) más IVA por un periodo máximo de 10 días corridos por evento. El radio de prestación es dentro de un radio de 50 kms.

#### **A.8. Teléfono Celular.**

Por pérdida del sistema telefónico del comercio asegurado, se autorizará el alquiler de un aparato de telefonía celular móvil, por un periodo máximo de 10 días y un monto máximo de \$600.- más IVA por evento, Limite 1 evento en el año.

**A.9. ALQUILER DE GRUPO ELECTROGENO.**

Por un máximo de 3 días, con tope máximo de \$1.000.- más IVA por día, Límite 3 eventos en el año.

## Servicio de Asistencia por Emergencias PARA CONSORCIOS

### A.1. Plomería.

A todos los efectos del servicio, serán consideradas como urgencias las pérdidas de agua producidas por avería o rotura de cañerías externas o internas de entrada y salida de agua, que formen parte de los espacios comunes

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador estarán cubiertos hasta un máximo de \$ **1000.- (pesos)**, más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del asegurado.

Se excluyen de la presente cobertura de urgencia:

- a). Las roturas menores de válvulas de canillas, cuya reparación será a cargo del beneficiario a precios estipulados.
- b). Las instalaciones que no formen parte de las áreas comunes, o de terceros,

### A.2. Cerrajería.

A los efectos del servicio, serán consideradas como urgencia las siguientes situaciones:

- a) Los casos en que alguna de las puertas de acceso al consorcio tenga trabada la cerradura por robo o intento de robo u otra causa accidental, que haga imposible la entrada al edificio por su puerta principal, por no existir otras soluciones alternativas.
- b) Los casos de robo o extravío de llaves, quedando imposibilitado el acceso al edificio.

Para los ítems a). b). y c)., los gastos de traslado y mano de obra del prestador estarán cubiertos hasta un máximo de \$**1000.- (pesos)** más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Los gastos de materiales, si los hubiere, serán a cargo del consorcio.

Para la procedencia de los beneficios detallados en los puntos a). y b)., será condición necesaria por razones de seguridad, que el asegurado exhiba su documento de identidad al prestador enviado.

### A.3. Cristales.

En caso de roturas de cristales y/o vidrios verticales de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior del edificio, que impliquen inseguridad y desprotección para la misma, se procederá a la reposición e instalación de otros en su reemplazo del mismo tipo y calidad, siempre y cuando se encuentren disponibles en el mercado.

Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, estarán cubiertos hasta un máximo de **\$ 1000.-** (pesos ) más IVA por evento.

**Tope de eventos: 4 (cuatro) eventos** anuales por vigencia de póliza.

Se excluyen de la presente cobertura:

- a). Las ralladuras, incisiones, hendiduras u otros daños menores.
- b). La rotura de otros vidrios que no sean de puertas.
- c). Vidrios interiores del domicilio.
- d). Los que no impliquen inseguridad para el edificio.
- e). Espejos de cualquier tipo.
- f). Reemplazo de vidrios especiales y/o artesanales.

#### **A.4. Desagote de sótanos por inundación.**

Serán consideradas como urgencias las desapaciones del sótano inundado por cualquier tipo de sustancia, y fuese impedido por esta causa el acceso a los mismos. Incluye la limpieza del lugar. Los gastos de traslado y mano de obra del prestador, como así también los materiales, estarán cubiertos hasta un máximo de **\$ 1000.-** (pesos ) más IVA por evento.

Tope de eventos: 1 (uno) eventos anuales por vigencia de póliza.

#### **A.5. Traslado en ambulancia.**

Se operará el traslado del asegurado y terceros damnificados, atención preliminar por dolencia súbita ocurrida en partes comunes del edificio, hasta el centro asistencial más próximo.

### **A. SERVICIOS PRESTADO A CONSECUENCIA DE UN SINIESTRO.**

#### **A.6. Personal de Seguridad.**

En caso de siniestro y/o robo ocurrido en el consorcio declarado, y como consecuencia del mismo, el edificio quedase desprotegida o resultaran seriamente afectadas las condiciones de seguridad de la misma, se enviará personal de seguridad.

Tope de servicio: limite 72 horas corridas (3 días).

Tope de eventos: 1 (uno) evento anual por vigencia de póliza.

#### **A7. Grupo electrógeno.**

Sí como consecuencia de un siniestro cubierto en póliza, quedará sin suministro eléctrico, se alquilará un grupo electrógeno por un máximo de 3 días con tope de **\$ 1000.-** por día, máximo 3 eventos en el año.

## **EXCLUSIONES ESPECIALES.**

Cuando de la verificación del evento resulte que la rotura, pérdida o desperfecto corresponde a partes comunes del inmueble sujeto al régimen de propiedad horizontal, la reparación de las mismas está excluida del servicio. En tales casos, la responsabilidad del prestador se limitará exclusivamente a informar al beneficiario acerca de la naturaleza de la avería, rotura o desperfecto.