

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

**I. DEFINICIONES RELEVANTES:**

**II. BENEFICIOS, EXCLUSIONES Y LIMITACIONES**

**II.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA**

*II.1.1. EMERGENCIAS Y URGENCIAS*

*II.1.2. TELECONSULTAS:*

*II.1.3. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES*

**II.2. SERVICIOS DE HOGAR**

*II.2.1. SERVICIO DE ASISTENCIA PLOMERÍA POR URGENCIA*

*II.2.2. SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA*

*II.2.3. SERVICIO DE ASISTENCIA VIDRIERÍA POR URGENCIA*

*II.2.4. SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICIDAD POR URGENCIA*

*II.2.5. TOPES DE COBERTURA Y LÍMITES EN CANTIDADES*

**II.3. SERVICIOS TECNO**

*II.3.1. HELP DESK 7 x 24*

*II.3.2. SERVICIO DE ASISTENCIA PC REMOTA*

*II.3.3. ORIENTACIÓN PC TELEFÓNICA*

*II.3.4. ASESORAMIENTO EN LA COMPRA DE DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS*

*II.3.5. TOPES DE COBERTURA Y LÍMITES EN CANTIDADES*

**II.4. OTROS SERVICIOS**

*II.4.1. SERVICIO DE ASISTENCIA COMPRA DE MEDICAMENTOS*

*II.4.2. SERVICIO DE TAXI/REMIS PARA CITA MÉDICA*

*II.4.3. SERVICIO DE ASISTENCIA PAGO DE CUENTAS*

*II.4.4. SERVICIO DE CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA*

*II.4.5. SERVICIO DE ASISTENCIA CONTABLE TELEFÓNICA*

*II.4.6. TOPES DE COBERTURA Y LÍMITES EN CANTIDADES*

**III. CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**III.1. OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

**III.2. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA (NO MÉDICOS)**

**III.3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**III.4. EXCEDENTES**

**III.5. RESTITUCIÓN DE GASTOS**

**IV. CREDENCIAL**

**V. PAGO – MORA – EFECTOS**

**VI. OTRAS SITUACIONES DE BAJA**

**VII. MODIFICACIONES**

**VIII. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS**

**IX. RENUNCIA – RESCISIÓN**

**X. HISTORIA CLÍNICA ÚNICA COMPUTARIZADA**

**XI. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN**

**XII. FUERZA MAYOR**

## REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

"International Health Services Argentina" (IHSA S.A.) a través de su división Emergencias brinda una cobertura complementaria de su actual sistema de salud, limitada a los servicios médicos expresamente enumerados y descriptos en este reglamento.

Los términos, condiciones, modalidades y procedimientos establecidos en este reglamento y sus anexos regulan la cobertura médica contratada con IHSA S.A

### I. DEFINICIONES RELEVANTES:

1. **AFILIADO:** Son AFILIADOS del servicio el Titular de la cuenta y todos aquellos beneficiarios que lo hayan contratado y que vivan permanentemente en el mismo Domicilio. Los afiliados podrán gozar de los servicios del plan, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente documento
2. **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional y habitual del Titular de la cuenta dentro del territorio nacional, el cual ha sido registrado al momento del alta en la base de datos de IHSA S.A.
3. **EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por alguno de los AFILIADOS (en nombre del Titular) que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se refiere el presente documento.
4. **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IHSA S.A., que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier Situación de Asistencia, la cual deberá ser coordinada por IHSA S.A. en un plazo máximo de (48) horas hábiles, en caso contrario, se podrá proceder con el proceso de restitución de gastos contemplado en esta normativa.
5. **MANTENIMIENTO:** Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del Domicilio puedan seguir funcionando adecuadamente.
6. **LÍNEA DE ASISTENCIAS:** Es la línea telefónica exclusiva para solicitar servicios asociados a esta cobertura. El número es el 0810 112 0130
7. **PERSONAL DE ASISTENCIA:** Es el personal y demás equipo asistencial puesto en contacto por IHSA con el Afiliado para la prestación de los Servicios.
8. **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
9. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que den derecho a la prestación de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del AFILIADO, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a IHSA en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su ocurrencia.
10. **TERRITORIO:** Los servicios del Programa de Asistencia se prestarán en el territorio de Argentina, dentro del perímetro urbano de las ciudades detalladas a continuación.

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Provincia/Región	Localidad	Provincia	Localidad
<b>AMBA</b>	Todo salvo zonas consideradas peligrosas	<b>Corrientes</b>	Corrientes
	La Plata		Paso de los Libres
<b>Buenos Aires</b>	Berisso	<b>Corrientes Chaco</b>	Curuzú Cuatiá
	Ensenada		Charata
	Bragado		Fontana
	General Rodríguez	<b>Chaco Misiones</b>	Barranqueras
	Pergamino		Resistencia
	Lujan		Posadas
	Zarate	<b>Misiones Formosa</b>	Oberá
	Campana		Puerto Iguazú
	Cañuelas		Formosa
	San Nicolas	<b>Salta</b>	Salta
	San Pedro		Santiago del Estero
	Ramallo	<b>Santa Fe</b>	Santa Fe
	Baradero		San Lorenzo
	Mercedes	<b>Santa Fe Jujuy</b>	Rosario
	Junín		Rafaela
	Azul		Puerto San Martin
	Chacabuco		Arroyo Seco
	Colon		Villa Constitución
	Chivilcoy		Aldao
	9 de Julio		Ricardone
	Olavarría		Timbúes
	25 de Mayo		Fray Luis Beltrán
	Saladillo		Reconquista
	Las Flores		Granadero Baigorria
	Tandil		Casilda
	Trenque Lauquen		San Salvador de Jujuy
	Dolores	<b>Rio Negro</b>	General Roca
	Santa Teresita		Cipolletti
	Mar del Plata	<b>Rio Negro Neuquén</b>	Villa Regina
	Miramar		Allen
	Pinamar		Cinco Saltos
	Villa Gesell		Bariloche
	Necochea		Neuquén
Bahía Blanca	Centenario		
<b>Córdoba</b>	Córdoba	<b>Salta</b>	Salta
	La Calera	<b>Salta Tierra del Fuego</b>	Oran
	Unquillo		Ushuaia
	Rio Ceballos	<b>Tierra del Fuego La Rioja</b>	Rio Grande
	Villa Allende		La Rioja
	Mendiola	<b>La Pampa</b>	Santa Rosa
	Saldán		General Pico
	Salsipuedes	<b>La Pampa Chubut</b>	Comodoro Rivadavia
	Rio Cuarto		Rada Tilly
	Rio Tercero	<b>Chubut Entre Ríos</b>	Trelew
	Villa Carlos Paz		Paraná
	San Francisco		Victoria
	<b>Mendoza</b>	Mendoza	<b>Entre Ríos Catamarca</b>
Guaymallén		Gualeduay	
Godoy Cruz		Gualeduaychú	
Las Heras		Concordia	
Rivadavia		San Fernando del Valle de Catamarca	
San Martin		<b>Santa Cruz</b>	Rio Gallegos
Junín			San Juan
La Paz		<b>San Juan Tucumán</b>	Pocito
San Rafael			Rivadavia
Malargüe			La Bebida
Tunuyán			Chimbas

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

	General Alvear		Albardón
	Tupungato		Villa Krause
	San Carlos		Santa Lucia
San Luis	Ciudad de San Luis	Tucumán	San Miguel de Tucumán
	La Punta		Alderetes
	Juana Koslay		Banda del Rio Sali
	Potrero de los Funes		El Manantial
	Villa Mercedes		Horco Molle
			Las Talitas
			Lastenia
	San Andrés		
	Tafí Viejo		
	San José		
	San Pablo		
	Villa Mariano Moreno		
	Villa Carmela		
Merlo	Yerba Buena		

**II. BENEFICIOS, EXCLUSIONES Y LIMITACIONES**

**II.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA**

II.1.1. EMERGENCIAS Y URGENCIAS

IHSA S.A. brindará la atención a los asociados en su DOMICILIO, en la vía pública o cualquier lugar a nivel nacional (según cobertura geográfica detallada). En el Gran Buenos Aires y resto del país la atención será canalizada a través de empresas de primer nivel con las cuales mantenemos convenios de reciprocidad. Dicha atención se prestará las 24 horas de los 365 días del año en los casos en los que existiera riesgo inmediato para la vida del asociado, y comprenderá la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias que el personal médico de IHSA S.A. determine, y el eventual traslado en Unidades de Terapia Intensiva Móviles (UTIM) hasta el sanatorio, clínica que derive su cobertura médica u hospital público más cercano que corresponda. Este beneficio se brinda sin copagos y sin tiempos de espera.

El servicio de emergencias y urgencias será accedido mediante los canales que se informan al usuario al momento del alta, y también estarán informados en las credenciales del servicio. Estos canales serán etiquetados como "Riesgo de vida"

II.1.2. TELECONSULTAS:

El beneficiario contará con la posibilidad de realizar consultas médicas online, de guardia o con turno previo, a través de la plataforma UMA, sin límites y **sin copagos**

*II.1.2.1. ATENCIÓN MÉDICA ESPONTÁNEA*

Consultas médicas virtuales espontáneas durante las 24 horas del día con médicos generalistas y pediátricos. Accesibles a través del botón "Guardia" en la plataforma

*II.1.2.2. ATENCIÓN MÉDICA CON TURNOS*

Consultas médicas virtuales con turno previo en las especialidades disponibles en la plataforma. Accesibles a través del botón "Mi especialista"

La plataforma puede brindarle al paciente la posibilidad de que el médico confeccione recetas, ordenes de estudios

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

## II.1.3. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Sin perjuicio de otras limitaciones especificadas en este reglamento en virtud de su naturaleza limitada y complementaria de otras coberturas médicas que posea el asociado, se encuentran expresamente excluidas de los servicios médicos contratados -cualquiera fuera el plan elegido por el asociado- las siguientes prestaciones médicas:

- Internación clínica de cualquier tipo incluso la de urgencia o de emergencia
- Internación quirúrgica
- Terapia intensiva o unidad coronaria
- Maternidad, parto, patología del embarazo
- Tratamiento neonatal
- Tratamiento quirúrgico
- Cirugía cardiovascular
- Trasplantes
- Traslados programados en ambulancias
- Traslados en ambulancia para efectuar estudios complementarios de diagnóstico y tratamiento.
- Hemodiálisis y diálisis peritoneal
- Prácticas en etapa experimental
- Tratamientos de histocompatibilidad, esterilidad, geriatría, obesidad
- Tratamiento de alteraciones y/o enfermedades derivadas de alcoholismo, toxicomanía e intoxicaciones autoprovocadas.
- Tratamientos de lesiones causadas por estado de enajenación mental, en estado de ebriedad o bajo influencia de estupefacientes o alcaloides; lesiones autoprovocadas o causadas por tentativa de suicidio o por la participación en la comisión de delitos o riñas, salvo aquellos casos de legítima defensa.
- Tratamientos por el virus de inmunodeficiencia adquirida
- Prótesis y ortesis de cualquier naturaleza
- Prácticas de alto costo y baja incidencia
- Prácticas odontológicas
- Tratamientos y consultas de salud mental
- Las especialidades médicas no enumeradas en la cartilla médica y de prestadores
- Rehabilitación psicomotriz y sensorial
- Tratamiento de enfermedades oncológicas
- Tratamiento e internación por trastornos de la alimentación (anorexia y bulimia)
- Plan materno infantil

**II.2. SERVICIOS DE HOGAR**

## II.2.1. SERVICIO DE ASISTENCIA PLOMERÍA POR URGENCIA

Cuando se produzca rotura de las cañerías fijas de agua del interior del DOMICILIO, IHSA S.A. coordinará con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones y de su entorno lo permitan.

La asistencia cubre la reparación de llaves con filtración de agua (si la llave no puede ser reparada, el AFILIADO debe aportar una nueva para su instalación si así lo requiere), filtraciones de tanques de inodoro, filtración en sifones y filtración en cañerías visibles.

Para esto el AFILIADO debe tener visible y detectada la fuga de agua y estar completamente despejada el área de trabajo.

Este servicio debe ser reportado a oportunamente a la línea de atención, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

**Exclusiones del servicio:**

- Solicitudes reportadas después de 48 horas desde ocurrida la emergencia
- Las reparaciones de averías o artefactos que se encuentren fuera de la vivienda del AFILIADO, entendiéndose como en patio, antejardín, jardines laterales, etc. Todo lo que se encuentre fuera de la vivienda
- Las reparaciones de averías y filtraciones en cañerías de alimentación de agua potable o de artefactos conectados a estas que no pertenezcan a la vivienda del AFILIADO.
- Cualquier tipo de repuesto, accesorio o artefacto que requiera ser reemplazado, como llaves, grifería, flexibles y mangueras de ducha, mangos de ducha, sifones y desagües de cualquier material distinto de PVC.
- La reparación, reubicación, desmonte, instalación y/o reemplazo de receptáculos y soportes de bañadera, ducha, lavamanos, lavaplatos, inodoro, etc.
- La reparación de averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones o cañerías de alimentación de agua potable de la vivienda.
- La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas, etc.)
- La reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como los daños de albañilería y/o carpintería que se pudiesen ocasionar.
- Los daños causados por la naturaleza.
- La reparación del medidor de consumo del servicio de agua y su llave de paso.
- Fugas asociadas a piscinas o circuitos de riego automático.
- Cualquier trabajo en Cañerías Tipo Termofusión u otras distintas de PVC y cañerías de calefacción o asociadas a artefactos de calefacción.
- Troncales/caños maestros de red de agua (cañerías, tee, uniones y codos de éstas).
- Modificaciones o cambio de cañerías en general.
- Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores a cualquier reparación asociada a las coberturas del servicio de plomería.
- Movimiento de muebles, picado y/o recubrimiento de muros, cerámicos, azulejos, etc.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, tanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del AFILIADO.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (éstas las aportará el AFILIADO a su gusto y elección).
- El cambio o reposición de válvulas de descarga de tipo continua.
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calderas, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro 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 fluviales de agua exteriores del Domicilio.
- Reparación de goteras en techos, cielos o muros.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de aguas (W.C., bañadera, lavamanos, lavaplatos, desagües, cámaras, alcantarillas, pozos, fosas sépticas, etc.)
- Destape o limpieza de cañerías de alimentación de agua potable.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
- Trabajos en altura (altura máxima de 2 metros).
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que IHSA S.A.s determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación de verticales de edificios y condominios.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en negocios, locales comerciales o inmuebles destinados al uso comercial.
- Detección de fugas de agua o de gas.

## REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

---

### II.2.2. SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo del DOMICILIO del AFILIADO, no sea posible la apertura de la vivienda, y el AFILIADO quede imposibilitado de ingreso o egreso al DOMICILIO, IHSA S.A. coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO.

El AFILIADO podrá solicitar los servicios de cerrajería en los siguientes escenarios:

- En caso de extravío o robo de llaves, el AFILIADO podrá solicitar apertura de la puerta de acceso principal del DOMICILIO y cambio de cilindro con entrega de llaves.
- En caso de que el AFILIADO no pueda ingresar o salir del DOMICILIO podrá solicitar la apertura de la puerta de acceso principal.
- En caso de inutilización de la cerradura y picaporte de la puerta de acceso principal por robo o intento de robo, el AFILIADO podrá solicitar la instalación de una nueva cerradura y picaporte (Estas deberán ser aportadas por el AFILIADO a su gusto y preferencia).

Este servicio debe ser reportado a la línea de atención oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia. Cada picaporte o cerradura se considera un evento utilizado. Este servicio solo puede ser solicitado por el titular y solo será realizado en presencia de este, quien deberá acreditar propiedad o relación directa con el DOMICILIO para evitar aperturas a terceros y por seguridad de los bienes.

#### Exclusiones del servicio:

- La apertura, cambio o reposición de cerraduras o picaportes de puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble o puertas interiores.
- La apertura de chapas, reparación de picaportes o cerraduras o cualquier evento preexistente o cuyo origen sea anterior al inicio de vigencia del AFILIADO.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas, despensas y alacenas, así como cualquier otra puerta que no forme parte del acceso principal del DOMICILIO del AFILIADO.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o picaportes dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
- La reparación, reposición o instalación de puertas, rejas o portones.
- En caso de que el AFILIADO tenga acceso por una puerta secundaria, no tendrá cobertura dado que no implica urgencia.
- Protecciones de puertas, rejas y portones.
- Las cerraduras eléctricas/electrónicas, portero eléctrico y videoporteros
- La mantención de las chapas de la vivienda.
- Las copias de llaves al AFILIADO si no están derivadas de un cambio de combinación derivado de extravío de llaves o de un robo o intento de robo.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que IHSA S.A.s determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo, apertura o reparación de picaportes o cerraduras ubicadas en espacios comunes de edificios y condominios.
- La compañía de asistencia no se responsabiliza por la reposición de cristales en la eventualidad de que el AFILIADO rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

### II.2.3. SERVICIO DE ASISTENCIA VIDRIERÍA POR URGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de vidrios, que formen parte del perímetro horizontal del DOMICILIO del AFILIADO, poniendo en riesgo la seguridad de este, sus

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

ocupantes, o de terceros, se coordinará a la brevedad la visita de un técnico para solucionar esta eventualidad, siempre y cuando las condiciones de la infraestructura, del día y la hora lo permitan. La cobertura del servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Este servicio debe ser reportado a la línea de atención oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

**Exclusiones del servicio:**

- El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones ya existentes.
- 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 del perímetro horizontal de la vivienda.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales y por condiciones climáticas extremas: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, entre otros fenómenos atmosféricos catastróficos.
- Vidrios que a pesar de formar parte del perímetro horizontal del DOMICILIO sean vitrales, tipo bronce, de colores, vidrios espejo, ahumados, foto cromáticos, pigmentados, polarizados o similares. En cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente incoloro que sirva con el propósito de resolver la emergencia.
- No cubre preexistencias.
- Solicitudes reportadas después de las primeras 48 horas corridas desde ocurrida la emergencia.
- Quedan excluidos de cobertura la reposición de vidrios termo paneles, vidrios laminados, templados o de seguridad.
- Quedan excluidos de cobertura vidrios interiores que no pertenezcan al perímetro horizontal del inmueble del AFILIADO.
- Ventanas o tragaluces en cielos o techos.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que IHSA S.A.s determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o instalación de cristales en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- La asistencia no se responsabiliza por la reposición de cristales en la eventualidad de que el AFILIADO rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

**II.2.4. SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICIDAD POR URGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones particulares del DOMICILIO del AFILIADO se produzca falta de energía eléctrica en toda o en alguna de sus dependencias, IHSA S.A. coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un técnico que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la infraestructura del DOMICILIO y la instalación eléctrica lo permita.

Para esto, el AFILIADO debe tener identificado el lugar de la falla o corte. Este servicio debe ser reportado a la línea de atención oportunamente, con un máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Para el correcto funcionamiento de la red eléctrica en el DOMICILIO, se recomienda que esta tenga una potencia de 20 a 25 amperes en el empalme del medidor de electricidad y una línea eléctrica (cable) mínima de 1,5 mm para que pueda soportar correctamente y sin riesgos el consumo del DOMICILIO. Si la potencia es inferior o la línea eléctrica es inferior a 1,5 mm, corre riesgos de sobrecarga, cortes de corriente y sus posibles consecuencias. La compañía de asistencias se exime de responsabilidad en los daños producidos por los efectos de la sobrecarga en la red eléctrica del DOMICILIO. Para conocer la potencia de su DOMICILIO o para aumentar la potencia de la red eléctrica, debe comunicarse directamente con la compañía de electricidad correspondiente a su DOMICILIO.

**Exclusiones del servicio:**

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

- La detección del corte eléctrico o falla.
- La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
- La reparación de tableros eléctricos.
- La revisión y reparación de instalaciones eléctricas, cableados y/o puntos eléctricos cuyo montaje no se encuentre adecuado a la normativa vigente.
- La modificación o renovación del cableado eléctrico del DOMICILIO
- La modificación y/o reubicación de enchufes, portalámparas, interruptores, cajas eléctricas, interruptores automáticos, tableros eléctricos.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- La reparación o revisión de maquinarias, artefactos o cualquier otro aparato que funcione con alimentación eléctrica.
- La instalación, reubicación, revisión o reparación de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) o cámaras de seguridad, sus conectores y cableado.
- Trabajos para aumentar la potencia de la red eléctrica.
- No cubre la reparación, instalación y/o la reubicación del medidor.
- Los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura, etc.
- Teléfonos, porteros, timbres y redes asociados a éstos.
- Diferenciales, Timers, transformadores, caja empalme, borneras, medidores, disyuntores, tableros (embutidos y sobrepuestos).
- Portones eléctricos o cercas de protección.
- Revisión y reparación de iluminación, cableado y alimentación eléctrica de piscinas, aires acondicionados, extractores de aire u otros elementos o artefactos conectados a la red eléctrica.
- Trabajos en altura (máximo 2 metros)
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que IHSA S.A.s determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en espacios comunes de edificios y condominios.

**II.2.5. TOPES DE COBERTURA Y LÍMITES EN CANTIDADES**

SERVICIOS DE ASISTENCIA		LÍMITE COBERTURA EN PESOS POR SERVICIOS	LÍMITE DE SERVICIOS X AÑO
<b>HOGAR</b>	Servicio de asistencia Plomería	\$ 4.000	4 servicios
	Servicio de asistencia cerrajería	\$ 4.000	
	Servicio de asistencia vidriería	\$ 4.000	
	Servicio de asistencia electricidad	\$ 4.000	

**IMPORTANTE:** El AFILIADO podrá solicitar a IHSA S.A. hasta 4 servicios totales (independiente de su tipo) por año

**II.3. SERVICIOS TECNO**

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS****II.3.1. HELP DESK 7 x 24**

Por solicitud del AFILIADO y cuando requiera de asistencia relacionada al uso y configuración de su computadora, tablet o celular, el personal del IHSA S.A. estará disponible las 24hs de lunes a domingo para recepcionar la solicitud del servicio de Asistencia PC remota, Orientación PC telefónica y Asesoramiento en la compra de dispositivos tecnológicos; y programar una cita para la atención de la necesidad puntual del AFILIADO.

**II.3.2. SERVICIO DE ASISTENCIA PC REMOTA**

Por solicitud del AFILIADO y cuando requiera de configuraciones para su computadora, IHSA S.A. lo pondrá en contacto con un profesional, técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes del AFILIADO.

Para esto, el AFILIADO debe estar de acuerdo en intervenir su computadora a través de algún software de control remoto para poder operar la PC desde cualquier punto, entregando toda la información necesaria al técnico para conectarse al equipo, IP, ID, contraseñas, etc.

Si el AFILIADO no cuenta con el software necesario para realizar la conexión, se realizará el soporte vía telefónica.

El técnico guiará al AFILIADO en la instalación del software y en caso de no tener esta herramienta, el servicio queda automáticamente excluido, quedando IHSA S.A. excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el AFILIADO posterior al soporte remoto.

El AFILIADO entiende que durante el proceso pueden perderse datos de su computadora si estos no hubiesen sido debidamente respaldados por el AFILIADO con anterioridad.

El AFILIADO deberá realizar backups de seguridad periódicos, y corroborar cuando se realizó la última copia de seguridad previo a dar inicio a las gestiones de soporte. IHSA S.A. no tendrá responsabilidad alguna ante la pérdida de datos independientemente del origen de dicha pérdida. Este servicio asistencia tiene un tiempo estimado de 1 hora de duración, y solo se arreglará el problema indicado por el AFILIADO, en el momento de la solicitud.

Este servicio estará disponible en días hábiles de lunes a viernes 8 a 20hs.

**Para lo anterior se considera en cobertura:**

- Limpieza de virus: Sólo cuando afecte algún software. (Se excluyen los que afecten al hardware).
- Configuración de Firewall: Se habilitará según computador.
- Optimización del PC: Se realizarán las actualizaciones de programas compatibles. (Éstos deben ser suministrados por el AFILIADO).
- Actualización de Software: solo se actualizarán e instalarán software con licencia original proporcionada por el AFILIADO.
- Asistencia básica: Se considera asistencia básica los computadores asociados al sistema operativo Windows superior a XP (Los inferiores quedan automáticamente excluidos).
- Asistencia avanzada: Se asocia a los computadores con sistema operativo Macintosh o Linux.

**Exclusiones del servicio:**

- El AFILIADO no cuenta con el software necesario para realizar la conexión.
- El AFILIADO decide no entregar información necesaria al técnico.
- El AFILIADO no dispone de las herramientas para seguir las indicaciones del técnico.
- Cualquier decisión que el AFILIADO tome una vez terminado el soporte corre por su cuenta.
- Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- Limpieza interna y externa del equipo de cómputo.
- Reparación de desperfectos físicos de hardware.
- Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch.
- Soporte a la instalación de programas crackeados (piratas) no originales.

## Emergencias Hogar

### REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

---

- Materiales o equipos: Módems / routers, splitters, microfiltros y cable UTP.
- Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro.
- Reparación de archivos dañados por virus.

#### **Para la prestación del servicio el AFILIADO está obligado a:**

- Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos.
- Contar con conexión a internet
- La computadora objeto de la asistencia debe contar con la configuración básica inicial. En caso contrario no se podrá concretar la prestación del servicio.
- En el caso de instalación de software, el AFILIADO deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.

Asimismo, el AFILIADO que solicite el servicio declara que renuncia a reclamar responsabilidad al profesional o técnico de sistemas o informático, por daños directos o indirectos que pudiera recibir con motivo del servicio, siempre que tales daños no se originen por dolo o culpa inexcusable del profesional o técnico de sistemas o informático.

De la misma forma, el AFILIADO declara ser responsable por la entrada de virus y/o hackers en su equipo, que pueden generar daños y/o la pérdida parcial o total de archivos de forma irreparable, el profesional o técnico de sistemas o informático hará lo posible por reparar y recuperar los archivos que hubieran sufrido daños, pero no asume responsabilidad alguna de su pérdida.

**GARANTÍA:** La prestación de servicios de asistencia laptop y PC realizada por los profesionales o técnicos de sistemas o informático de IHSA S.A., tendrá una garantía de quince (15) días, garantía que se pierde cuando el AFILIADO adelanten trabajos con personal diferente al de IHSA S.A. sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente por parte del AFILIADO de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

#### II.3.3. ORIENTACIÓN PC TELEFÓNICA

Por solicitud del AFILIADO y cuando requiera de configuraciones para su computadora, IHSA S.A. lo pondrá en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes del AFILIADO. El técnico guiará al AFILIADO en las consultas y dudas que mantenga, quedando ADDIIVA ARGENTINA excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el AFILIADO posterior a la orientación telefónica. Esta asistencia tiene un tiempo estimado de 10 minutos de duración. Este servicio, al ser una orientación telefónica, no está sujeto a garantía. Este servicio estará disponible en días hábiles de lunes a viernes 8 a 20hs.

#### **Exclusiones del servicio:**

- El AFILIADO decide no entregar información necesaria al técnico.
- El AFILIADO no dispone de las herramientas para seguir las indicaciones del técnico.
- Cualquier decisión que el AFILIADO tome una vez terminado el soporte corre por su cuenta.
- Cuestiones que por su naturaleza no sean posibles de resolver por vía telefónica o dentro del tiempo aproximado del servicio (10 minutos).

#### II.3.4. ASESORAMIENTO EN LA COMPRA DE DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS

Por solicitud del AFILIADO y cuando requiera de alguna asesoría en la adquisición de dispositivos tecnológicos, IHSA S.A. lo contactará a un profesional o técnico de sistemas o informático para que atienda las posibles dudas del AFILIADO. Este servicio tiene un tiempo estimado de 10 minutos de duración, y solo se asesorará respecto al dispositivo indicado por el AFILIADO en el momento de la solicitud.

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Este servicio estará disponible en días hábiles de lunes a viernes 8 a 20hs.

II.3.5. TOPES DE COBERTURA Y LÍMITES EN CANTIDADES

SERVICIOS DE ASISTENCIA		LÍMITE COBERTURA EN PESOS POR SERVICIOS	LÍMITE DE SERVICIOS X AÑO
HOGAR	Help Desk 7 x 24	Sin límite	Sin límite
	Asistencia Remota		
	Asistencia Telefónica		
	Asesoramiento en la compra de dispositivos tecnológicos		

**II.4. OTROS SERVICIOS**

II.4.1. SERVICIO DE ASISTENCIA COMPRA DE MEDICAMENTOS

Este servicio le permite al AFILIADO solicitar a IHSA S.A. la coordinación de un servicio de localización, compra y entrega de medicamentos en su DOMICILIO.

Los requisitos para acceder a esta prestación son:

- El servicio estará disponible sólo para compras todos los días las 24 hs.
- El valor de los medicamentos a comprar debe ser superior a \$1500 pesos. - y no puede superar los \$8.000 pesos\*, siendo los costos de los medicamentos de cargo del AFILIADO, el cual tendrá que pagar de inmediato y en efectivo al momento de la entrega.
- No se podrá utilizar este servicio para el caso de medicamentos sin receta médica o que requieran la presentación de una receta retenida o duplicada, ni presentación de tarjetas y/o cupones de descuento.
- El DOMICILIO del asegurado debe estar dentro de un radio urbano.\*\*

*(\*) Por valor se entiende el precio de lista previo a cualquier descuento, reintegro entre otros, otorgado por la farmacia.*

*(\*\*) Por radio urbano se entiende el perímetro que cubre una ciudad y 20 Km máximo a su alrededor desde sus límites, siempre que las rutas de acceso lo permitan (camino transitable por un automóvil).*

II.4.2. SERVICIO DE TAXI/REMIS PARA CITA MÉDICA

A solicitud del AFILIADO que, producto de convalecencia por enfermedad o accidente, se encuentre imposibilitado de trasladarse por sí mismo, IHSA S.A. pondrá a disposición un automóvil con conductor para el traslado de este por control o cita médica.

El servicio contempla la búsqueda del AFILIADO o beneficiario del DOMICILIO registrado hacia el centro médico, clínica u hospital donde el AFILIADO o beneficiario tenga el respectivo control médico para luego llevarlo de vuelta al DOMICILIO respectivo, hasta tope de cobertura.

La ida y la vuelta serán considerados dos servicios independientes.

El servicio no cubrirá costos de espera del vehículo, tanto en el DOMICILIO del AFILIADO ni en el centro de médico de origen o destino.

La asistencia tiene un límite de 20 km de radio para desplazarse, y solo en la región de residencia del titular.

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El DOMICILIO debe ser el informado al momento de la venta del programa de asistencia y estar registrado en los sistemas de IHSA S.A., cualquier cambio de DOMICILIO debe ser informado en un lapso de 48 horas de anticipación.

IHSA S.A. se reserva el derecho de atención de acuerdo con disponibilidad de prestadores y siempre que las condiciones del lugar, del día y del clima lo permitan. Asimismo, IHSA S.A. se reserva el derecho de autorizar o de gestionar un reintegro económico al cliente final, siempre y cuando este evento sea reportado telefónicamente a la plataforma de atención de la asistencia y que exista un comprobante que respalde el traslado del cliente.

**Exclusiones del servicio:**

- Traslados a DOMICILIOS distintos al informado a IHSA S.A., o de un DOMICILIO a otro.
- Paradas intermedias o desvíos (el traslado debe ser de punto a punto), así como traslado de documentos, artefactos o paquetes.
- Los servicios que el AFILIADO haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.
- Traslado de personas con enfermedades virales de alto riesgo o con carácter de epidemia o pandemia.
- Traslado de personas con enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo o con carácter de epidemia o pandemia, sin los insumos o elementos de seguridad sanitaria mínimos (barbijo, guantes de latex, entre otros)

**II.4.3. SERVICIO DE ASISTENCIA PAGO DE CUENTAS**

En el evento de que el AFILIADO se encuentre imposibilitado de realizar el pago de sus cuentas básicas (agua, luz o gas) por enfermedad o accidente y por prescripción médica acreditable con un mínimo de 5 días de reposo, IHSA pondrá a disposición un recurso que retire las cuentas y el dinero desde su DOMICILIO y proceda a realizar los pagos correspondientes retornando luego y directamente al DOMICILIO para hacer la entrega de los comprobantes. Las cuentas deben corresponder al DOMICILIO del titular y los pagos a realizar estar dentro del plazo de vencimiento de la factura.

IHSA S.A. se reserva el derecho de solicitar al AFILIADO toda la información y/o documentación que considere necesaria para evaluar y acreditar la condición de reposo.

Los requisitos para acceder a esta prestación son:

- El servicio estará disponible sólo para compras de lunes a viernes entre las 8:00 hrs. y las 18:00 hrs.
- El valor total y combinado de las facturas a pagar debe ser superior a \$500 pesos. - y no puede superar los \$20000 pesos
- El DOMICILIO del asegurado debe estar dentro de un radio urbano.\*

**Exclusiones del servicio:**

- Pago de cuentas vencidas.
- Otras cuentas diferentes a agua, luz, gas, telefonía, internet y planes de salud.
- Las ya indicadas en esta asistencia.

*(\*) Por radio urbano se entiende el perímetro que cubre una ciudad y 20 Km máximo a su alrededor desde sus límites, siempre que las rutas de acceso lo permitan (camino transitado por un automóvil).*

**II.4.4. SERVICIO DE CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA**

El servicio de asistencia de orientación legal pondrá a disposición del AFILIADO, un completo staff de abogados, que lo orientarán telefónicamente en días hábiles de 8 a 18hs. Además, contará con un asesoramiento completo y podrá obtener información para trámites personales en materia civil, penal y familiar y laboral, etc.

En el caso que el AFILIADO desee ser representado por alguno de los abogados que prestan servicios a nuestros AFILIADOS de manera independiente, esto será decisión libre del AFILIADO y del proveedor de

## Emergencias Hogar

### REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

asistencia, y IHSA S.A. se desliga de cualquier proceso legal y/ o costo ajeno a la orientación telefónica. Todos estos gastos y responsabilidades serán asumidos directamente por el AFILIADO o el beneficiario que lo solicite.

IHSA S.A. no es responsable por las acciones o determinaciones que realice o adopte el AFILIADO posterior a la orientación telefónica.

#### Exclusiones del servicio:

- Gastos de representación / Gastos de documentación.

Esta asistencia no tendrá un límite de eventos al año y sin límite del costo del servicio.

#### II.4.5. SERVICIO DE ASISTENCIA CONTABLE TELEFÓNICA

IHSA S.A. pondrá a disposición del AFILIADO personal contable competente, el cual orientará telefónicamente sobre los procesos contables necesarios para optimizar la gestión de su negocio. La orientación es sólo para la gestión de orientación y asesoría. No incluye la revisión de la contabilidad en detalle. IHSA S.A. no es responsable por las acciones o determinaciones que realice o adopte el AFILIADO o sus beneficiarios, posterior a la orientación telefónica.

#### Exclusiones del servicio:

- Gastos de representación / Gastos de documentación.
- Elaboración, confección y/o revisión de libros, informes, propuestas o procesos contables.
- Registro de movimientos contables.

Esta asistencia no tendrá un límite de eventos al año y sin límite del costo del servicio.

#### II.4.6. TOPES DE COBERTURA Y LÍMITES EN CANTIDADES

SERVICIOS DE ASISTENCIA		LÍMITE COBERTURA EN PESOS POR SERVICIOS	LÍMITE DE SERVICIOS X AÑO
OTROS	Envío de medicamentos a domicilio	\$ 800	4 servicios
	Envío de transporte para que el afiliado concurra al turno médico dentro de la localidad	\$ 800	4 servicios
	Servicio de mensajería para pago de cuentas por convalecencia	\$ 800	4 servicios
	Servicio de asistencia contable telefónica	Sin límite	Sin límite
	Servicio de asistencia legal telefónica	Sin límite	Sin límite

### III. CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Todos los servicios médicos detallados se brindan exclusivamente en los lugares descriptos en la cartilla de prestadores que es parte integrante de este reglamento como "Cartilla médica", o en los centros que IHSA S.A determine.
2. El asociado deberá observar las normas y reglamentos que dispongan los profesionales, consultorios, laboratorios, centros de diagnóstico y odontológicos adheridos a IHSA S.A.

## REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

3. Las prescripciones, recetas, prácticas y procedimientos médicos deben ser indicados de manera exclusiva y excluyente por los profesionales del plantel médico de IHSA S.A, no pudiendo realizarse transcripciones de recetas de otros profesionales.
4. Al momento de la atención médica, el asociado deberá presentar, la orden médica debidamente confeccionada por un profesional de nuestra cartilla, el DNI y la credencial de Emergencias.
5. IHSA S.A se reserva el derecho a modificaciones.

### III.1. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con IHSA S.A.
- b) Informar a IHSA S.A. del evento en un plazo NO superior a cuarenta y ocho (48) horas para los servicios de emergencia del hogar.
- c) Dar aviso oportuno a IHSA S.A. del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE.
- d) Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de IHSA S.A. o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- e) Tomar todas las medidas y precauciones necesarias para limitar las consecuencias o evitar daños mayores en cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una situación de asistencia.
- e) En el evento de requerir alguno de los servicios que no sean Emergencias Médicas, amparados en el presente documento el AFILIADO y/o beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia a la línea de atención, debiendo indicar el nombre del AFILIADO o beneficiario, destinatario de la prestación, el número de documento, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

### III.2. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA (NO MÉDICOS)

1. El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con IHSA S.A. a la línea de atención para atender las Situaciones de Asistencia exclusivas a EL CLIENTE (0810 112 0130) y procederá a suministrarle al Personal de IHSA S.A. que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO activo del Programa de Asistencia y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el Servicio solicitado, tales como la descripción del problema y el tipo de ayuda que precise, un número telefónico en el cual localizarlo y dirección de ubicación.
2. Mediante mapeo y sistemas IHSA S.A. localizará al Personal de Asistencia más cercano al lugar donde se presente la Situación de Asistencia y sea requerido el Servicio.
3. Una vez asignado el Personal de Asistencia que prestará el servicio, IHSA S.A. le informará al AFILIADO el nombre del mismo y el tiempo estimado de arribo.
4. Todos los Servicios se monitorean de principio a fin para minimizar el tiempo de espera y verificar la correcta prestación del Servicio de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

En caso de que no se cumpla adecuadamente el procedimiento indicado, IHSA S.A. no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los Servicios de Asistencia relacionados en el presente anexo.

Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de IHSA S.A., en casos de fuerza mayor y caso fortuito, el AFILIADO podrá acudir directamente ante terceros para contratar la prestación del Servicio correspondiente. En tal caso, IHSA S.A. reembolsará al AFILIADO los

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

gastos erogados de acuerdo con los límites del Servicio señalados en el presente documento. Para que el AFILIADO tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de IHSA S.A., dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del momento en que se haya presentado la Situación de Asistencia. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud.

**III.3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

IHSA S.A. podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el Servicio exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al Domicilio, y las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada garanticen la integridad personal del Personal de Asistencia.

**III.4. EXCEDENTES**

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al límite del Servicio de Asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el Servicio implique gastos mayores. Cualquier costo que supere los límites establecidos en este documento, deberá ser pagado por el AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

**III.5. RESTITUCIÓN DE GASTOS**

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el AFILIADO tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- a) Haberse comunicado con la línea de asistencia.
- b) Si en el plazo de las (48) horas hábiles IHSA S.A. no logra la coordinación del servicio de asistencia solicitado por el AFILIADO, se procederá conforme se indica más abajo.
- c) Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia a través de IHSA S.A., la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando IHSA S.A. no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- d) Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al AFILIADO un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso.
- e) En ningún caso IHSA S.A. realizará un reembolso sin que el AFILIADO haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- f) En ningún caso IHSA S.A. realizará un reembolso sin que el AFILIADO haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- g) El AFILIADO tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reembolso.

## **REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

(\*) IHSA S.A. solo procederá al reintegro en caso de que no pueda coordinar el servicio de asistencia dentro del plazo indicado en este documento.

### **IV. CREDENCIAL**

La credencial de cada AFILIADO tendrá carácter personal e intransferible, debiendo ser exhibida por el mismo cada vez que se lo requiera. En caso de pérdida, robo o extravío el asociado deberá comunicarlo al centro de atención al cliente de Emergencias dentro de las 48 horas.

El asociado será responsable de las consecuencias que se produzcan por la omisión de comunicar dichas situaciones, reservándose IHSA S.A. el derecho a disponer la baja del asociado y su grupo y al recupero de los gastos que hubiera ocasionado por efecto de esa situación.

### **V. PAGO – MORA – EFECTOS**

El pago de los servicios será mensual y mediante cancelación anticipada del 1 al 10 de cada mes mediante cualquiera de los procedimientos autorizados por IHSA S.A.

La falta de pago en término implicará mora de pleno derecho sin necesidad de requerimiento alguno y producirá la suspensión de los derechos del asociado sin perjuicio de quedar obligado al pago de intereses a la tasa de redescuento del Banco de La Nación Argentina que por entonces rigiere.

La falta de pago de dos meses de servicios consecutivos o alternados provocará, la baja automática del asociado titular y su grupo previa intimación. La suspensión de los servicios o la baja por falta de pago no libera al asociado de la obligación de abonar lo adeudado, intereses y gastos judiciales.

### **VI. OTRAS SITUACIONES DE BAJA**

En cualquier situación IHSA S.A. podrá disponer la baja del asociado y su grupo, sin derecho a compensación o indemnización alguna, por las siguientes causas:

- Uso indebido, doloroso o fraudulento de los servicios médicos contratados.
- Utilización indebida de los servicios.
- Utilización de los servicios encontrándose en mora.
- Uso de los servicios por terceros no asociados.
- Falta de denuncia en caso de pérdida o extravío de las credenciales.

### **VII. MODIFICACIONES**

1. IHSA S.A. podrá modificar parcialmente la nómina de Prestadores y Prestaciones incluidos en cartilla y reglamento, siempre que no se modifique el contenido prestacional de la cobertura ni importe un desmedro en la calidad de los servicios contratados. Las modificaciones podrán deberse, entre otras causas, a incremento de costos y/o servicios, cambios tecnológicos, extinción de contratos con prestadores, imposibilidad de renovación de contratos, inhabilidades del prestador (personales y jurídicas), servicios defectuosos y cualesquiera otras causas de similar envergadura que impidieran la prestación de servicios satisfactorios y adecuados. Estas modificaciones serán comunicadas con no menos de 30 días corridos de antelación, pudiendo el asociado rescindir el servicio sin cargo, en caso de no aceptarlas, comunicando de manera fehaciente su decisión.
2. IHSA S.A. se reserva el derecho de modificar el precio de las cuotas, de límites y topes de cobertura, de los coseguros (aranceles complementarios) y/o incluir coseguros en prestaciones y/o en planes que no lo contemplaran inicialmente. Tales variaciones se comunicarán a los asociados titulares con una antelación mínima de 30 días corridos a su entrada en vigencia.

## REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

---

Las mencionadas modificaciones podrán responder, entre otras causas fundadas, a: incremento de costos y/o servicios (medicamentos, prácticas, insumos, mantenimiento, impuestos, tasas y servicios, costos laborales, honorarios profesionales, seguridad social, devaluación, inflación, etc.), incorporación de nuevas tecnologías, prestaciones y/o prestadores. Frente a estas y otras causas, de no producirse variaciones en el precio de las cuotas, de los coseguros y/o la inclusión de estos últimos, se generaría un desequilibrio en la relación entre las partes, y una disminución en la calidad del servicio, con el consiguiente perjuicio para el asociado, ya que podría implicar un desmedro en las prestaciones comprometidas. Estas modificaciones serán comunicadas con no menos de 30 días corridos de antelación, pudiendo el asociado rescindir la vinculación, comunicando su decisión de manera fehaciente.

### VIII. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

Los asociados podrán utilizar los servicios correspondientes al plan elegido a partir de la fecha que indique la solicitud de incorporación y la misma se encuentre aprobada, fecha que también se tomará como inicio de los plazos de espera que estén expresamente indicados para algunas de las prestaciones contratadas.

**REGLAMENTO, CONDICIONES Y NORMATIVA DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS****IX. RENUNCIA – RESCISIÓN**

1. El asociado podrá rescindir este convenio de servicios médicos en cualquier momento, sin expresión de causa y sin que genere derecho a indemnización o compensación alguna y producirá efectos a partir de la comunicación fehaciente de dicha decisión a la otra parte.
2. El asociado podrá ejercer este derecho de renuncia si no se encuentra en mora en el pago de los abonos mensuales o de cualquier otra obligación a su cargo, debiendo en tal caso entregar de manera inmediata su credencial.
3. La renuncia comunicada con posterioridad al día 10 del mes, no da derecho al reintegro del abono de dicho mes.

Para rescisión deberá comunicarse al Centro de Atención al Cliente.

**X. HISTORIA CLÍNICA ÚNICA COMPUTARIZADA**

Los motivos de consulta, antecedentes médicos, prescripciones y todo otro dato relevante para la salud del asociado se registran en forma detallada en una Historia Clínica Médica Computarizada, sin costo adicional.

El asociado autoriza el acceso a esta Historia Clínica por parte de los médicos o especialistas de IHSA S.A, en cualquiera de los lugares de atención y en oportunidad de cada consulta, o bien por requerimiento judicial o autoridad competente. Este documento en soporte magnético se constituye en el único documento de historia clínica que se conserva en nuestros archivos.

**XI. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN**

A todos los efectos que pudieren corresponder las partes constituyen DOMICILIOS: IHSA S.A. en el DOMICILIO de su administración central, sito en Avenida Melián 2752, CABA y el asociado en el registrado en su solicitud de ingreso, en los cuales serán válidas todas las comunicaciones y notificaciones que se cursen y que subsistirán en tanto no exista una comunicación fehaciente de cambio o modificación.

Para el caso que fuera necesario dilucidar cuestiones judiciales ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Ordinarios con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con renuncia a todo otro fuero y jurisdicción.

**XII. FUERZA MAYOR**

La prestación de los servicios médicos contratados quedará suspendida en todos sus efectos, en caso de cataclismos, desastres climatológicos, catástrofes epidémicas, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados y, en general, por la ocurrencia de aquellos hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor, eximiendo de responsabilidad a IHSA S.A.