



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### ASISTENCIA MASCOTAS.

#### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

##### CONTENIDO

1.	GLOSARIO DE TÉRMINOS:.....	1
1.1	DEFINICIONES.....	1
2.	ASISTENCIA MASCOTAS.....	3
3.	DEFINICIÓN DE COBERTURAS.....	3
3.1	ASISTENCIAS PARA MASCOTAS.....	3
3.2	ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS.....	7
3.3	ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA.....	9
3.4	ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA.....	10
3.5	ASISTENCIA DE REFERENCIAS – INFOMASCOTAS.....	10
4	CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS: .....	11
5	OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS): .....	12
6	REEMBOLSOS .....	12
7	INDEPENDENCIA: .....	12
8	EXCLUSIONES GENERALES: .....	13

#### 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

##### 1.1 DEFINICIONES

**AFILIADO:** LA PERSONA FÍSICA QUE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

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

**COORDINACIÓN:** ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA PROVISTA POR IGS QUE IMPLICA SINCRONIZAR DISTINTAS ACCIONES Y DEFINIR LA MANERA MÁS ADECUADA DE AGLUTINAR LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA CUMPLIR CON LA SOLICITUD DEL AFILIADO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

**FECHA DE INICIO VIGENCIA:** FECHA A PARTIR DE LA CUAL LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA QUE OFRECE IGS ESTARÁN A DISPOSICIÓN DE LOS AFILIADOS, QUE COMIENZAN 24 HORAS DESPUÉS DEL MOMENTO DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA.

**PERIODO DE VIGENCIA:** PERIODO DURANTE EL CUAL EL AFILIADO TIENE DERECHO A OBTENER LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA. COMPRENDE DESDE LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA HASTA LA CANCELACIÓN POR CUALQUIER MOTIVO DEL PLAN CONTRATADO.



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

## ASISTENCIA MASCOTAS

**GESTIÓN:** ES EL PROCESO MEDIANTE EL CUAL SE OBTIENEN, DESPLIEGAN Y COORDINAN UNA VARIEDAD DE RECURSOS BÁSICOS PARA CONSEGUIR DETERMINADOS OBJETIVOS EN MIRAS DE LA CONSECUCCIÓN DE UN FIN ESPECÍFICO.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** PARA FINES DE ESTAS CONDICIONES GENERALES, EL TERRITORIO DE COLOMBIA. SMDLV: SALARIO MÍNIMO DIARIO LEGAL VIGENTE, ES EL VALOR DETERMINADO POR EL GOBIERNO COLOMBIANO COMO TAL Y QUE SE ENCUENTRE VIGENTE AL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA.

**PROVEEDOR:** EMPRESA O PERSONA FÍSICA ESPECIALIZADA EN LOS RUBROS DETALLADOS EN EL PRESENTE, QUE EN REPRESENTACIÓN DE IGS ASISTA AL AFILIADO EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DESCRIPTOS EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.

**REFERENCIA:** INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y FEHACIENTE CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS, QUE ES PROVISTA POR IGS TELEFÓNICAMENTE AL AFILIADO A SU SOLICITUD.

**SERVICIOS:** LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTEMPLADOS EN EL PROGRAMA DESCRIPTO EN EL PRESENTE ANEXO.

**EVENTO:** CADA SUCESO QUE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA, URGENCIA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA Y POR EL CUAL UN TÉCNICO, EMPLEADO, PROVEEDOR, PROFESIONAL, OPERADOR DE IGS SE PRESENTE ANTE UN AFILIADO PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADO.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** CUANDO EL AFILIADO SE ENCUENTRE ANTE UNA SITUACIÓN QUE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA, URGENCIA O DEMANDA DE ASISTENCIA Y RESPONDA A LOS TÉRMINOS, CARACTERÍSTICAS Y LIMITACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE ANEXO, SIEMPRE QUE LOS MISMOS HAYAN TENIDO LUGAR DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA Y EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE VALIDEZ.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** EL DOMICILIO HABITUAL DEL AFILIADO QUE PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE ANEXO DEBE SER EN COLOMBIA DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD DEFINIDO.

**ÁMBITO TERRITORIAL:** EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LOS AFILIADOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL CASCO URBANO CON NOMENCLATURA DE LAS CIUDADES DE MEDELLÍN, BELLO, ENVIGADO, ITAGÜÍ, RIONEGRO, SABANETA, ANTIOQUIA, COPACABANA, BOLÍVAR, APARTADÓ, LA ESTRELLA, CALDAS, BOGOTÁ, SOACHA, CHÍA, MOSQUERA, GIRARDOT, FACATATIVÁ, ZIPAQUIRÁ, FUNZA, CAJICÁ, MADRID, FUSAGASUGÁ, COTA, LA CALERA, CALI, PALMIRA, JAMUNDÍ, YUMBO, CARTAGO, BUGA, TULUÁ, BARRANQUILLA, SOLEDAD, CÓRDOBA, CANDELARIA, MALAMBO, CARTAGENA, BUCARAMANGA, FLORIDABLANCA, BARRANCABERMEJA, GIRÓN, PIE DE CUESTA, SAN GIL, CÚCUTA, LOS PATIOS, VILLA DEL ROSARIO, PAMPLONA, OCAÑA, VILLAVICENCIO, ACACIAS, RESTREPO, CUMARAL, PUERTO GAITÁN, PUERTO LÓPEZ, IBAGUÉ, ESPINAL, MELGAR, MONTERÍA, CERETÉ, PLANETA RICA, MANIZALES, RISARALDA, CHINCHINÁ, NEIVA, PITALITO, CAMPOALEGRE, GARZÓN, RIVERA, PEREIRA, DOS QUEBRADAS, SANTA ROSA DE CABAL, SANTA MARTA, TUNJA, DUITAMA, SOGAMOSO, CIÉNAGA, CHIQUINQUIRÁ, ARMENIA, CALARCÁ, POPAYÁN, SANTANDER DE QUILICHAO, PUERTO TEJADA, VALLEDUPAR, AGUACHICA, SAN MARTÍN, AGUSTÍN CODAZZI, YOPAL, AGUAZUL, SINCELEJO, COROZAL, PASTO, IPIALES, TUMACO, ARAUCA, TAME, FLORENCIA, SAN VICENTE DEL CAGUÁN, ORITO Y MOCOCA.



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### 2. ASISTENCIA MASCOTAS.

ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)		COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA MASCOTA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS	
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR EMERGENCIA	\$115.000	4 EVENTOS	
VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO	\$115.000	1 EVENTO	
TRASLADO DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE O POR NECESIDAD DEL AFILIADO	\$115.000	4 EVENTOS	
CONTROLES MÉDICOS A DOMICILIO	Reembolso de medicamento hasta \$108.000 derivado de la	4 EVENTOS	
MEDICAMENTO A DOMICILIO			
SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O NECESIDAD DEL AFILIADO			
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O NECESIDAD DEL AFILIADO	\$115.000	4 EVENTOS	
ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA POR INGESTIÓN DE CUERPOS EXTRAÑOS	\$115.000	2 EVENTOS	
AUXILIO Y COORDINACIÓN PARA LA ESTERILIZACIÓN DE LAS MASCOTAS	\$115.000	1 EVENTO	
AUXILIO Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS	\$115.000	1 EVENTO	
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS	
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE	\$230.000	1 EVENTO	
SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE	\$230.000	1 EVENTO	
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS	
BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA	\$69.000	2 EVENTOS	
PIPETA ANTIPULGAS	\$46.000	1 EVENTO	
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS	
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA: UN ABOGADO QUE ASESORARÁ EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA REGISTRADA.	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
AYUDA EN LOCALIZACIÓN POR HURTO O EXTRAVÍO DE LA MASCOTA: PUBLICACIÓN DE UN	\$69.000	SIN LÍMITE	
ASISTENCIA DE REFERENCIAS - INFOMASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS	
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
INFORMES DE VACUNACIÓN	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	

### 3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS.

#### 3.1 ASISTENCIAS PARA MASCOTAS.

**ESTAS COBERTURAS ESTÁN DIRIGIDAS A PERROS Y GATOS CON EDAD MÍNIMA DE INGRESO DE TRES (3) MESES Y MÁXIMO DOCE (12) AÑOS. PARA LA PRESTACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS SERÁ INDISPENSABLE CONTAR CON EL CARNET DE VACUNACIÓN CON EL ESQUEMA COMPLETO.**



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### **ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA:**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, TENDRÁ ACCESO E INFORMACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LA MASCOTA, CONTANDO CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO, EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS TEMPORALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL VETERINARIO- MASCOTA. PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE:

- MOLESTIAS, SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE LA MASCOTA.
- PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA AMPARADA.
- MANEJO Y CUIDADO EN CASO DE VIAJE DE LA MASCOTA.

IGS NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA TELEFÓNICA.

### **ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

### **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR EMERGENCIA**

EN CASO DE ENFERMEDAD SÚBITA DE LA MASCOTA OCURRIDA DURANTE LA VIGENCIA DE LA ASISTENCIA Y QUE SEA CONSIDERADA COMO UNA EMERGENCIA, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DESCRITOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, IGS COORDINARÁ Y PAGARÁ EL SERVICIO DE CONSULTA VETERINARIA HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA, A DOMICILIO Y/O EN RED VETERINARIA. DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXÁMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTO DERIVADO DEL SERVICIO. PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS.

### **ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000).**

### **VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO:**

IGS PRESTARÁ EL SERVICIO A DOMICILIO DE VACUNACIÓN A LA MASCOTA AFILIADA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ POR MEDIO DE NUESTRA RED VETERINARIA E INCLUYE EL COSTO DE LA VACUNA HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA. ESTA COBERTURA APLICA PARA VACUNAS DE REFUERZO **CANINOS: HEXAVALENTE FELINOS: TRIPLE FELINA MÁS RABIA**. ESTA ASISTENCIA SERÁ PRESTADA PARA MASCOTAS MAYORES DE UN AÑO, QUE CUENTEN CON EL CARNET DE VACUNAS AL DÍA. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN TELEFÓNICA DEL MÉDICO VETERINARIO COORDINADO POR IGS. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. PARA CANCELAR LA ASISTENCIA PROGRAMADA, EL AFILIADO Y GRUPO FAMILIAR DEBE COMUNICARSE CON IGS Y CANCELAR EL SERVICIO CON 6 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

### **ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000).**



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### **TRASLADO DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE O POR NECESIDAD DEL AFILIADO:**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ EL TRASLADO DE EMERGENCIA PARA LA MASCOTA (**PERRO O GATO**) A UN CENTRO DE ATENCIÓN VETERINARIA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS SITUACIÓN QUE DEBERÁ ACREDITARSE MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL CARNET DE VACUNACIÓN, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN.

**LA MASCOTA NO DEBIO ESTAR OPERADA NI INTERVENIDA QUIRURGICAMENTE LOS DOS (2) ÚLTIMOS MESES, Y LA URGENCIA NO PUEDE ESTAR LIGADA A PATOLOGIAS PREEXISTENTES.**

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000).**

***LOS SERVICIOS DE CONTROLES MÉDICOS A DOMICILIO Y MEDICAMENTO A DOMICILIO SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO CON SU NECESIDAD.***

**ESTAS COBERTURAS ESTARÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁN CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO OCHO MIL PESOS POR REEMBOLSO DE MEDICAMENTO (\$108.000)**

### **CONTROLES MÉDICOS A DOMICILIO:**

EN CASO DE QUE LA MASCOTA ASEGURADA REQUIERA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA DESPUÉS DE UN ACCIDENTE O CIRUGÍA, IGS LE CUBRIRÁ ESTA ASISTENCIA HASTA EL MONTO LÍMITE DE LA COBERTURA. ESTA COBERTURA SERÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA DEL AFILIADO, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EN HORARIO HÁBIL DE: LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DEL CALL CENTER DE IGS.

IGS SOLO RECIBIRÁ FACTURAS HASTA 48 HORAS POSTERIORES A LA COMPRA DEL MEDICAMENTO, ESTA ASISTENCIA SOLO SE PODRÁ REQUERIR SIEMPRE QUE SE TENGA FÓRMULA MÉDICA CON SELLO DEL MÉDICO VETERINARIO TRATANTE E HISTORIA CLÍNICA DE LA EMERGENCIA (**ACCIDENTE, CIRUGÍA O EMERGENCIA MÉDICA**).

**LOS SERVICIOS DE PASEO CANINO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O NECESIDAD DEL AFILIADO Y SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O NECESIDAD DEL AFILIADO SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO CON SU NECESIDAD.**

**ESTAS COBERTURAS ESTARÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁN CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000)**



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### **SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O NECESIDAD DEL AFILIADO:**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO SE ENCUENTRE HOSPITALIZADO POR UN PERIODO SUPERIOR A TRES (3) DÍAS O POR NECESIDAD, IGS BRINDARÁ Y COORDINARÁ EL ENVÍO HASTA SU DOMICILIO DE UN PASEADOR PARA PERROS POR UN MÁXIMO DE DOS (2) HORAS. HASTA POR TRES (3) DÍAS CONTINUOS. EL RESPONSABLE DE LA MASCOTA DEBERÁ ENTREGAR INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA CONDICIÓN FÍSICA Y EL TEMPERAMENTO DEL CANINO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA DE LA MASCOTA, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS, SITUACIÓN QUE DEBERÁ ACREDITARSE MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL CARNET DE VACUNACIÓN, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN Y ADICIONALMENTE EL AFILIADO DEBERÁ REMITIR A IGS RESUMEN DE HISTORIA CLÍNICA, INCAPACIDAD Y/O CERTIFICACIÓN MEDICA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO MÍNIMO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN.

### **SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O NECESIDAD DEL AFILIADO:**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO SE ENCUENTRE HOSPITALIZADO POR UN PERIODO SUPERIOR A TRES (3) DÍAS O POR NECESIDAD, IGS BRINDARÁ Y COORDINARÁ EL SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS HASTA POR TRES (3) DÍAS CONTINUOS EN UN CENTRO DESIGNADO Y AUTORIZADO POR IGS. EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA DEBE LLEVAR LA COMIDA DE LA MASCOTA, PUES EL CAMBIO BRUSCO DE ALIMENTACIÓN PRODUCE TRASTORNOS GASTROINTESTINALES.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS, SITUACIÓN QUE DEBERÁ ACREDITARSE MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL CARNET DE VACUNACIÓN, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN Y ADICIONALMENTE EL AFILIADO DEBERÁ REMITIR A IGS RESUMEN DE HISTORIA CLÍNICA, INCAPACIDAD Y/O CERTIFICACIÓN MEDICA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO MÍNIMO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN.

### **ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA POR INGESTIÓN DE CUERPOS EXTRAÑOS:**

CUANDO EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ Y PAGARÁ EL SERVICIO DE ATENCIÓN VETERINARIA EN RED POR CONSULTA EN CASO DE INGESTA DE OBJETOS EXTRAÑOS POR PARTE DE LA MASCOTA. EL TRANSPORTE DE LA MASCOTA AL CONSULTORIO VETERINARIO IRÁ POR PARTE DEL AFILIADO.

SE DEJA CONSTANCIA QUE DENTRO DE ESTA ASISTENCIA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXÁMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTO DERIVADO DEL SERVICIO. ASI COMO EL TRANSPORTE DEL AFILIADO O MASCOTA AL CONSULTORIO VETERINARIO. SERÁ INDISPENSABLE CONTAR CON EL CARNET DE VACUNAS DE LA MASCOTA AL DÍA, PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO. PARA EFECTOS DE ESTA ASISTENCIA NO SON CONSIDERADOS COMO CUERPOS EXTRAÑOS LOS TÓXICOS, LOS VENENOS, NI LOS ALIMENTOS O BEBIDAS EN MAL ESTADO. ASÍ MISMO, SÓLO SERÁ CONSIDERADA LA INGESTIÓN DE UN CUERPO EXTRAÑO CUANDO ÉSTE HAYA SIDO IDENTIFICADO DE FORMA CONCLUYENTE POR UN VETERINARIO MEDIANTE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS COMO RADIOLOGÍA,



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

ECOGRAFÍA O LAPAROTOMÍA EXPLORATORIA, ASÍ PUES, LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO SOLO SE PRESTARÁ SI SE CUENTA CON LA RADIOLOGÍA, ECOGRAFÍA O LAPAROTOMÍA EXPLORATORIA.

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000)**

### **AUXILIO Y COORDINACIÓN PARA LA ESTERILIZACIÓN DE LAS MASCOTAS:**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS BRINDARÁ COORDINACIÓN Y AUXILIO ECÓNOMICO POR REEMBOLSO PARA LA ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA (GATO/PERRO). ESTA COBERTURA VA ENFOCADA A LOS CACHORROS O HEMBRAS QUE NO HAYAN SIDO ESTERILIZADOS Y SEA LA SOLICITUD DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA EL AFILIADO DEBERÁ REMITIR A IGS EL RESUMEN DE LA HISTORIA CLÍNICA DE LA MASCOTA Y LA VALORACIÓN HECHA POR EL PROFESIONAL VETERINARIO QUE CONFIRME QUE ESTÁ CLÍNICAMENTE SANA(O). POR OTRA PARTE, PARA HACER EFECTIVO EL AUXILIO ECÓNOMICO POR LA ESTERILIZACIÓN DE ESTA, SE DEBERÁ PRESENTAR A IGS EL SOPORTE DEL PAGO REALIZADO Y POSTERIORMENTE SE REALIZARÁ EL REEMBOLSO DEL VALOR PAGO, SIEMPRE Y CUANDO NO SUPERE EL LÍMITE DEL MONTO DE COBERTURA.

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000)**

### **AUXILIO Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS BRINDARÁ COORDINACIÓN Y AUXILIO ECÓNOMICO POR REEMBOLSO PARA REALIZAR RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS PARA SU MASCOTA (GATO/PERRO). PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA EL AFILIADO DEBERÁ REMITIR A IGS EL RESUMEN DE LA HISTORIA CLÍNICA DE LA MASCOTA Y LA VALORACIÓN HECHA POR EL PROFESIONAL VETERINARIO QUE CONFIRME QUE ESTÁ CLÍNICAMENTE SANA(O). POR OTRA PARTE, PARA HACER EFECTIVO EL AUXILIO ECÓNOMICO POR LA ESTERILIZACIÓN DE ESTA, SE DEBERÁ PRESENTAR A IGS EL SOPORTE DEL PAGO REALIZADO Y POSTERIORMENTE SE REALIZARÁ.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIEMPRE Y CUANDO SE TENGA PREVIA VALORACIÓN DEL MEDICO VETERINARIO Y SE TENGA EL CERTIFICADO DE QUE ESTA SE ENCUENTRA APTA PARA DICHO PROCEDIMIENTO. EXCLUSIONES:

- NO SE CUBRIRÁN LAS ECOGRAFÍAS POR DIAGNÓSTICO DE GESTACIÓN.
- LAS RADIOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS APLICARÁN EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA.
- PARA LAS ECOGRAFÍAS LAS REMISIONES NO DEBERÁN TENER MÁS DE 72 HORAS DE EMITIDAS.

**NO PODRÁN SER OBJETO DE ESTA COBERTURA ANIMALES DE EDAD INFERIOR A 3 MESES CUMPLIDOS.**

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000)**

### **3.2 ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS**



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### **SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE:**

EN CASO DE QUE SEA REQUERIDO POR EL AFILIADO, IGS CUBRIRÁ EL COSTO DEL SERVICIO DE EUTANASIA DE LA MASCOTA YA SEA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE COMPROBADA. SE REALIZARÁ EL PAGO HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA A TRAVÉS DE UN TERCERO, QUE PARA EFECTOS DE ESTA ASISTENCIA EN ADELANTE SE LLAMARÁ SIMPLEMENTE EL TERCERO, EL CUAL ASUME LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR Y PRESTAR EL SERVICIO DE EUTANASIA, SIEMPRE Y CUANDO EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA HAYA SOLICITADO EL SERVICIO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DEL TERCERO.

ESTA COBERTURA NO OPERA POR REEMBOLSO. DICHOS SERVICIOS ESTARÁN SUJETOS A LA NORMATIVIDAD LEGAL ACTUAL Y SOLO SERÁN PRESTADOS A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DE IGS. EN CASO CONTRARIO NO HABRÁ OBLIGACIÓN PARA IGS POR LOS SERVICIOS TOMADOS DIRECTAMENTE POR EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE DOSCIENTOS TREINTA MIL PESOS (\$230.000)**

### **SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS CUBRIRÁ EL COSTO DEL SERVICIO DE CREMACIÓN DE LA MASCOTA, YA SEA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE COMPROBADA.

IGS REALIZARÁ EL PAGO HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA A TRAVÉS DE UN TERCERO, QUIEN ASUMIRÁ LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR Y PRESTAR EL SERVICIO DE CREMACIÓN SIEMPRE Y CUANDO EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA HAYA SOLICITADO EL SERVICIO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DEL TERCERO. ESTA COBERTURA NO OPERA POR REEMBOLSO, DICHOS SERVICIOS ESTARÁN LEGAL ACTUAL Y SOLO SERÁN PRESTADOS A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DE IGS, EN SUJETOS A LA NORMATIVIDAD, CASO CONTRARIO NO HABRÁ OBLIGACIÓN PARA IGS POR LOS SERVICIOS TOMADOS DIRECTAMENTE POR EL AFILIADO. LA ASISTENCIA DE CREMACIÓN SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

### **PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CREMACIÓN DE LA MASCOTA SE INCLUYE:**

- RETIRO Y TRANSPORTE DE LA MASCOTA FALLECIDA
- SERVICIO DE INCINERACIÓN DE LA MASCOTA FALLECIDA (NO SE ENTREGAN CENIZAS)

PARA EL RETIRO Y TRANSPORTE DE LA MASCOTA FALLECIDA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO A LA MASCOTA FALLECIDA DESDE EL LUGAR DEL DECESO HASTA EL HORNO CREMATORIO Y EN LOS CASOS EN LOS CUALES EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR SE ENCUENTRE DOMICILIADO EN MUNICIPIO O POBLACIÓN CERCANA, PODRÁ ACCEDER AL SERVICIO DE CREMACIÓN SIEMPRE Y CUANDO ASUMA EL TRASLADO DE LA MASCOTA HASTA EL PROVEEDOR MÁS CERCANO AUTORIZADO POR IGS.

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE DOSCIENTOS TREINTA MIL PESOS (\$230.000)**





## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS PONE A DISPOSICIÓN DE SUS AFILIADOS UNA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA QUE SERA OPERADA POR UN TERCERO, EL CUAL ASUME LA OBLIGACIÓN EN TODO CASO DE SUMINISTRAR Y PRESTAR LOS SERVICIOS QUE SE DESCRIBEN Y SE DEFINEN EN EL SERVICIO EXEQUIAL PARA MASCOTAS. IGS NO SE HACE RESPONSABLE DEL SERVICIO EXEQUIAL QUE PRESTAN LOS CEMENTERIOS, TODA VEZ QUE IGS SOLO SE ENCARGARÁ DE REFERENCIAR Y COORDINAR EL CEMENTERIO MÁS CERCAÑO QUE TENGA CONVENIO CON LA COMPAÑÍA. IGS NO SE HARÁ CARGO DE NINGÚN TIPO DE COSTO QUE GENERE ESTA ASISTENCIA.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

### 3.3 ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA

#### BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA:

CUANDO EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS ASUMIRÁ LOS SERVICIOS DE BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO DE LOS PROVEEDORES. LOS COSTES CORRESPONDIENTES DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. PARA LA PRESTACIÓN DE ESTA COBERTURA SE DEBERÁ PRESENTAR EL CARNET DE VACUNAS AL DÍA Y LA CONFIRMACIÓN QUE LA MASCOTA SE ENCUENTRA DESPARASITADA EN UN TIEMPO NO MENOR A UN MES DE ANTELACIÓN ANTES DEL BAÑO Y PELUQUERÍA.

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SESENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$69.000)**

#### PIPETA ANTI-PULGAS:

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ Y CUBRIRÁ EL VALOR DE LA PIPETA ANTI-PULGAS HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA POR MEDIO DE NUESTRA RED DE VETERINARIAS. LA APLICACIÓN SE REALIZARÁ SOBRE LA PIEL DE LA MASCOTA CON EL FIN DE ELIMINAR LAS PULGAS. ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON MÍNIMO 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN Y SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5 PM Y SÁBADOS DE 8 AM A 12 PM. LOS COSTES CORRESPONDIENTES DEL DESPLAZAMIENTO SI SE LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN SU ESQUEMA DE VACUNACIÓN, SITUACIÓN QUE DEBERÁ ACREDITARSE MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL CARNET, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR EL PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN.

**ESTA COBERTURA ESTARÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CUARENTA Y SEIS MIL PESOS (\$46.000)**

### REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS:

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS GESTIONARÁ LA BÚSQUEDA DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS CERCAÑOS A SU PERÍMETRO URBANO. EL SERVICIO DEBE SER



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO. LOS COSTES CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE DICHO PROFESIONAL, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA**

### 3.4 ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA

**ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA: UN ABOGADO QUE ASESORARÁ EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA REGISTRADA:**

EN CASO DE QUE UN TERCERO SUFRA DAÑOS DERIVADOS DE UNA CONDUCTA DOLOSA POR PARTE DE LA MASCOTA REGISTRADA SE OTORGARÁ ASISTENCIA TELEFÓNICA, Y SI SE SOLICITA, SE ASIGNARÁ ABOGADO QUE REPRESENTE LEGALMENTE AL AFILIADO, PARA PERSEGUIR LA RESPONSABILIDAD CIVIL O PENAL DEL TERCERO, SIN PERJUICIO DEL DERECHO DE SUBROGACIÓN EN CABEZA DE LA COMPAÑÍA. LOS HONORARIOS DE ABOGADO SERÁN ASUMIDOS POR EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

**AYUDA EN LOCALIZACIÓN POR HURTO O EXTRAVÍO DE LA MASCOTA: PUBLICACIÓN DE UN AVISO, AFICHES, FOLLETOS, FOTOS, ETC.**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS LE BRINDARÁ ASISTENCIA EN LA LOCALIZACIÓN DE LA MASCOTA EXTRAVIADA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA LOCALIDAD DE RESIDENCIA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EN ESTE PROCESO, IGS APOYARÁ AL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR EN LA LOCALIZACIÓN DE LA MASCOTA PERDIDA A TRAVÉS DE LA DISTRIBUCIÓN DE FOLLETOS, AFICHES Y FOTOGRAFÍAS EN VÍA PÚBLICA DE LA MASCOTA HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN NÚMERO DE EVENTOS Y ESTARÁ LIMITADA A UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SESENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$69.000)**

### 3.5 ASISTENCIA DE REFERENCIAS – INFOMASCOTAS

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS.**

A PETICIÓN DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA IGS GESTIONARÁ Y COORDINARÁ CON UN ADIESTRADOR ESPECIALIZADO EN CANINOS, TENIENDO EN CUENTA QUE SE ENCUENTRE CERCA AL PERÍMETRO URBANO DEL AFILIADO. LOS COSTES CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE ATENCIÓN DE LA MASCOTA Y EL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

## ASISTENCIA MASCOTAS

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

### REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS.

A PETICIÓN DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA IGS GESTIONARÁ Y COORDINARÁ, CLÍNICAS VETERINARIAS CERCANAS A SU PERÍMETRO URBANO, LOS COSTES CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE ATENCIÓN DE LA MASCOTA Y EL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

### INFORMES DE VACUNACIÓN

A PETICIÓN DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA IGS GESTIONARÁ INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE EL ESQUEMA DE VACUNACIÓN REQUERIDO PARA SU MASCOTA. ESTA COBERTURA ES ÚNICAMENTE DE INFORMACIÓN LOS COSTOS GENERADOS DE LA MISMA CORRERÁN POR CUENTA DEL AFILIADO.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

### INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS:

A PETICIÓN DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA IGS GESTIONARÁ LA BÚSQUEDA DE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTA QUE REQUIERA, CERCANOS A SU PERÍMETRO URBANO. LOS COSTES CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE DICHO PROFESIONAL, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

**ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

### 4 CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:

EN CASO DE QUE EL AFILIADO REQUIERA DE LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SE PROCEDERÁ DE LA SIGUIENTE FORMA:

1. EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA **018000954582** Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO **(601) 5114582**.
2. EL AFILIADO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DEL PROVEEDOR QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO, ASÍ COMO LOS DEMÁS DATOS QUE SEAN NECESARIOS CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.
3. EL PROVEEDOR CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE ESTOS.
4. UNA VEZ CUMPLIDOS TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS, EL PROVEEDOR LE PRESTARÁ AL AFILIADO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA RED DE PRESTADORES MÉDICOS DEL PROVEEDOR, DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.
5. EN CASO DE QUE EL AFILIADO NO CUMPLA ADECUADAMENTE CON LOS REQUISITOS INDICADOS, NI EL PROVEEDOR NI IGS ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD NI GASTO ALGUNO



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

## ASISTENCIA MASCOTAS

RELACIONADO CON LA NO-PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

### **5 OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):**

EL AFILIADO ESTARÁ OBLIGADO EN TODOS LOS CASOS Y PARA TODOS LOS SERVICIOS QUE LE SERÁN BRINDADOS A:

- 1.** OBTENER LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO, A TRAVÉS DE LA CENTRAL OPERATIVA EN COLOMBIA, ANTES DE COMPROMETER CUALQUIER TIPO DE SERVICIO POR INICIATIVA PROPIA.
- 2.** EL AFILIADO DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- 3.** IDENTIFICARSE COMO AFILIADO ANTE LOS FUNCIONARIOS DEL PROVEEDOR O ANTE LAS PERSONAS QUE ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- 4.** QUEDA IMPLÍCITO QUE AL MOMENTO DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LA “ASISTENCIA”, EL AFILIADO AUTORIZA A LA CLÍNICA A ENTREGAR TODA DOCUMENTACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) QUE REQUIERA EL PROVEEDOR Y IGS.

### **6 REEMBOLSOS**

EXCLUSIVAMENTE PARA LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN CIUDADES DISTINTAS DE BOGOTÁ D.C. MEDELLÍN, CALI, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, CARTAGENA, PEREIRA, MANIZALES Y ARMENIA, BUCARAMANGA, IGS REEMBOLSARÁ AL AFILIADO EL VALOR QUE ESTE HUBIESE PAGADO POR LA OCURRENCIA DE CUALQUIERA DE LOS EVENTOS AMPARADOS EN EL PRESENTE ANEXO Y HASTA POR LOS LÍMITES ALLÍ INDICADOS, SIEMPRE Y CUANDO EL AFILIADO CUMPLA CON LAS OBLIGACIONES Y PROCEDIMIENTO INDICADOS A CONTINUACIÓN:

- HABER SOLICITADO ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO CUBIERTO POR EL PRESENTE ANEXO, UNA AUTORIZACIÓN DE IGS LA CUAL DEBERÁ PEDIRSE TELEFÓNICAMENTE, A CUALQUIERA DE LOS NÚMEROS INDICADOS PARA PRESTAR LA ASISTENCIA.
- UNA VEZ RECIBIDA LA SOLICITUD PREVIA, SE LE DARÁ AL AFILIADO UN CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN CON EL CUAL DEBERÁ REMITIR LAS FACTURAS ORIGINALES DE LOS DESEMBOLSOS REALIZADOS, A LA DIRECCIÓN QUE LE SEA INFORMADA EN EL MOMENTO DE RECIBIR DICHA AUTORIZACIÓN: EN NINGÚN CASO IGS REALIZARÁ REEMBOLSO SIN QUE EL AFILIADO HAYA REMITIDO LAS FACTURAS ORIGINALES CORRESPONDIENTES Y ESTAS SIEMPRE DEBERÁN CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA LEY.

### **7 INDEPENDENCIA:**

LA PRESTACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS, O EL PAGO DE CUALQUIER SUMA DE DINERO DERIVADA DE LA COBERTURA DESCRITA EN EL PRESENTE ANEXO, NO IMPLICA NINGUNA CLASE DE ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE IGS, RESPECTO DE LA COBERTURA, A LA QUE ACCEDE EL PRESENTE ANEXO DE ASISTENCIA.



## CONDICIONES GENERALES

Fecha elaboración: 2016 – 08 – 02

Última Revisión: 2023 – 11 – 23

Correlativo: OOPP03

## ASISTENCIA MASCOTAS

### **8 EXCLUSIONES GENERALES:**

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS EN ALGUNAS DE LAS COBERTURAS, LA COMPAÑÍA NO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES CASOS:

- LOS SERVICIOS SERÁN PRESTADOS EN LAS CIUDADES DEFINIDAS EN “ÁMBITO TERRITORIAL” DEL PRESENTE DOCUMENTO, SIEMPRE Y CUANDO LA ZONA NO ESTE ENMARCADA COMO TERRITORIO DE CONFLICTO INTERNO (ZONAS ROJAS) O ZONAS DE TOLERANCIA O ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO VEHICULAR, PEATONAL Y DE TRANSITO LIBRE.
- LOS SERVICIOS QUE EL TITULAR HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DADA POR LA COMPAÑÍA.
- LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL TITULAR HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL TÉCNICO ESPECIALISTA Y/O PROFESIONALES BAJO SU CUENTA Y RIESGO.
- DAÑOS CAUSADOS POR MALA FE DEL TITULAR.
- SE EXCEPTÚAN AQUELLOS LUGARES EN DONDE EXISTA INCONVENIENTE O RIESGO DE SEGURIDAD DE LOS RECURSOS POR CUALQUIER FUERZA AL MARGEN DE LA LEY, GUERRILLA, AUTODEFENSAS O CUALQUIER OTRO.
- LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUERAN UNA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE GUERRA, GUERRA CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.
- HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- EVENTOS CATASTRÓFICOS DE LA NATURALEZA TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.
- EXPROPIACIÓN, REQUISA O DAÑOS PRODUCIDOS EN LOS BIENES DEL TITULAR POR ORDEN DEL GOBIERNO, DE DERECHO O DE FACTO, O DE CUALQUIER AUTORIDAD INSTITUIDA.
- SI SE PRESENTA UNA RECLAMACIÓN FRAUDULENTO O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.