

ASISTENCIA
.....
MASCOTAS
.....



1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

BENEFICIARIOS(AS): Persona natural y física que tiene derecho al servicio del PROGRAMA DE ASISTENCIA contratado.

IGS ECUADOR: IGS quien es la Empresa que prestará todos los servicios de asistencia y centro de atención telefónica descritos en el presente condicionado.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: Espacio físico equipado con infraestructura humana y tecnológica propiedad de IGS que brinda las facilidades necesarias para que el AFILIADO se pueda contactar para obtener los diversos servicios contemplados en este documento

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por IGS ECUADOR, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de concentrar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente documento.

PRESTADOR (RED DE PRESTADORES): Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial, subcontratado por IGS ECUADOR, apropiado para prestar servicios de asistencia al AFILIADO para el programa "ASISTENCIA MASCOTAS" de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente documento.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual, los servicios de asistencia que ofrece IGS ECUADOR estarán a disposición de sus AFILIADOS. Esto 48 horas después de que contraten el servicio.

PERIODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a percibir los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia.

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este documento, la República del Ecuador.

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.

EVENTO: Cada suceso que devenga en la necesidad de la 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 servicios de asistencia solicitados.

MASCOTA: Para los SERVICIOS a los que refiere este documento se define como MASCOTA a los caninos o felinos domésticos que son de propiedad del AFILIADO y que habitan en su domicilio. No se considera MASCOTA a cualquier canino o felino que se utilice para pruebas de laboratorio, actividad comercial o cualquier actividad que se realice con el fin de obtener beneficios económicos o comerciales.

2. SERVICIOS Y TERRITORIALIDAD:

3. SERVICIOS:

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO de acuerdo a lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieran el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por el período anual, entonces IGS ECUADOR., deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicar el costo a fin de que este lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directamente al PRESTADOR del servicio.

TERRITORIALIDAD:

Los servicios que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las ciudades principales dentro del territorio Ecuatoriano con las limitaciones que en este documento se establecen siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

4. ASISTENCIA MASCOTAS

Cuadro de Coberturas:

La cobertura y monto máximo de eventos de los servicios ofrecidos en este producto y descritos a continuación se detalla en el siguiente cuadro. Los servicios serán prestados de acuerdo con lo descrito a continuación:

ASISTENCIA MASCOTAS	COBERTURA	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS ANUAL	
Orientación médica veterinaria telemática	Sin límite	Sin límite	
Consulta veterinaria presencial		14 eventos	
Vacunación en red veterinaria		2 eventos	
Servicio de paseo canino		30 eventos	
Pipeta anti pulgas		3 eventos	
Servicio de guardería de mascotas en caso de hospitalización del afiliado	Hasta 10 días	1 evento	
Asistencia funeraria mascotas (Coordinación con cementerio, servicio de eutanasia, servicio de cremación)	Sin límite	Sin límite	
Baño y peluquería canina		6 eventos	
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes		6 eventos	
Traslado de la mascota por enfermedad		Sin límite	
Asistencia legal telefónica: Un abogado que asesorará en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios causados por la mascota afectando a un tercero		Sin límite	Sin límite
Apoyo en la localización por hurto o extravío de la mascota: posters, folletos, fotos, manejo de redes sociales.			
Referencia y coordinación de adiestrador de perros			
Referencia y coordinación con guarderías de mascotas			
Mensajero para envío de alimentos de mascota			

Orientación veterinaria

En caso de que el **AFILADO** requiera información referente a vacunas, enfermedad, síntomas u otras necesidades veterinarias de su mascota, **IGS** coordinará una consulta telemática con un veterinario, quien le dará respuesta a sus consultas y le orientará brindando la información pertinente.

Consulta veterinaria presencial

En caso de que la mascota del **AFILIADO** sufra una enfermedad o presente síntomas y que requiera la evaluación o diagnóstico de un veterinario, **IGS** gestionará la atención veterinaria para realizar el diagnóstico correspondiente de la **MASCOTA**.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio, en caso de existir, estos deberán ser cancelados directamente por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

Vacunación en red veterinaria

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada al **AFILIADO** incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual (vacuna contra la rabia). Este servicio solo será prestado para mascotas mayores de un año y menores de ocho años, los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario.

Pipeta anti pulgas

IGS prestará el servicio de asistencia de aplicación de una sola pipeta anti-pulgas a la mascota propiedad del AFILIADO, incluyendo costo de la pipeta, este servicio será prestado para mascotas mayores de un año y menores de ocho años y los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del veterinario que deriven de una atención veterinaria presencial de IGS.

Servicio de guardería de mascotas en caso de hospitalización del AFILIADO

En caso de que el AFILIADO haya sido hospitalizado por una situación de emergencia y no exista persona responsable que pueda cuidar a la mascota durante este período, IGS gestionará la estadía de la mascota en un hotel especialmente habilitado para estos servicios. IGS ofrecerá el hospedaje por hasta cinco (5) días. En caso de que se requieran de más días el AFILIADO cubrirá el valor por estos días adicionales.

Servicio de paseo de caninos:

En caso de solicitud del AFILIADO, IGS brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador canino por un máximo de 2 horas por evento hasta por 2 días en la misma semana. El AFILIADO deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

IGS deja expresa constancia que no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como el caso de accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control de los paseadores caninos durante la prestación del servicio. Este servicio se prestará solo en horario laboral.

Asistencia funeraria mascotas (Coordinación con cementerio, servicio de eutanasia, servicio de cremación)

Bajo petición del AFILIADO, IGS pone a disposición de sus afiliados una red de asistencia funeraria que será 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 funeraria para mascotas.

IGS no se hace responsable del servicio exequial que prestan los cementerios, toda vez que IGS solo se encargará de coordinar.

Baño y peluquería canina - Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes

En caso de que el AFILIADO lo requiera, IGS coordinará y cubrirá los servicios de baño y peluquería normal o estándar, este servicio se prestará en horario laboral solicitado con 24 horas de anticipación y únicamente a la primera mascota ingresada en el servicio establecido. El AFILIADO deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

Este servicio solo aplica para mascotas mayores de 3 meses y menores de ocho años, los servicios de peluquería serán prestados dentro de la red disponible de prestadores IGS, con un tiempo de carencia de 30 días, el mismo no se responsabiliza por el servicio prestado o no por parte de los proveedores de la red.

Traslado de la mascota por enfermedad

En caso de que la mascota del AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento emergente y que requiera el traslado de la misma hacia un centro veterinario; IGS coordinará el servicio y hará seguimiento. Este servicio solo aplica dentro del perímetro urbano de cada ciudad y debe ser solicitado por el AFILIADO. Se utilizará el medio de transporte determine IGS para tal efecto.

Asistencia legal telefónica

A petición del AFILIADO, IGS coordinará los servicios de un profesional en derecho que asesore en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios causados por la mascota afectando a un tercero.

Apoyo en la localización por hurto o extravío de la mascota

A petición del AFILIADO, en caso que la MASCOTA se haya extraviado, IGS coordinara los servicios de distribución de posters, folletos, fotos, manejo de redes sociales para la localización de la mascota.

Referencia y coordinación de adiestrador de perros

En caso de que AFILIADO lo requiera, IGS a través de su línea de asistencias entregará al AFILIADO a información sobre adiestradores profesionales para su mascota.

Referencia y coordinación con guarderías de mascotas

En caso de que AFILIADO lo requiera, IGS a través de su línea de asistencias entregará al AFILIADO información sobre guarderías profesionales para su mascota.

Mensajero para envío de alimentos

A solicitud del AFILIADO, cuando requiera el envío de alimentos para su mascota a su domicilio IGS coordinará con un mensajero el envío de este requerimiento. La compra y pago de los alimentos correrán por parte del AFILIADO.

5. EXCLUSIONES GENERALES:

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando el AFILIADO no sea identificado como tal del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos.
2. Servicios para terceras personas, el servicio solo cubre al AFILIADO y su MASCOTA.
3. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
4. La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de IGS.
5. Los servicios que el AFILIADO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR.
6. Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR para la prestación de la coordinación de los servicios detallados en el presente documento.
7. Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
8. Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

IGS ECUADOR no prestará los servicios de coordinación y gestión de los servicios descritos en el presente documento, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para IGS ECUADOR de poner en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

1. Identificarse como AFILIADO ante los empleados y/o dependientes de IGS ECUADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de coordinar y gestiona la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.
2. Abstenerse de realizar gastos o arreglos de forma directa, en relación con uno de los servicios descritos en el presente documento sin haber sido autorizados por IGS ECUADOR.
3. Ser suscriptor activo de los servicios y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

7. RESPONSABILIDAD

1. Responsabilidad: Los proveedores, técnicos y demás prestadores son profesionales independientes debidamente autorizados y no empleados de IGS ECUADOR.
2. IGS ECUADOR, no será responsable de los retrasos o incumplimientos de sus obligaciones o prestaciones del servicio siempre que dicho retraso o incumplimiento sea imputable a un tercero independiente a IGS.

8. PROCESO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. En caso de que un AFILIADO requiera del servicio, este tendrá derecho a partir de las 48 horas de haber contratado el plan (en las coberturas que no tienen periodo de carencia) y se comunicará con IGS ECUADOR al número telefónico asignado, para atender las solicitudes de los servicios.
2. El AFILIADO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del plan de asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de servicio o ayuda que requiera. Adicionalmente el AFILIADO deberá suministrar los datos y documentos que le sean

solicitados.

3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS ECUADOR coordinará y gestionará para el AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados en el presente documento, IGS ECUADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios.

9. EXCEDENTES:

Cualquier costo que supere los montos establecidos en este condicionado, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

10. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN:

Aceptación de contratación del servicio:

La contratación del presente servicio es dada a partir de que el cliente manifieste la aceptación de las presentes condiciones por cualquier medio físico o electrónico que le sea enviado. El requisito para acceder al presente servicio es ser cliente de Banco del Pacífico. Para acceder al mismo se debe cumplir con el requisito previo y aceptar los presentes Términos y Condiciones del Servicio. Al aceptar la contratación del servicio se aceptan los términos y condiciones del mismo, por lo que se está aceptando inequívocamente la prestación del servicio. El cliente podrá acceder a los servicios y hacer uso de los mismos después de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de su aceptación; siempre y cuando, no exista periodo de carencia en la cobertura solicitada, caso en el cual el periodo de carencia prevalecerá.

Valor del servicio y cancelación:

El servicio tiene un costo mensual para el cliente de USD\$ 8,92 sin IVA que es igual a USD\$ 9,99 incluido IVA. Al aceptar los presentes términos y condiciones, el cliente expresa e inequívocamente reconoce y acepta los cargos previamente descritos por la prestación del servicio, los cuales serán debitados de la cuenta o tarjeta de crédito que mantiene con Banco del Pacífico. La cobertura del servicio será brindada siempre que este se encuentre al día con los pagos de este y no lo haya cancelado. El presente servicio podrá darse por terminado en caso de que el cliente lo cancele, no haya pagado por el servicio o en caso de que la prestación de este ya no sea viable para IGS. El servicio puede ser cancelado en cualquier momento llamando al número telefónico 0963161202. La cancelación podrá ser hecha libremente a discreción del cliente, llamando al número telefónico previo. En caso de cancelar el servicio el cliente será cobrado por los valores del servicio hasta el mes en que realizó la cancelación, incluyendo este

último.

Prestador del Servicio:

El servicio descrito en el presente documento es un servicio prestado por IGS ECUADOR, quien a su vez se encarga de la coordinación y subcontratación de personal para cumplir con las coberturas del presente servicio. Al ser este un servicio no financiero se declara que el presente documento y las Condiciones Generales del Servicio, han sido elaborados acorde a las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Ley aplicable:

La Ley aplicable para la prestación del presente servicio es la de la República del Ecuador y los tribunales competentes para arreglar cualquier disputa son los competentes de acuerdo con las leyes que regulan la materia.