

CONDICIONES GENERALES

**ASISTENCIA**  
**MASCOTAS PREMIUM**



**ASISTENCIA  
MASCOTAS PREMIUM****Tabla de contenido**

<b>Definiciones</b>	<b>3</b>
<b>Coberturas</b>	<b>4</b>
<b>1. ASISTENCIA MASCOTAS</b>	<b>5</b>
1.1. Orientación veterinaria telefónica	5
1.2. Consulta médica veterinaria por accidente de la mascota	5
1.3. Vacunación veterinaria a domicilio	6
1.4. Traslado de la mascota por accidente o enfermedad	6
1.5. Paseo canino en caso de hospitalización del afiliado	6
1.6. Servicio de guardería para mascota	7
1.7. Asistencia médica veterinaria por ingesta de objetos extraños	7
1.8. Auxilio y coordinación para la esterilización de las mascotas	7
1.9. Auxilio y coordinación radiografías, ecografías y cirugías	7
<b>2. ASISTENCIA EXEQUIAL</b>	<b>8</b>
2.1. Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	8
2.2. Servicio de cremación por enfermedad o accidente	8
2.3. Referencia y coordinación de servicios cementerio de mascotas	8
<b>3. ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA</b>	<b>9</b>
3.1. Baño y peluquería canina y felina después de accidente	9
3.2. Pipeta anti pulgas	9
3.3. Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias	9
<b>4. ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA</b>	<b>9</b>
4.1. Asistencia legal telefónica	9
4.2. Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota	10
<b>5. ASISTENCIA DE REFERENCIA - INFO MASCOTAS</b>	<b>10</b>
5.1. Referencia de adiestrador de perros	10
5.2. Referencia y Coordinación para la compra de alimentos y medicamentos a domicilio	10
5.3. Informes de vacunación	10
<b>¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?</b>	<b>10</b>
<b>Obligaciones del afiliado (garantías)</b>	<b>11</b>
<b>Reembolsos</b>	<b>11</b>
<b>Independencia</b>	<b>11</b>
<b>Exclusiones generales</b>	<b>11</b>

## Definiciones

**Afiliado:** La persona natural que contrata el servicio a su titularidad

**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 de 3 meses hasta 12 años de edad. 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.

**IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V

**Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador

**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 a los servicios de asistencias.

**Costo preferencial:** IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

**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 para su mascota.

**Periodo de carencia:** Plazo de tiempo desde la fecha de alta durante el cual no es efectiva la cobertura indicada.

**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 consecución de un fin específico.

**País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.

**Proveedor:** Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, que en representación de IGS asista a la mascota del afiliado en cualquiera de los servicios descritos 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 descrito en el presente anexo.

**Evento:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia de la mascota 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 del servicio de asistencia solicitado.

**Situación de asistencia:** Cuando la mascota del 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.

**Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales en la mascota del afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

**Enfermedad:** Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

**Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la vida e integridad física de la mascota del afiliado.

**Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.

**Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

<b>ASISTENCIAS</b> <small>(Servicios en las principales ciudades del país)</small>	<b>COBERTURAS</b>	<b>EVENTOS POR AÑO</b>
<b>ASISTENCIA MASCOTAS</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Orientación médica veterinaria telefónica.	Sin limite	Sin Limite
Consulta médica veterinaria por emergencia por accidente	USD \$50	4 Eventos
Vacunación médica veterinaria a domicilio. Carencia de 60 días	USD \$40	1 Evento
Traslado de la mascota por accidente o enfermedad.	USD \$40	3 Eventos
Paseo de canino en caso de hospitalización del afiliado		
Servicio de guardería para mascota en caso de hospitalización del afiliado	USD \$40	3 Eventos X 2 días
Asistencia médica veterinaria por ingesta de objetos extraños.	USD \$50	1 Evento
Auxilio económico y coordinación para esterilización de mascotas		
Auxilio económico y coordinación de radiografías ecografías, cirugías después de accidente	USD \$40	1 Evento
<b>ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS***</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave.	USD \$100	1 Evento
Servicio de cremación por enfermedad o accidente.		
Referenciación y coordinación de cementerios de mascotas	Sin limite	Sin Limite
<b>ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Baño y peluquería en caso de accidente	USD 15	2 Eventos
Pipeta antipulgas carencia de 60 días	USD 15	1 Evento
Referenciación salones de belleza , boutiques y clinicas veterinarias	Sin limite	Sin Limite
<b>ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Asistencia legal telefónica: Un abogado que asesora en procesos judiciales o conciliatorios, cuando lo mimos sean necesarios por reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causadas por la mscota registrada.	Sin limite	Sin Limite
Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota, Publicación de un aviso, afiches folletos , fotos etc.	USD \$50	1 Evento
<b>ASISTENCIA DE REFERENCIA - INFO MASCOTA</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Referenciación de adiestradores de perros, clínicas veterinarias, vacunación etc	Sin limite	Sin Limite
Coordinación para la compra de alimentos y medicamentos a domicilio	Sin limite	Sin Limite
Información de vacunas	Sin limite	Sin Limite

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres (3) meses hasta 12 años de edad. Aplica en el perímetro urbano de las cabeceras departamentales de los siguientes departamentos: San Salvador, Santa Ana, San Miguel siempre y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo. Se limitan las asistencias a dos mascotas por afiliado.

## I. ASISTENCIA MASCOTAS

### 1.1 Orientación veterinaria telefónica

A través del número telefónico del servicio que se indicará en la solicitud, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de sus mascotas amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por IGS a través de un proveedor, 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 amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.
- Lectura de exámenes de laboratorio.
- Administración de medicamentos.
- Vacunas y purgas.
- Adopciones.
- Comportamiento inusual de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios 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, sin límite económico por evento

### 1.2 Consulta médica veterinaria por accidente de la mascota

En caso de accidente 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 pagará y coordinará el servicio de consulta veterinaria en red veterinaria a través de un proveedor.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Aplica para felinos y caninos de 3 meses en adelante.

A continuación, se exponen los casos de emergencia que aplican dentro de la cobertura:

1. Intoxicación o Envenenamiento.
2. Traumatismos por Accidente (caídas, atropellamiento, ataques por otro animal).
3. Primeros auxilios en Veterinaria.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas. La asistencia se prestará por un máximo de cuatro (4) eventos al año con un límite económico de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

#### **No se considerarán como accidente:**

Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones, intervención quirúrgica: tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados duran-

te la cirugía, así como también las alteraciones de la conducta o el comportamiento y tampoco la gestación y el parto normal o eutócico.

También no estarán en cobertura de ningún tipo en cualquiera de los casos siguientes: Conductas del afiliado y de la mascota por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos, daños o lesiones producidos por la participación de la mascota en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado, perros destinados para fines comerciales, la práctica de deportes o la participación de la mascota en competencias oficiales o exhibiciones.

### **1.3 Vacunación veterinaria a domicilio o en red**

En caso que el afiliado lo solicite IGS asumirá los costos de vacunación de su mascota a domicilio o en red por las siguientes vacunas: antirrábica y parvovirus. El afiliado tendrá que solicitar el servicio y será coordinado y programado por el call center IGS ya sea en clínica veterinaria o a domicilio.

Esta cobertura se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cuarenta dólares (US\$40.00) por evento. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de sesenta (60) días.

### **1.4 Traslado de la mascota por accidente o enfermedad**

Si por consecuencia de un accidente o enfermedad se requiere el traslado de emergencia de la mascota a un centro de atención seleccionado por el afiliado en caso de que el traslado sea por enfermedad, IGS asistencia coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota, bajo esta cobertura únicamente se cubre el traslado y los costos de atención en el centro veterinario será a cuenta del afiliado cuando sea por enfermedad.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota dentro de los límites establecidos. No aplican traslados interdepartamentales.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses, además de esto, la urgencia no debe estar relacionada con patologías preexistentes. La asistencia se prestará por un máximo de tres (3) eventos al año y con límite económico de cuarenta dólares (\$40.00) por evento.

Los servicios: Paseo canino por hospitalización del afiliado y Servicio de guardería por hospitalización del afiliado se brindan de forma combinada hasta por un máximo de tres (3) eventos por dos (2) días cada evento y con un máximo de cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

### **1.5 Paseo canino en caso de hospitalización del afiliado**

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, IGS asistencia brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador canino por un máximo de 2 horas. Hasta por dos días continuos. El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e 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 en el lugar de residencia de la mascota, a nivel departamental dentro del perímetro urbano descrito, 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.

## **1.6 Servicio de guardería para mascota**

IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por dos (2) días continuos en un centro designado y autorizado por IGS asistencia en caso de Hospitalización del afiliado titular. El propietario de la mascota deberá llevar la alimentación propia de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación podría producir trastornos gastrointestinales.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. En todo caso el afiliado deberá asumir el costo de aplicación de pipeta anti pulga al momento del ingreso de la mascota. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

Esta cobertura se prestará hasta por un máximo de tres (3) eventos por dos (2) días cada evento y con un máximo de cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

## **1.7 Asistencia médica veterinaria por ingesta de objetos extraños**

Si a consecuencia de ingesta de cuerpo extraño, la mascota sufre alteraciones de tráquea y visualmente vulnera su vida y necesita asistencia de urgencia, IGS coordinará la consulta de emergencia con uno de sus proveedores para poder atender a la mascota.

Se entiende por ingesta de alimentos que tras su ingestión ocasione un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva.

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, ecografía o laparotomía exploratoria, así pues, la prestación de este servicio solo se prestará si se cuenta con la radiología, ecografía o laparotomía exploratoria.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cincuenta dólares (US\$50.00).

Los servicios: Auxilio económico y coordinación para esterilización de la mascota y Auxilio económico y coordinación de radiografías ecografías y cirugías se brindan de forma combinada hasta por un máximo de hasta un (1) eventos y con un máximo de cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

## **1.8 Auxilio y coordinación para la esterilización de las mascotas**

Esta cobertura va enfocada a los cachorros o hembras que no hayan sido esterilizados y por solicitud del propietario de la mascota no sin antes la mascota haya sido valorada por un veterinario y se tenga el certificado de que la mascota está clínicamente sana y apta para el procedimiento. Esta cobertura tendrá un periodo de carencia de sesenta días (60).

No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos, ni aquellos con más de 9 años de edad. No podrán ser objeto de esta cobertura animales que superen los 35 kilos de peso.

## **1.9 Auxilio y coordinación radiografías, ecografías y cirugías.**

Si en caso de accidente la mascota requiere pruebas diagnósticas de imágenes (radiografía, ecografía) o procedimientos quirúrgicos IGS dará un auxilio y ofrecerá la coordinación del servicio, siempre y cuando se tenga previa valoración del médico 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.
- No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a tres (3) meses cumplidos.

## **2. ASISTENCIA EXEQUIAL**

**Las asistencias: servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave y servicio de cremación por enfermedad o accidente** se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un límite de cobertura de cien dólares (US\$100.00). Ambas coberturas tienen un periodo de noventa días (90) de carencia.

### **2.1 Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave**

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada mediante diagnóstico firmado y sellado por un médico veterinario autorizado.

IGS realizará el pago 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.

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.

### **2.2 Servicio de cremación por enfermedad o accidente**

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación de la mascota. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS.

IGS deja estipulado que el servicio de cremación se prestará únicamente por reembolso previa autorización de parte del call center. El call center de IGS indicará al afiliado los pasos a seguir para poder hacer efectiva esta cobertura. El afiliado deberá pagar el servicio y posteriormente presentar comprobantes de pago (factura consumidor final a nombre de IGS) realizados a IGS para el respectivo reembolso hasta el límite establecido.

#### **Exclusiones**

- A) La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- B) El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia que es de noventa (90) días.

### **2.3 Referencia y coordinación de servicios cementerio de mascotas**

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso al servicio de referencia de cementerio de mascotas. Los costos correspondientes a los honorarios de dicho servicio correrán por cuenta del afiliado. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.



### 3. ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA

#### 3.1 Baño y peluquería canina y felina después de accidente

En caso de accidente de la mascota, el propietario de la mascota afiliada puede solicitar al call center de IGS el servicio de baño y peluquería posterior a la recuperación de accidente de la mascota.

Este servicio se prestará en el municipio de residencia del propietario de la mascota, siempre y cuando sea dentro de los municipios con cobertura antes mencionados, 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 y estará sujeto a disponibilidad de horario. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carné de vacunas al día.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de veinte (US\$20.00) por evento.

#### 3.2 Pipeta anti pulgas

En caso que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta anti pulgas. Esta se aplicará sobre la piel del gato o perro con el fin de eliminar las pulgas en la mascota. IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido.

Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. Este servicio tiene un periodo de carencia de sesenta días (60).

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de quince dólares (US\$15.00) por evento.

#### 3.3 Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias 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.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

### 4. ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA

#### 4.1 Asistencia legal telefónica

IGS brindará ayuda por responsabilidad civil extracontractual de manera telefónica indicándole al propietario qué debe hacer en los casos que su mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura y esté en curso una demanda por daños a terceros. Este suceso debe haber sido cometido en la vía pública.

##### Excepciones:

- Quedan excluidos los casos en los cuales la víctima haya provocado a la mascota.
- Quedan excluidos los casos en los cuales dicho suceso ocurra dentro la propiedad privada del propietario de la mascota.
- Quedan excluidos los casos en los que la mascota reaccione en defensa a ataques de violencia.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.

## 4.2 Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota

IGS le brindará asistencia en la localización de mascotas extraviadas. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano de las ciudades departamentales descritas.

IGS apoya al afiliado en la localización de mascotas perdidas a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en redes sociales de la mascota.

La asistencia se prestará a un (1) evento al año y con un monto máximo de cobertura de cincuenta dólares (US\$50.00) por evento.

## 5. ASISTENCIA DE REFERENCIA - INFO MASCOTAS

### 5.1 Referencia de adiestrador de perros

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota. Se deja expresa constancia que los costos serán a cuenta del afiliado. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

### 5.2 Referencia y Coordinación para la compra de alimentos y medicamentos a domicilio

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre lugares de venta de alimentos para mascota. Se deja expresa constancia que los costos serán a cuenta del afiliado. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

### 5.3 Informes de vacunación

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre centros de vacunación o jornadas de vacunación. Se deja expresa constancia que los costos serán a cuenta del afiliado. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

## ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

En caso 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 2525-3262 opción 3.**

2) El afiliado, procederá a suministrarle al operador telefónico de IGS 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 los mismos.

4) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, o grupo familiar si es el caso, 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 relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

### **Obligaciones del afiliado (garantías)**

El afiliado, o beneficiario si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A) Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en El Salvador, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B) El afiliado, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C) Identificarse como afiliado, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

### **Reembolsos**

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo o cuando sea determinado por IGS, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

1. Haber solicitado a la cabina de IGS la autorización antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, al número de teléfono indicado.
2. 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 solicitado la respectiva autorización previa y/o remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

### **Independencia**

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero, derivada de la asistencia descrita en el presente condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto del servicio a la que accede el presente condicionado de asistencia.

### **Exclusiones generales**

- a) 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 consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.
- b) Territorialidad: Los servicios de asistencia serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.
- c) Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones

similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a la voluntad de cualquiera de las partes.

d) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.

e) Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

f) Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.

g) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.

h) Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.

i) Todos los servicios aplican para felinos y caninos.

j) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.

k) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.

l) Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de IGS asistencia.

m) Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carné de vacunación al día.

n) En caso de enfermedad oncológica.

o) Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.

p) Medicamentos que no estén relacionados con el accidente de la mascota.

p) Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.

q) Perros destinados para fines comerciales.

s) La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.