



IGS | Integral
Group
Solution

CONDICIONES
GENERALES

ASISTENCIA
MASCOTA
Mi Tienda

Producto Mascota

MASCOTAS			
COBERTURA	PLAN		
	BASICO	PLUS	ELITE
Consulta Veterinaria Telefónica	Servicios sin límite		
2 consultas gratuitas al año con Red de Veterinarios	2 eventos al año / Hasta \$800 pesos por evento		
1 vacuna de rabia al año	1 evento al año / sin costo		
1 desparasitación al año	1 evento al año / sin costo		
Red de descuentos a nivel nacional	Servicios sin límite		
Servicio de estética baño y peluquería	1 evento al año / Hasta \$500 pesos	3 eventos al año / Hasta \$500 pesos por evento	
Esterilización de Mascota	No Incluido	1 evento / Hasta \$2,500 pesos	1 evento / Hasta \$3,500 pesos
Apoyo asistencial por extravío de Mascota		1 evento Hasta \$ 1,500 pesos	
Estancia en hotel de mascotas en caso de hospitalización del dueño hasta 5 días por vigencia		1 evento al año hasta 5 días / Hasta \$ 1,300 pesos por los 5 días	
Responsabilidad Civil a Terceros por Daños a personas o propiedad		1 evento incluido Límite máximo de responsabilidad \$10,000 pesos	
Asistencia Legal presencial (abogado de primera instancia) en caso de daños a Terceros a personas o propiedad		1 evento al año / Hasta \$3,000 pesos	
Asistencia Legal Presencial en caso de Robo de Mascota		1 evento al año / Hasta \$3,000 pesos	
Gastos Médicos para Mascotas por Accidente y/o Enfermedad		1 evento al año / Hasta \$15,000 pesos (pago directo)	
Eutanasia o Muerte Asistida para Mascota	1 evento / Hasta 1,500 pesos		
Servicios Funerarios para Mascota	1 evento / Hasta 1,500 pesos		

Asistencia veterinaria telefónica: IGS especialistas en asistencias brindará al beneficiario orientación médica veterinaria telefónica para la mascota (perros o gatos) las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá y orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada, y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota.

La asistencia se realiza sin límite de eventos.

Consulta médica veterinaria en red por emergencia: en caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria en red veterinaria.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente asistencia, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente asistencia, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.
- Queda excluido de la presente asistencia animales que no sean perros o gatos.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Vacunación antirrábica: IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de asistencia de vacunación en red veterinaria a la mascota vinculada incluyendo costo de la vacuna.

Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual. (Vacuna contra la rabia)

Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del centro de atención telefónica de IGS asistencia.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que no sean perros o gatos.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Servicio de Desparasitación: IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de asistencia de desparasitación a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center y solo está permitida una desparasitación anual.

Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que no sean perros o gatos.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Descuentos y referencia en servicios de salones de belleza, boutiques, clínicas veterinarias guarderías, accesorios: a petición del propietario de la mascota IGS especialista en asistencias brindará información relativa a descuentos vigentes disponibles, que por medio de su red de prestadores estén vigentes en el momento de la solicitud del presente servicio, lo anterior dentro del perímetro urbano.

Exclusiones:

- Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.
- Los costos relativos a los servicios o productos que tengan descuento corren a cargo del propietario de la mascota.

Baño y peluquería: en caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS especialistas en asistencias ofrecerá los servicios de baño y peluquería en red, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano o en el domicilio registrado.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que no se encuentren al día en vacunas.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas 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 carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.
- No se prestará el servicio a mascotas que no sean perros o gatos
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Servicio de esterilización: a petición del propietario de la mascota IGS especialistas en asistencias, coordinará en su red de veterinarios o centros de esterilización cercanos a su perímetro urbano la cirugía para esterilizar a la mascota la cuál debe ser solicitada con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario y disponibilidad de la red de prestadores.

Aplica para mascotas desde los 9 meses de edad hasta los 10 años solamente.

Exclusiones:

- No se cubre consulta de valoración para determinar la viabilidad de la cirugía.
- No se cubren exámenes pre o post operatorios ligados a la esterilización.
- Dichos servicios estarán sujetos a la normativa 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.
- Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Asistencia por extravío

IGS especialista en asistencias, brindará al afiliado la ayuda necesaria para la ubicación de la mascota registrada, mediante la elaboración, colocación y distribución de carteles a no más de 2 kilómetros de la zona donde se perdió dicha mascota, también se considera la notificación por medio de redes sociales.

- El presente servicio, debe ser notificado inmediatamente se haya perdido la mascota.
- La colocación de carteles se realizará 24 horas después de la notificación.

Servicio sin costo para el afiliado, respetando el monto máximo y en caso de exceder el monto máximo este quedara a cargo del afiliado.

Exclusiones:

- La asistencia está sujeta a la accesibilidad de la zona donde se haya perdido la mascota.
- Se hará el seguimiento a los carteles por 5 días continuos.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Servicio de hotel o pensión para mascotas en caso de hospitalización el afiliado: Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, IGS especialista en asistencias, brindará el servicio de guardería en hotel o pensión para mascotas hasta por 5 noches continuas en un centro designado y autorizado por IGS asistencia.

El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del animal.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Sin costo para el afiliado, respetando el monto máximo y en caso de exceder el monto máximo este quedara a cargo del afiliado.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que hayan sido operadas recientemente.
- El responsable de la mascota deberá enviar vía correo electrónico a veterianaria.mx@igroupsolution.com, el informe médico que acredite que el mismo no se puede hacer cargo de la mascota, para que se pueda autorizar el mismo.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Seguro de Responsabilidad Civil por daños a terceros: Cobertura Básica Indemnizar aquellas sumas que el Asegurado deba de pagar a un Tercero con motivo del Daño causado por la Mascota de su propiedad, así como los gastos de defensa en materia civil a favor del Asegurado, establecida en la Carátula de la Póliza, ocurridos durante la vigencia de esta Póliza y por los que deba responder conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos según las cláusulas y especificaciones pactadas en este Contrato de Seguro.

El pago de los gastos de defensa en materia civil a favor del Asegurado, siempre que el Evento esté cubierto por esta Póliza y sin exceder el 50% de la suma asegurada. En caso de un procedimiento en materia civil en contra del Asegurado ampara lo siguiente:

- El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de indemnización por responsabilidad civil cubierta por esta Póliza.
- El pago de los gastos, costos e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.
- El pago de los gastos en que incurra el Asegurado con motivo de trámites y liquidación de las reclamaciones.
- El pago de honorarios y gastos por la defensa del Asegurado acordados por la Compañía.

Exclusiones Adicionales GNP:

- Daños dolosos.
- Daños no causados por la Mascota.

- Daño Moral Consecuencial y/o Perjuicio Consecuencial general.
- Daños que la Mascota pudiera ocasionar a familiares o personas con las que el Asegurado tenga algún parentesco.
- Sanciones, multas o cualquier tipo de amonestación que el Asegurado tenga por la falta de vigilancia de la Mascota.
- Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta Póliza, la Cobertura Gastos médicos Veterinarios en ningún caso ampara:
 - Enfermedades o padecimientos que la Mascota
 - tuviese antes de la contratación de la cobertura.
 - Vacunas, desparasitaciones o servicios considerados
 - de medicina preventiva en general.
 - Enfermedades Prevenibles por Vacunación o
 - Desparasitación.
 - Todo procedimiento enfocado a la esterilización.
- “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta Póliza, la Cobertura Fallecimiento Mascotas en ningún caso ampara:
 - El fallecimiento de la Mascota a consecuencia de Enfermedades Prevenibles por Vacunación o Desparasitación.
 - El fallecimiento de la mascota a consecuencia de participar en eventos de cacería, peleas clandestinas o actividades ilícitas.
- Exclusiones Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta Póliza, la Cobertura Robo con Violencia Mascotas en ningún caso ampara:
 - Robo en el que intervengan personas por las cuales fuere civilmente responsable el Asegurado.
 - Robo sin violencia o hurto.
 - Recompensas realizadas por el Asegurado responsable de Mascota para su recuperación en caso de extravío.

Asistencia legal presencial por daños a terceros o por robo de la mascota: IGS especialista en asistencias a través del servicio de su call center legal especializado apoyará al dueño de la mascota en la coordinación de un abogado de primer instancia en caso de denuncia por algún daño físico o material causado por la mascota o en caso de robo de la misma, para apoyo en las gestiones para levantar el acta correspondiente o en su caso la orientación sobre las gestiones a realizar en caso de responder a una demanda por daños a terceros.

IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.
- Queda excluido cualquier daño a la nación.
- Queda excluido cualquier tipo de reembolso.

Gastos Médicos en caso de emergencia por atropellamiento de la mascota y/o enfermedad: En caso de atropellamiento de la mascota ocurrido durante la vigencia de la asistencia o enfermedad súbita (no preexistente) y que ponga en riesgo su vida, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria en red así como el material médico que el veterinario necesite para atender clínicamente a la mascota en sus instalaciones, lo anterior hasta el tope de monto de cobertura estipulado para la asistencia.

Se realizará pago directo al prestador sin posibilidad de reembolso.

Sin costo para el afiliado, respetando el monto máximo y en caso de exceder el monto máximo este quedara a cargo del afiliado.

Exclusiones:

- El titular debe solicitar al centro de contacto de IGS el servicio desde el primer momento de haberse dado el evento.
- Para acceder al servicio, el veterinario de cabina de IGS, valorará la situación y autorizará el mismo para realizar la coordinación con la red de prestadores de IGS.
- De ser necesario se requerirán estudios previos para determinar que no hay una enfermedad preexistente que sea condicionante del estado de la mascota.
- Se prestará el servicio de asistencia, hasta el tope de cobertura descrito en la cobertura.
- No se realizará ningún tipo de reembolso.

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente: en caso de enfermedad o accidente grave IGS especialista en asistencias, gestionará y cubrirá el servicio de eutanasia para la mascota por medio de su red de prestadores veterinarios.

El propietario de la mascota deberá llamar al centro de contacto de IGS para solicitar el servicio con al menos 48 hrs de anticipación.

Exclusiones:

- 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.
- No se realizará ningún tipo de reembolso

Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave: En caso de enfermedad o accidente grave de la mascota (atropellamiento, lesiones por ataques de otros animales, traumatismos o lesiones sufridas por accidentes, caídas, ingestión de cuerpos extraños, golpe de calor, lesiones por acción violenta súbita y externa o envenenamiento accidental), IGS especialista en asistencias, coordinará y hará el pago hasta el monto antes mencionado para la cremación de la mascota, incluyendo:

- Cremación individual o comunitaria
- Urna básica
- Certificado de cremación en caso de que el afiliado

El servicio estará sujeto a disponibilidad y ubicación del proveedor el afiliado deberá llevar a la mascota al establecimiento para que se le brinde el servicio.

Exclusiones:

- La cremación se prestará únicamente a mascotas de entre 1 año a 9 años.
- La asistencia no se prestará en caso de que la mascota sufra de alguna enfermedad preexistente crónica o degenerativa.
- Cuando la muerte de la mascota sea a consecuencia de participar en eventos de cacería, peleas clandestinas o actividades ilícitas.
- Cuando la muerte de la mascota se haya suscitado sin recuperación del cadáver, maltrato animal y/o culpa grave de los dueños de la mascota
- Cuando se trate de mascota distinta a la indicada en el producto en el momento de la contratación.

Exclusiones Generales

- Perros de trabajo, cacería, guardia y/o protección y/o búsqueda y rescate de personas
- Maltrato animal y/o culpa grave de los dueños de la mascota asegurada
- Actos dolosos o intencionales contra la mascota asegurada
- Deficiente o mala calidad higiénica en el ambiente donde vive y se desenvuelve habitualmente la mascota asegurada.
- Cuando la mascota asegurada sufra daños ocasionados por habitar en terrenos o solares sin edificar o aún edificados, sean construcciones no destinadas a la vivienda.
- Lesiones por peleas intencionales, ya sean de tipo clandestinas y/o ilícitas
- Distocia, cesárea o parto
- Preexistencia de enfermedades, tratamientos y/o padecimientos
- Otras Exclusiones Generales