

Tu y tu mascota, **son**
nuestra prioridad.

ASISTENCIA MASCOTAS

PLAN ANUAL

Condiciones Generales
del Servicio



ASISTENCIA MASCOTAS

1. INTRODUCCIÓN

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con ASISTENCIA MASCOTAS, le acerca asistencia, las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. Con tan sólo una llamada al 0800-333-1426 o al 4324-6429, IGS dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. DEFINICIONES

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

- A) IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.
- B) CLIENTE:** Es la persona física que tenga adherido al momento de la ocurrencia del evento cubierto por el presente, la ASISTENCIA MASCOTAS
- C) BENEFICIARIO:** Son BENEFICIARIOS del CLIENTE el/la cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda.
- D) PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.
- E) SERVICIOS:** Los servicios de asistencia prestados en forma directa por IGS, o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad.
- F) SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.
- G) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un CLIENTE, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un CLIENTE durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.
- H) EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de IGS se presente ante un CLIENTE para proceder a la prestación de los SERVICIOS.



- I) **AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.
- J) **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por IGS telefónicamente al CLIENTE a su solicitud.
- K) **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 CLIENTE en relación con los rubros detallados en el presente.
- L) **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.
- M) **COSTO PREFERENCIAL:** IGS trasladará a sus CLIENTES 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.
- N) **MATERIALES:** Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.
- O) **REPUESTOS:** Recambio, sustitución o reposición de artefactos ni de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.
- P) **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al CLIENTE en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- Q) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición del CLIENTE.
- R) **PERSONAL:** Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine IGS al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.
- S) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República Argentina.
- T) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.
- U) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un CLIENTE al momento de suscribir el servicio de asistencia, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será



considerado como el del CLIENTE para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

V) TOPE DE COBERTURA: Dícese del monto máximo expresado en moneda de curso legal solicitado de la asistencia. Esta se ajusta en base a las condiciones determinadas y se tomará el monto vigente al momento de solicitar la asistencia.

W) EMERGENCIA: Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento.

3. MONTOS DE COBERTURA, EVENTOS Y CARENCIA

	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA POR EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO	CARENCIA
EMERGENCIA			
PHONO VET (CONSULTA VETERINARIA TELEFONICA)	\$30.000 POR EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO	
CONSULTA VETERINARIA PRESENCIAL	ILIMITADO	20 EVENTOS AL AÑO	
PROGRAMADO			
ANALISIS CLINICOS	\$30.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO	3 MESES
ESTUDIOS POR IMÁGENES	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
DESPARACITACIÓN	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
VACUNACIÓN	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
CASTRACIÓN	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
ESTUDIOS CARDIOLÓGICOS	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
ESPECIALIDADES VETERINARIAS: ONCOLOGÍA, NEFROLOGIA	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
ENFERMERIA	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES



INTERNACIÓN	\$30.000 POR EVENTO		3 MESES
SERVICIO FÚNEBRE/ CREMACIÓN	\$50.000	1 EVENTO AL AÑO	3 MESES
ASISTENCIA PSICOLÓGICA PARA GRUPO FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA		1 EVENTO AL AÑO	
CONSEJERIA VETERINARIA			
REFERENCIAS VETERINARIAS	ILIMITADO	5 EVENTOS AL AÑO	
ASESORÍA LEGAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL	ILIMITADO	5 EVENTOS AL AÑO	

4. EMERGENCIA

4.1. PHONO VET (CONSULTA TELEFONICA VETERINARIA)

En caso de que el AFILIADO requiera información referente a vacunas u otras necesidades médico- veterinarias de su mascota, IGS realizará un enlace telefónico con un médico - veterinario, quien les dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

4.2. CONSULTA VETERINARIA PRESENCIAL

En caso de que la MASCOTA requiera atención veterinaria a consecuencia de una URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS y siempre que el equipo veterinario de IGS lo considere necesario, EL AFILIADO podrá llevar a su mascota a un centro veterinario autorizado y designado por IGS para que sea asistida. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los servicios autorizados para CONTROL DE TRATAMIENTO en centro veterinario son los siguientes:

- Tratamiento sintomático de casos leves.
- Pacientes compensados sin riesgo de vida (gastritis, enteritis, alergias, dolores articulares, otitis, conjuntivitis).
- Realización de plan sanitario (vacunación y desparasitación).
- Extracción de muestras de sangre para análisis.
- Seguimiento evolutivo de pacientes compensados.



Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5. PROGRAMADO

5.1 ANÁLISIS CLÍNICOS

En caso de que la MASCOTA requiera análisis clínicos, como consecuencia de una URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS y siempre que el equipo veterinario IGS lo considere necesario, podrá llevar a su mascota a un centro veterinario autorizado designado por IGS para que sea asistida. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.2 ESTUDIOS POR IMÁGENES

En caso de que la MASCOTA requiera de estudios de imágenes como consecuencia de una URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS y siempre que el equipo veterinario IGS lo considere necesario, podrá llevar a su mascota a un centro veterinario autorizado designado por IGS para que sea asistida. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.3 DESPARASITACIÓN

En caso de que el AFILIADO requiera y solicite el servicio de DESPARASITACIÓN para su mascota, IGS mediante su cabina de asistencia indicará al afiliado el prestador más cercano al domicilio del mismo así puede hacer uso del servicio.

5.4 VACUNACIÓN

En caso de que el AFILIADO requiera y solicite el servicio de VACUNACIÓN, IGS cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.5 CASTRACIÓN

En caso de que el AFILIADO requiera y solicite el servicio de CASTRACIÓN, IGS cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.



Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.6 ESTUDIOS CARDIOLÓGICOS

A solicitud del AFILIADO y en caso de que la mascota necesite ESTUDIOS CARDIOLÓGICOS, IGS cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.7 ESPECIALIDADES VETERINARIAS: ONCOLOGÍA, NEFROLOGÍA

Servicio que brinda acceso a consultas y estudios en especialidades veterinarias como nefrología y oncología, orientado al diagnóstico, seguimiento y tratamiento de enfermedades renales y oncológicas en mascotas. Incluye evaluación profesional especializada, indicación de estudios específicos y acompañamiento en el plan terapéutico, contribuyendo a una atención integral y al bienestar del animal. IGS cubrirá el costo hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.8 INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA

A solicitud del AFILIADO y en caso de que la mascota necesite una intervención quirúrgica causada por un ACCIDENTE o ENFERMEDAD GRAVE no preexistente al momento de la contratación de los SERVICIOS, IGS cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El SERVICIO estará sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario de IGS. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.9 ENFERMERÍA

Servicio móvil y personalizado, enfocado en procedimientos de enfermería realizados en la comodidad del hogar. Brinda cuidados básicos de enfermería a mascotas en caso de enfermedad, recuperación postoperatoria o tratamiento médico indicado por un veterinario. Incluye control de signos vitales, administración de medicación según prescripción y curaciones simples. IGS cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO.

5.10 INTERNACIÓN



A solicitud del AFILIADO y en caso de que la mascota necesite internación causada por un ACCIDENTE o ENFERMEDAD GRAVE no preexistente al momento de la contratación de los SERVICIOS, IGS cubrirá el costo de la internación hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El SERVICIO estará sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario de IGS. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del AFILIADO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5.11 SERVICIO FÚNEBRE/CREMACIÓN

En caso de que la mascota del AFILIADO falleciera como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará el servicio fúnebre a través de personal idóneo para realizar esta labor, hasta el monto límite de cobertura (Incineración u otro método, según posibilidades geográficas). 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 del call center autorizada por IGS.

5.12 ASISTENCIA PSICOLÓGICA PARA EL CÍRCULO FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA

A solicitud del AFILIADO y/o su grupo familiar se coordinará una videoconferencia para acceder al servicio de Asistencia Psicológica telefónica en casos donde la mascota haya fallecido. En esta videoconferencia el AFILIADO y/o su GRUPO FAMILIAR contará con un profesional en salud mental las 24 horas, los 365 días del año.

6. CONSEJERÍA VETERINARIA

6.1. REFERENCIAS VETERINARIAS

Cuando el AFILIADO necesite datos o referencias de clínicas veterinarias, IGS le proporcionará la información requerida basada en la base de datos que maneja de proveedores en todo el país. IGS brindará al AFILIADO los servicios las 24 horas del día los 365 días del año.

6.2. ASESORÍA LEGAL RESPONSABILIDAD CIVIL

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS asesorará telefónicamente al AFILIADO, en todos los trámites que fueran necesarios referentes a denuncias por responsabilidad civil de la mascota. IGS brindará al AFILIADO los servicios las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año.



7. EXCLUSIONES

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe del CLIENTE, comprobada por el personal de IGS.
- b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad
- c) Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el CLIENTE no se identifique como adherido a la ASISTENCIA DE ACCIDENTES PERSONALES
- e) Cuando el CLIENTE incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- f) Cuando la solicitud de algún Servicio esté vinculada directa o indirectamente con una ENFERMEDAD preexistente diagnosticada y/o ACCIDENTE ocurrido en ambos casos con anterioridad a la fecha de contratación de la póliza y a la Fecha de Inicio de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con IGS, es decir cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a IGS a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, IGS se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las presentes condiciones generales.
- c) Identificarse como CLIENTE ante los representantes de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

9. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el CLIENTE requiera de los SERVICIOS contemplados, se procederá de la siguiente forma:



- a) El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- b) El CLIENTE procederá a suministrarle al representante de IGS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el CLIENTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el CLIENTE deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de IGS únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como CLIENTE en la última lista de CLIENTES activos.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las condiciones generales. En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, IGS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con las condiciones generales.

10. REINTEGRO

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente, y para proceder al mismo se deberá primero comunicar con IGS donde le informarán los pasos a seguir; deberá presentar la documentación respaldatoria junto a la Factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y con membrete y datos completos del emisor de la misma.

11. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que IGS prestará los servicios en forma directa, o a través de terceros a los que contrate, bajo su exclusiva responsabilidad.

12. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Queda expresamente establecido que IGS se obligará frente a los AFILIADOS y sus BENEFICIARIOS sólo en los límites establecidos en el presente Anexo.

