

**ANEXO-2 ASISTENCIA MASCOTAS PREMIUM**  
**CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

## ASISTENCIA MASCOTAS PREMIUM



| ASISTENCIAS  | COBERTURAS                     | EVENTOS POR AÑO          |
|--|--------------------------------|--------------------------|
| <b>ASISTENCIA MASCOTAS</b>   | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
| CONSULTORIO VETERINARIO TELEFÓNICO - ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA  | SIN LÍMITE                     | 6 EVENTOS                |
| CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS<br>POR ACCIDENTE<br>POR ENFERMEDAD   | 6 SMDLV                        | 2 EVENTOS                |
| TRASLADO DE LA MASCOTA A CENTRO VETERINARIO<br>POR ACCIDENTE<br>POR ENFERMEDAD   | 5 SMDLV                        | 2 EVENTOS                |
| AUXILIO PARA MEDICAMENTOS EN CASO DE ACCIDENTE   | 5 SMDLV                        | 2 EVENTOS                |
| VACUNACIÓN DE REFUERXO EN RED VETERINARIA  | 4 SMDLV                        | 1 EVENTO                 |
| <b>ASISTENCIA LEGAL</b>  | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
| ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA 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          | SIN LÍMITE                     | 2 EVENTOS                |
| REPRESENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA: ASIGNACIÓN DE UN ABOGADO QUE GUIARÁ A NUESTRO AFILIADO EN EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O CIVIL, EN CASO QUE A LA MASCOTA, LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO | SIN LÍMITE                     | 1 EVENTO                 |
| <b>ASISTENCIA EXEQUIAL</b>   | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
| SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE   | 11 SMDLV                       | 1 EVENTO                 |
| SERVICIO DE INCINERACIÓN DE LA MASCOTA FALLECIDA (No se entregan cenizas)  | 13 SMDLV                       | 1 EVENTO                 |
| REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS  | SIN LÍMITE                     | SIN LÍMITE               |
| <b>ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN</b>   | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
| TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES   |                                |                          |
| REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS ECORECREATIVAS CANINAS  |                                |                          |
| INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS MASCOTAS  |                                |                          |
| REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CIRUGÍAS, RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS   |                                |                          |
| REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS   |                                |                          |
| REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALÓN DE BELLEZAS, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS   | SIN LIMITE                     | SIN LÍMITE               |

|   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>       | Fecha elaboración: 2016-19-10<br>Última Revisión: 2017-20-02 |
|   | <b>ASISTENCIA MASCOTAS PREMIUM</b> | Correlativo: OOPP03  |

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

**AFILIADO:** LOS PROPIETARIOS DE LAS MASCOTAS CON OBJETO DE ESTA ASISTENCIA, 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 BENEFICIARIO EN RELACIÓN A 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 BENEFICIARIO 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.

**PERIODO DE CARENCIA:**

ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS ESPECIFICADOS EN ANEXO CORRESPONDIENTE.

**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 COLOMBIA.

**PROVEEDOR:** EMPRESA O PERSONA FÍSICA ESPECIALIZADA EN LOS RUBROS DETALLADOS EN EL PRESENTE, QUE EN REPRESENTACIÓN DE IGS ASISTA AL BENEFICIARIO 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 O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA Y POR EL CUAL UN TÉCNICO, EMPLEADO, PROVEEDOR, PROFESIONAL, OPERADOR DE IGS SE PRESENTE ANTE UN BENEFICIARIO PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADOS.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** CUANDO EL BENEFICIARIO 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.

**ACCIDENTE:** TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS MATERIALES Y/O CORPORALES A UN BENEFICIARIO, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, VIOLENTA, FORTUITA Y EVIDENTE (EXCLUYENDO LA ENFERMEDAD).

**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, CHINCHINA, 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 MOCOA. LAS CIUDADES QUE NO SON MENCIONADAS EL SERVICIO APLICARA POR REEMBOLSO.

**NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE:**

A. TODO TIPO DE ENFERMEDAD, EN ESPECIAL, LAS ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES, LAS VASCULARES Y LAS LESIONES RELACIONADAS CON DICHAS AFECCIONES.

ENFERMEDAD: TODA ALTERACIÓN INVOLUNTARIA DEL ESTADO DE SALUD DE UN ANIMAL CUYO DIAGNÓSTICO Y CONFIRMACIÓN SEA EFECTUADO POR UN VETERINARIO LEGALMENTE AUTORIZADO PARA EJERCER.

NO SE CONSIDERARÁN ENFERMEDADES A EFECTOS DE LAS COBERTURAS DE ESTA ASISTENCIA:

A) LOS ACCIDENTES, TAL Y COMO SE DEFINE ESTE CONCEPTO ANTERIORMENTE

B) LAS ENFERMEDADES CONGÉNITAS Y/O HEREDITARIAS, DEFINIDAS COMO UNA ANOMALÍA EN LAS CARACTERÍSTICAS ANATÓMICAS O FISIOLÓGICAS DE CUALQUIERA DE LAS ESTRUCTURAS CORPORALES U ORGÁNICAS DEL INDIVIDUO, PRESENTE EN EL ANIMAL DESDE SU NACIMIENTO, Y QUE PRODUCE UNA PATOLOGÍA O ALTERACIÓN DE LA SALUD DURANTE LA VIDA DEL ANIMAL, INCLUSO SI LA SINTOMATOLOGÍA NO SE EVIDENCIA DESDE EL MOMENTO DEL NACIMIENTO. TENDRÁN LA CONSIDERACIÓN DE CONGÉNITAS, ENTRE OTRAS, LAS ANOMALÍAS SIGUIENTES: - DISPLASIA DE CADERA O DE CODO. - HEMIVÉRTEBRA. - LUXACIÓN CONGÉNITA DE RÓTULA. - ECTROPIÓN, ENTROPIÓN, ALTERACIONES DE PESTAÑAS (DISTIQUIASIS). - ENCANTIS BILATERAL. - TESTÍCULOS ECTÓPICOS, (MONORQUIDIA, CRIPTORQUIDIA). - PATOLOGÍAS ASOCIADAS AL SÍNDROME DE BRAQUIOCEFÁLICO - HERNIAS UMBILICALES NO TRAUMÁTICAS.

C) LAS ENFERMEDADES/DEFECTOS O MALFORMACIONES PREEXISTENTES QUE SON LAS DEFINIDAS COMO AQUELLAS ALTERACIONES DE LA SALUD O ANOMALÍAS QUE EXISTES CON ANTERIORIDAD AL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA, LA CUAL, NORMALMENTE, HA SIDO PERCIBIDA POR SIGNOS O SÍNTOMAS, INDEPENDIENTES DE QUE EXISTA O NO UN DIAGNÓSTICO VETERINARIO AL RESPECTO.

D) LA GESTACIÓN Y EL PARTO NORMAL O EUTÓCICO.

**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 DURANTE LA CIRUGÍA.

**ASISTENCIA MASCOTAS****ORIENTACIÓN MÉDICA 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 LA MASCOTA AMPARADA. 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 AMPARADA.
- 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 MEDIOS Y NO DE RESULTADO, POR ENDE NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA TELEFÓNICA.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR SEIS (6) EVENTOS AL AÑO SIN LÍMITE DE COBERTURA.

**CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS**

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 PRESTARÁ EL SERVICIO DE CONSULTA VETERINARIA, EN DOMICILIO Y/O EN RED VETERINARIA.

DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXAMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO MÉDICO VETERINARIO**

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES MENCIONADAS.

SE EXCLUYE DE LA COBERTURA DENOMINADA “CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR EMERGENCIA” LAS RECLAMACIONES POR TRATAMIENTOS, EXÁMENES, MEDICAMENTOS, CIRUGÍAS Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE SEIS (6) SMDLV.

### **TRASLADO DE LA MASCOTA A CENTRO VETERINARIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD**

SI POR CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE O DE UNA ENFERMEDAD SÚBITA SE REQUIERE TRASLADO DE EMERGENCIA PARA LA MASCOTA A UN CENTRO DE ATENCIÓN VETERINARIA; IGS ASISTENCIA COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA TRASLADAR A LA MASCOTA.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LA MASCOTA, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBERÁ CONTAR CON CARNET DE VACUNAS AL DÍA.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE CINCO (5) SMDLV.

### **AUXILIO PARA MEDICAMENTOS EN CASO DE ACCIDENTE**

IGS CUBRIRÁ LOS MEDICAMENTOS DERIVADOS DE CONSULTA VETERINARIA POR ACCIDENTE HASTA CINCO (5) SMDLV.

ESTA COBERTURA APLICA POR REEMBOLSO

ESTA ASISTENCIA SOLO SE PODRÁ SOLICITAR SIEMPRE QUE SE TENGA FACTURA DE COMPRA, FORMULA MEDICA CON SELLO DEL MÉDICO VETERINARIO TRATANTE E HISTORIA CLÍNICA DE LA EMERGENCIA (ACCIDENTE),

IGS SOLO RECIBIRÁ FACTURAS HASTA 72 HORAS POSTERIORES A LA COMPRA DEL MEDICAMENTO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE CINCO (5) SMDLV.

**VACUNACIÓN DE REFUERZO EN RED VETERINARIA**

IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE VACUNACIÓN A LA MASCOTA VINCULADA, EN RED VETERINARIA, INCLUYENDO COSTO DE LA VACUNA.

ESTE SERVICIO SOLO APLICA PARA VACUNAS DE REFUERZO.

ESTA ASISTENCIA SOLO SERÁ PRESTADA PARA MASCOTAS MAYORES DE UN AÑO 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.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN LÍMITE DE CUATRO (4) SMDLV

**ASISTENCIA LEGAL**

**ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA 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**

EL TIEMPO MÁXIMO DE LAS LLAMADAS SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO SIN LÍMITE DE COBERTURA.

**REPRESENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA: ASIGNACIÓN DE UN ABOGADO QUE GUIARÁ A NUESTRO AFILIADO EN EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O CIVIL, EN CASO QUE A LA MASCOTA, LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO**

EL TIEMPO MÁXIMO DE LAS LLAMADAS SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO SIN LÍMITE DE COBERTURA.

**ASISTENCIA EXEQUIAL****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.

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.

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.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE ONCE (11) SMDLV.

**SERVICIO DE INCINERACIÓN DE LA MASCOTA FALLECIDA** (No se entregan de cenizas)

SI LA MASCOTA MUERE COMO RESULTADO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD, IGS PRESTARÁ SERVICIO DE INCINERACIÓN COLECTIVA (NO SE HACE ENTREGA DE CENIZAS). ESTA COBERTURA INCLUYE EL TRASLADO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DEL LUGAR DEL FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA AL HORNO CREMATARIO.

EN CASO QUE EL AFILADO DESEE UN SERVICIO CON DIFERENTES CARACTERÍSTICAS (INCINERACIÓN PRIVADA) IGS CUBRIRÁ HASTA UN MONTO MÁXIMO DE DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS \$250.000. EL AFILIADO DEBERÁ ASUMIR EL EXCEDENTE.

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.

SE DEJA ESTABLECIDO QUE EL SERVICIO QUE PRESTARÁ IGS A TRAVÉS DE SUS PROVEEDORES ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, Y ESTARÁ SUJETO A LAS CIRCUNSTANCIAS DE MODO, TIEMPO Y LUGAR.

|   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>       | Fecha elaboración: 2016-19-10<br>Última Revisión: 2017-20-02 |
|   | <b>ASISTENCIA MASCOTAS PREMIUM</b> | Correlativo: OOPP03  |

## **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.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE TRECE (13) SMDLV.

## **REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS**

IGS EN DESARROLLO DE LA ASISTENCIA, 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 CERCANO QUE TENGA CONVENIO CON LA COMPAÑÍA.

IGS NO SE HARÁ CARGO DE NINGÚN TIPO DE COSTO QUE GENERE ESTA ASISTENCIA.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURAS.

## **ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN**

### **TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

IGS SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR LOS MENSAJES DE TEXTO URGENTES O JUSTIFICADOS ANTE EMERGENCIA QUE LE ENCARGUE EL AFILIADO A LOS NÚMEROS QUE ESTE INDIQUE, RELATIVOS A CUALQUIERA DE LOS EVENTOS CUBIERTOS, SIEMPRE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS ECORECREATIVAS CANINAS**

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 CAMINATAS ECO-RECREATIVAS CANINAS PARA SU MASCOTA.

EL AFILIADO ASUMIRÁ CUALQUIER COSTO REFERENTE A INSCRIPCIÓN O GASTOS ADICIONALES PARA DICHAS CAMINATAS.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

**INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS MASCOTAS**

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 VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS PARA SU MASCOTA.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CIRUGÍAS, RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS**

A PETICIÓN DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA IGS GESTIONARÁ Y COORDINARÁ, RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS, Y CIRUGÍAS EN 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 LIMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA DURANTE EL AÑO.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS**

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 Y DE CLÍNICAS VETERINARIAS.

|   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>       | Fecha elaboración: 2016-19-10<br>Última Revisión: 2017-20-02 |
|   | <b>ASISTENCIA MASCOTAS PREMIUM</b> | Correlativo: OOPP03  |

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALÓN DE BELLEZAS, 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

EL SERVICIO DEBE SER 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.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

### **CONDICIONES PARTICULARES DE LA ASISTENCIA MASCOTAS**

- LOS SERVICIOS SE PRESTARÁN HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA.
- EL EXCEDENTE DEL MONTO DE CUALQUIER SERVICIO SERÁ PAGADO EN FORMA INMEDIATA POR EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA CON SUS PROPIOS RECURSOS AL PROVEEDOR.
- LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL PROVEEDOR, CORRERÁN BAJO SU CUENTA Y RIESGO.
- LOS SERVICIOS QUE EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA HAYA CONTRATADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DE IGS ASISTENCIA.
- TODO SERVICIO IRÁ HASTA LOS LÍMITES Y CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL CLAUSULADO.
- LA ASISTENCIA MASCOTAS APLICA PARA LAS MASCOTAS (PERROS Y GATOS) MAYORES DE 3 MESES Y MENORES DE 12 AÑOS AL MOMENTO DE LA AFILIACIÓN.
- NO SE TIENE RESTRICCIÓN DE RAZAS

**EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS**

- LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUESE 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.
- NINGUNA ENFERMEDAD INFECCIOSA, QUE PUEDA SUFRIR LA MASCOTA AMPARADA SI ESTA NO TIENE SU CARNET DE VACUNACIÓN AL DÍA.
- LOS GASTOS VETERINARIOS POR ENFERMEDAD QUE SEA DETERMINADA COMO PREEXISTENTE Y/O CONGÉNITA.
- ENFERMEDADES INFECCIOSAS TALES COMO:  
EN PERROS:  
DISTEMPER, PARVOVIROSIS, HEPATITIS INFECCIOSA CANINA, PARAINFLUENZA, LEPTOSPIROSIS, TOS DE LAS PERRERAS, RABIA, BABESIA, ERLICHIA, DIROFILARIA, BRUCELLA, TOXOPLASMA, NEOSPORA .  
E N GATOS:  
CALICIVIRUS, RINOTRAQUEITIS INFECCIOSA FELINA, PANLEUCOPENIA FELINA, LEUCEMIA FELINA, CLAMYDIA, PERITONITIS INFECCIOSA FELINA, RABIA, BARTONELLA, HEMOBARTONELLA, TOXOPLASMA.
- LOS EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS QUE SE ENUNCIAN A CONTINUACIÓN, SI NO ESTÁN RELACIONADOS CON EL ACCIDENTE:  
TAC, ESCANOGRAFÍA, MELOGRAFÍA, PLASMAFERESIS, TRANSFUSIONES SANGUÍNEAS, PLACAS DE COMPRESIÓN, TORNILLOS ORTOPÉDICOS, PRUEBAS DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS.
- ALTERACIONES CONDUCTUALES: AGRESIVIDAD, ANSIEDAD, MIEDOS Y FOBIAS, ANOREXIA DE ORIGEN ETOLÓGICO, SÍNDROMES DE DISFUNCIÓN COGNITIVA, CONDUCTAS ESTEREOTÍPICAS Y DESORDENES COMPULSIVOS, ETC.
- ENFERMEDAD ONCOLÓGICA.
- GASTOS DERIVADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE IMPARTIÓ EL VETERINARIO COMO NECESARIAS, PARA EL TRATAMIENTO DE LA ENFERMEDAD.
- MEDICAMENTOS
- PERJUICIOS DERIVADOS DE HECHOS OCURRIDOS FUERA DEL TERRITORIO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA.
- CONDUCTAS DEL AFILIADO Y DEL PERRO VINCULADO POR CUYOS ACTOS RESPONDE, CUANDO SE ENCUENTREN BAJOS LOS EFECTOS DE BEBIDAS EMBRIAGANTES, DROGAS, ESTUPEFACIENTES O ALUCINÓGENOS.

- DAÑOS O LESIONES PRODUCIDOS POR LA PARTICIPACIÓN DEL PERRO VINCULADO EN UNA RIÑA O EN ACTOS CRIMINALES CON LA ACEPTACIÓN DEL AFILIADO.
- PERROS DESTINADOS PARA FINES COMERCIALES.
- LA PRÁCTICA DE DEPORTES O LA PARTICIPACIÓN DEL PERRO VINCULADO EN COMPETENCIAS OFICIALES O EXHIBICIONES.

### **CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS**

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

A) EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARA LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000941004Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5114562

B) 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.

C) EL PROVEEDOR CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.

D) 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.

E) EN CASO 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 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 COLOMBIA, 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 ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- d) QUEDA IMPLÍCITO QUE AL MOMENTO DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LA “ASISTENCIA”, EL AFILIADO AUTORIZA ENTREGAR TODA DOCUMENTACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) QUE REQUIERA EL PROVEEDOR Y IGS.

**PERIODO DE CARENCIA.**

24 HORAS A PARTIR DEL MOMENTO DE LA ACTIVACIÓN DE LA ASISTENCIA, EL AFILIADO TENDRÁ DERECHO A USAR EL SERVICIO.

**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.

**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.