

Condiciones generales para los servicios de asistencias

Asistencia Mascotas



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Índice

Condiciones **generales**

Glosario de términos	3
Definiciones	3
Anexo I - asistencia mascotas	7
Coberturas	8
Asistencia Mascota	8
Asistencia exequial mascotas	13
Asistencia estética y complementaria	15
Asistencia legal y de ayuda	16
Asistencia de referencias – infomascotas	17
Exclusiones generales para la asistencia mascotas	18
¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	19
Obligaciones del afiliado (garantías)	20
Reembolsos	20
Independencia	21
Exclusiones generales	21
Procedimiento de cancelaciones	22

Glosario de términos

Definiciones

Afiliado: la persona física 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 afiliado 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 afiliado 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.

SMDLV: salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.

SMMLV: salario mínimo mensual legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al 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 condicionado.

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 afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: cuando el 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.

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 al afiliado, 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.

Costo preferencial: servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

La ingesta de un cuerpo extraño entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía. A efectos de la asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Asimismo, 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, o evidenciado por el mismo tras su expulsión o extracción.

5

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) las alteraciones de la conducta o el comportamiento.

E) 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.

Anexo I - Asistencia Mascotas:

Asistencia Mascotas DAVIbank		
Asistencias (Servicios en las principales ciudades del país)	Coberturas	Vigencia
Asistencia Mascota	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Consulta médica veterinaria por emergencia	\$115.000	4 Eventos
Vacunación médica veterinaria a domicilio	\$115.000	1 Evento
Traslado de la mascota por emergencia	\$115.000	4 Eventos
Controles médicos a domicilio	Reembolso de medicamento hasta \$108.000 derivado de la consulta	4 Eventos
Medicamento a domicilio		
Servicio paseo de caninos en caso de hospitalización o necesidad del afiliado	\$115.000	4 Eventos
Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización o necesidad del afiliado		
Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños	\$115.000	2 Eventos
Auxilio y coordinación para la esterilización de las mascotas	\$115.000	1 Evento
Auxilio y coordinación radiografías, ecografías y cirugías	\$115.000	1 Evento
Asistencia exequial mascotas	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	\$230.000	1 Evento
Servicio de cremación por enfermedad o accidente	\$230.000	1 Evento
Referencia y coordinación con cementerios de mascotas	Sin límite	Sin límite
Asistencia estética y complementaria	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Baño y peluquería canina	\$69.000	2 Eventos
Pipeta antipulgas	\$46.000	1 Evento
Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal y de ayuda	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Asistencia legal telefónica: un abogado que asesorará 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 registrada.	Sin límite	Sin límite
Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: publicación de un aviso, afiches, folletos, fotos, etc.	\$69.000	Sin límite
Asistencia de referencias - infomascotas	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Referencia y coordinación de adiestrador de perros	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite
Informes de vacunación	Sin límite	Sin límite
Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios de mascotas	Sin límite	Sin límite

Coberturas

Asistencia **mascota**

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 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 o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

8

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.

El tiempo máximo por llamada será de 15 minutos.

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

Consulta médica veterinaria 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 pagará y coordinará el servicio de consulta veterinaria, en domicilio y/o en red veterinaria a través de un proveedor.

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 cuatro (4) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Vacunación médica veterinaria a domicilio:

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en el domicilio del propietario de la mascota, incluyendo costo de la vacuna.

9

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 carné 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 cobertura máximo de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Traslado de la mascota por accidente o por necesidad del afiliado:

Si por consecuencia de un accidente, o si el propietario de la mascota requiere traslado de emergencia para la mascota a un centro de atención; IGS asistencia coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.

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 cuatro (4) eventos al año con un límite de cobertura máximo de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Las asistencias: controles médicos a domicilio y medicamentos a domicilio, se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos al año con un límite de cobertura de ciento ocho mil pesos (\$108.000), Y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

Controles médicos a domicilio:

En caso que la mascota asegurada requiera consulta médica veterinaria después de un accidente o cirugía, IGS le cubrirá esta asistencia hasta el monto límite de la cobertura.

Esta cobertura será en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. 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. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica de un médico veterinario coordinado por IGS.

Medicamentos a domicilio:

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos luego de un accidente o cirugía, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos.

IGS cubrirá los medicamentos derivados de consulta médica por reembolso hasta ciento ocho mil pesos (\$108.000).

IGS solo recibirá facturas hasta 48 horas posteriores a la compra del medicamento.

10

Esta asistencia solo se podrá requerir siempre que se tenga fórmula médica con sello del médico veterinario tratante e historia clínica de la emergencia (accidente, cirugía o emergencia médica).

Esta cobertura aplica por reembolso.

Las asistencias: servicio paseo de caninos en caso de hospitalización o necesidad del afiliado y servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización o necesidad del afiliado, se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000), Y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

Servicio paseo de caninos en caso de hospitalización o necesidad del afiliado:

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, o si lo requiere IGS asistencia brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador canino por un máximo de 2 horas. Hasta por 3 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 nacional dentro del perímetro urbano, 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.

Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización o necesidad del afiliado:

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, o si lo requiere, IGS brindará el servicio de guardería para

mascotas hasta por 3 días continuos 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.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluidas las de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

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

Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos 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 especialistas en asistencias enviará al médico veterinario designado por un proveedor a la residencia permanente de la mascota.

12

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 dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de ciento quince mil pesos (\$115.000).

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.

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.

No se realizarán procedimientos correctivos de patologías pe. Orquiectomias por trauma o tumor; u ovariectomía por piometra.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un auxilio de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Auxilio y coordinación radiografías, ecografías y cirugías:

Si en caso de accidente la mascota requiere pruebas diagnósticas de imagenología (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.

13

Exclusiones:

- No se cubrirán las ecografías por diagnóstico de gestación.
- Las radiografías y cirugías aplicarán en caso de accidente de la mascota.
- Para las ecografías las remisiones no deberán tener más de 72 horas de emitidas.

No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un auxilio de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Asistencia **exequial mascotas**

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 doscientos treinta mil pesos (\$230.000).

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.

14

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.

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 doscientos treinta mil pesos (\$230.000)

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 **estética y complementaria**

15

Baño y peluquería canina:

En caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS pagará los servicios de baño y peluquería.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, 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 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 y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de sesenta y nueve mil pesos (\$69.000).

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.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cuarenta y seis mil pesos (\$46.000).

Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias:

16

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.

Asistencia legal y de ayuda

Asistencia legal telefónica por daño a terceros:

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 daño 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.

Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: publicación de un aviso, afiches, folletos, fotos, etc:

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.

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

La asistencia se prestará sin límite de eventos y con un monto máximo de cobertura de sesenta y nueve mil pesos (\$69.000).

Asistencia de referencias – infomascotas

Referencia y coordinación 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.

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

Referencia y coordinación de 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 clínicas veterinarias para su mascota.

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

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.

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

Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios de mascotas:

18

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.

Exclusiones generales para 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.
- 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 carné de vacunación al día.
- En caso de enfermedad oncológica.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Medicamentos que no estén relacionados con el accidente de la mascota.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculado 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 vinculada 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.
- Remisiones por especialistas.

19

Cómo acceden los clientes a los servicios

En caso de 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 018000954582 y desde bogotá al teléfono fijo (601) 580 4805.
- 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. Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de

cobertura para la prestación de una sola emergencia o necesidad del afiliado.

- D. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E. 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.
- F. 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)

20

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A. Obtener la autorización expresa de la compañía, a través de la central
- B. Operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- C. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- D. Identificarse como afiliado ante los funcionarios de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- E. IGS no será responsable por consecuencias adversas directamente relacionadas por la falta de implementación o acatamiento de sus recomendaciones.

Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá D.C, Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales Armenia Y 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.
- El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

21

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.

Exclusiones generales:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- 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 zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.

- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran 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.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños pre existentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas.

(Nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

Procedimiento de cancelaciones

Cancelación, retracts y/o reversión:

Podrá solicitar la cancelación voluntaria de la asistencia o ejercer retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, comunicándose a nivel nacional a la línea **018000954582** y desde bogotá al teléfono fijo **(601) 580 4805**.

Para los pagos realizados con tarjeta crédito, débito o medios electrónicos, podrá presentar una solicitud de reversión en los casos previstos por la ley, Siempre que el servicio no haya sido utilizado ni coordinado. Estas solicitudes serán revisadas y tramitadas conforme al procedimiento legal vigente.

Nota: la tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.