

Asistencia **BH MASCOTAS**

Condiciones generales de prestación de los servicios



ASISTENCIA BH MASCOTAS

Condiciones generales de prestación de los servicios

Contenido

Definiciones	p. g. 3
1. ASISTENCIA HOGAR	p. g. 4
1.1. Fontanero por emergencia	p. g. 5
1.2. Electricista por emergencia	p. g. 6
1.3. Vidriero por emergencia	p. g. 7
1.4. Cerrajero por emergencia	p. g. 8
1.5. Referenciación y coordinación de técnicos para el hogar	p. g. 8
1.6. Perforación de muros	p. g. 9
1.7. Limpieza profunda de cocina y baño	p. g. 9
1.8. Asesoría de reciclaje dentro del hogar	p. g. 9
1.9. Armado de muebles	p. g. 10
2. ASISTENCIA MASCOTAS	p. g. 10
2.1. Orientación veterinaria telefónica	p. g. 11
2.2. Consulta médica veterinaria por enfermedad no pre existente	p. g. 12
2.3. Consulta médica veterinaria por accidente de la mascota	p. g. 12
2.4. Vacunación veterinaria a domicilio	p. g. 13
2.5. Traslado de la mascota por accidente o enfermedad	p. g. 13
2.6. Paseo canino en caso de hospitalización del afiliado	p. g. 13
2.7. Servicio de guardería para mascota	p. g. 14
2.8. Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	p. g. 15
2.9. Servicio de cremación por enfermedad o accidente	p. g. 15
2.10. Baño y peluquería canina y felina después de accidente	p. g. 16
2.11. Pipeta anti pulgas	p. g. 16
2.12. Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias	p. g. 17
2.13. Coordinación para la compra y envío de medicamentos	p. g. 17
2.14. Asistencia legal telefónica	p. g. 17
2.15. Referencia de adiestrador de perros	p. g. 18
2.16. Red de descuentos en establecimientos de accesorios y otros para mascotas	p. g. 18
2.17. Informes de vacunación	p. g. 19
¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	p. g. 19
Obligaciones del afiliado (garantías)	p. g. 19
Reembolsos	p. g. 20
Independencia	p. g. 20
Exclusiones generales	p. g. 20

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones

- **Afiliado:** Se entenderá como la persona natural que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V
- **Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador
- **Beneficiarios:** Grupo familiar compuesto por cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años de edad que vivan en la misma residencia permanente del afiliado.
- **Coordinación:** Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Costo preferencial:** IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- **Inmueble de afiliado:** Se entiende por tal para el servicio de asistencia el inmueble propio o arrendado por el afiliado que sirve como residencia permanente del afiliado.
- **Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, la cual inicia a las 24 horas del día después de contratado.
- **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.
- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.
- **Proveedor:** Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, que en representación de IGS asista 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 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 afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.
- **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.
- **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). Para la asistencia vial se entenderá como accidente todo choque o colisión con el vehículo registrado por el afiliado.

- **Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del titular y/o de sus empleados.
Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- **Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

1. ASISTENCIA HOGAR

Estas coberturas aplican en la vivienda registrada como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial ni de ninguna otra índole que no sea habitacional.

ASISTENCIAS HOGAR	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
HOGAR TRADICIONAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Envío y pago de fontanero	Hasta US\$50.00	3 eventos combinables entre Sí
Envío y pago de electricista		
Envío y pago de vidriero		
Envío y pago de cerrajero		
Servicio de referencia y coordinación	Sin límite	Sin límite
HOGAR A LA MANO	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Perforación de muros	Hasta US\$50.00	2 eventos combinables entre Sí
Limpieza profunda de cocina y baño		
Asesoría de reciclaje dentro del hogar		
Armado de muebles en el hogar		

HOGAR TRADICIONAL

Las siguientes asistencias, fontanero, electricista, cerrajero y vidriero por emergencia, se prestarán hasta por un máximo de tres (3) eventos en el año (combinables entre sí) hasta por un máximo de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos

definidos. Para estos servicios el monto de cobertura anterior incluye el costo de los materiales básicos (no repuestos y/o accesorios) traslado y mano de obra del técnico.

1.1. Fontanero por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable, evacuación de aguas negras y/o residuales de la vivienda del afiliado, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que requiera la necesidad inmediata de reparación e imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará un técnico especializado que realizará las labores necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la vivienda del afiliado lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa suministradora de acueductos y alcantarillados o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

Para el servicio de fontanero aplica cualquier rotura imprevista de tubos de conducción de agua, fugas en elementos como grifos de pila, válvulas o llaves de paso, fugas en grifos/mezcladores de lavamanos y lavaplatos siempre y cuando el daño sea reparable (no aplica el costo de dichos elementos/accesorios en los casos que sea necesaria su sustitución), fugas en inodoros.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes de inmuebles o de edificios regidos por el régimen de condominio o que son de propiedad de terceros, no se consideraran como pertenecientes a la vivienda o inmueble del afiliado aun cuando puedan estar situadas en el área de la vivienda del afiliado.

Exclusiones a la cobertura de fontanería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de fontanería y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Se excluye todo trabajo de albañilería en cualquiera de los casos.
- b) Se excluye todo daño que sea detectado como previo a la contratación del servicio.
- c) Los daños ocasionados por término de la vida útil de cualquier elemento.
- d) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- e) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- f) El cambio o reposición y sus costos de grifos/llaves/mezcladores de: pilas, lavamanos, lavaplatos, tinas y lavadero o cualquier accesorio o parte de inodoros (en caso de ser necesario este tipo de elementos los aportará el afiliado a su gusto y elección).
- g) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.
- h) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, depósitos de agua, lavadoras, secadoras, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier aparato o análogo conectado a tuberías de agua, así como también cualquier elemento ajeno a las

conducciones de agua propias de la vivienda.

- i) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica.
- j) Cuando el daño se presente en el mobiliario de la vivienda, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.
- k) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción y/o en acabados.
- l) Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.
- m) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- n) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa suministradora de acueducto y alcantarillado.

1.2. Electricista por emergencia

Por el presente servicio, IGS enviará a la vivienda declarada como residencia del afiliado, un técnico especializado que realizará la asistencia de reparación de daños súbitos e imprevistos en las instalaciones eléctricas de la vivienda del afiliado exclusivamente en los siguientes casos:

- A. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor indicado para esta cobertura incluye el costo de los materiales (no accesorios y/o repuestos) traslado del técnico y mano de obra.
- B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas que presenten algún falso contacto, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para realizar la respectiva reparación.

IGS deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en el país, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricista, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos y análogos.
- b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas,

tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras de ropa, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

- c) Cuando el daño se produzca en la acometida de la vivienda del afiliado.
- d) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.
- e) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.
- f) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
- g) Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema de bombeo.

1.3. Vidriero por emergencia

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas de cristal que formen parte de la fachada de la vivienda y que comprometan la seguridad de la misma, IGS enviará, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado para realizar la asistencia de sustitución de los vidrios en la(s) ventana(s) de la fachada de la vivienda.

Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en El Salvador, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a ningún reembolso.

Se deja expresamente claro que este servicio no es objeto de garantía.

Exclusiones a la cobertura de vidrios:

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, vidrios de cubierta, vidrios de ventanas del traspatio y/o ventanas con vidrios al interior de la vivienda como habitaciones, puertas o divisiones de vidrio, etc.
- b) Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.
- c) Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, Caída de árboles o ramas, etc.
- d) Vidrios con sistema audio aislante, blindados y/o con sistema térmico.
- e) El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones tales como bisagras, marcos u otro elemento ajeno al propio vidrio.
- f) El servicio no incluye instalación de vidrio en altura. Sólo se brindará esta asistencia en casos donde el vidrio pueda ser transportado e instalado por el interior de la edificación.

g) Este servicio no cuenta con garantía.

1.4. Cerrajero por emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas de ingreso a la vivienda, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso de que sea necesario sustituir la cerradura/chapa IGS no cubrirá los gastos generados por las labores de sustitución.

Esta cobertura aplica únicamente para la puerta de acceso a la vivienda del afiliado.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la vivienda a través de puertas interiores.
- b) Cuando se trate de la apertura y/o reparación de cerraduras de guardarropas, closet, alacenas y todo elemento que contenga algún tipo de cerraduras.
- c) Cuando se trate de puertas o accesos que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos, hidráulicos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares.
- d) Igualmente se excluye la reparación y/o reposición de cualquier tipo de puerta (incluyendo hojas y marcos).
- e) Queda fuera de cobertura el cambio de combinación de la cerradura.

1.5. Referenciación y coordinación de técnicos para el hogar

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, distintos a los ofrecidos dentro de la cobertura de asistencia hogar, IGS a su solicitud podrá enviar un profesional que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado.

Los servicios por conexión con especialistas en temas de hogar, como albañilería, carpintería, pintores, fumigadores, electricistas y otros.

Este servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año, sin límite de eventos y sin límite de monto por evento. IGS no asume responsabilidad alguna por el servicio prestado por dichos técnicos o profesionales.

HOGAR A LA MANO

Las asistencias Perforación de muros, Limpieza de cocina y baño, Asesoría de reciclaje del hogar y Armado de muebles, se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos combinables entre sí al año y con un límite de hasta cincuenta dólares (US\$50.00) por evento.

1.6. Perforación de muros

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra de un técnico para realizar una perforación menor en muros o paredes de su vivienda, para colocación de elementos decorativos, mobiliario menor, repisas, cuadros, espejos y más, los cuales deberán ser provistos por el Afiliado. IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de perforación menor y que este dentro los montos y límites que se señalaron anteriormente. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Exclusiones para la cobertura del servicio de perforaciones menores en paredes y muros:

- a) Quedan excluidas las instalaciones de muebles tales como: estantería, muebles de cocina colgantes.
- b) Quedan excluidas las perforaciones que el cliente requiera en superficies con alturas mayores a 3 metros.
- c) Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

1.7. Limpieza profunda de cocina y baño

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda del área de cocina o del área de baño principal de su vivienda ubicada dentro del perímetro urbano. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación, de lo contrario se tomará como evento gozado. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones: No se limpia elementos deteriorados por oxido. No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos, no aplican sanitarios de fosa ni hornillas o cocinas a base de leña.

1.8. Asesoría de reciclaje dentro del hogar

IGS a solicitud del afiliado pondrá en contacto a un experto en reciclaje para brindarle una

asesoría y orientarle en lo relativo al reciclaje de elementos dentro del hogar. El servicio se limita a la asesoría.

1.9. Armado de muebles

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiera técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones

- a) Quedan excluidos muebles antiguos o usados, es decir, solamente aplica el armado de muebles nuevos.
- b) Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- c) No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.



2. ASISTENCIA MASCOTAS

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres (3) meses de edad. Aplica en el perímetro urbano de los municipios siguientes: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, Nuevo Cuscatlán, Santa Ana (cabecera departamental), San Miguel (cabecera departamental). siempre y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo. Se limitan las asistencias a una mascota por afiliado.

ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación médica veterinaria telefónica. Veterinario 24 horas a través de atención telefónica	Sin límite	6 eventos
Consulta médica veterinaria por enfermedad (No pre-existente)	USD \$60	2 eventos
Consulta médica veterinaria por accidente	USD \$100	1 evento
Vacunación médica veterinaria a domicilio. Carencia de 60 días	USD \$40	1 evento
Traslado de la mascota por accidente o enfermedad	Sin límite	2 eventos
Paseo de canino en caso de hospitalización del afiliado	USD \$40	2 eventos x 2 días
Servicio de guardería para mascota en caso de hospitalización del afiliado		

ASISTENCIA MASCOTAS

2.1. Orientación veterinaria telefónica

A través del número telefónico del servicio que se indicará en la solicitud, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de sus mascotas amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por IGS a través de un proveedor, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.
- Lectura de exámenes de laboratorio.
- Administración de medicamentos.
- Vacunas y purgas.
- Adopciones.
- Comportamiento inusual de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se

entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

El tiempo máximo por llamada será de 20 minutos y con un máximo de seis (6) eventos al año.

2.2. Consulta médica veterinaria por enfermedad no pre existente

En caso de enfermedad no diagnosticada previamente de la mascota y que se presente dentro de la vigencia de la asistencia el afiliado podrá obtener su consulta previa cita con un proveedor de red designado por IGS, dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Aplica para felinos y caninos de 3 meses en adelante.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite económico de sesenta (US\$60.00) dólares por evento.

2.3. Consulta médica veterinaria por accidente de la mascota

En caso de accidente de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS pagará y coordinará el servicio de consulta veterinaria en red veterinaria a través de un proveedor.

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

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

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

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas. La asistencia se prestará por un máximo de un (1) evento al año con un límite económico de cien (US\$100.00) dólares por evento.

No se considerarán como accidente:

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

material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía, así como también las alteraciones de la conducta o el comportamiento y tampoco la gestación y el parto normal o eutócico.

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

2.4. Vacunación veterinaria a domicilio

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

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

2.5. Traslado de la mascota por accidente o enfermedad

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

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

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

2.6. Paseo canino en caso de hospitalización del afiliado

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, IGS Asistencia brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador canino por un máximo de 2 horas. Hasta por 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 departamental dentro del perímetro urbano descrito, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

2.7. Servicio de guardería para mascota

IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por dos (2) días continuos en un centro designado y autorizado por IGS Asistencia en caso de Hospitalización del afiliado titular.

El propietario de la mascota deberá llevar la alimentación propia de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación podría producir trastornos gastrointestinales.

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

Esta cobertura se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de cuarenta dólares (US\$40.00) por día.

ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Auxilio por servicio de eutanasia por enfermedad (No pre-existente) o accidente grave	USD\$100	1 evento
Servicio de cremación por enfermedad (No pre-existente) o accidente		
Referenciación y coordinación de cementerios de mascotas; ilimitado	Sin límite	Sin límite

Las asistencias: servicio de eutanasia por enfermedad no pre existente o accidente grave

y servicio de cremación por enfermedad no pre existente o accidente se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un límite de cobertura de cien dólares (US\$100.00), y se podrán utilizar en una misma cobertura. Ambos servicios cuentan con un periodo de carencia de noventa 90 días.

2.8. 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.

2.9. 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. 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.

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.



ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA

ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Baño y peluquería en caso de accidente	USD 35	2 eventos
Pipeta antipulgas carencia de 60 días	USD 30	1 evento
Referenciación salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite
Coordinación para la compra y envío de medicamentos	Sin límite	Sin límite

2.10. Baño y peluquería canina y felina después de accidente

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

Este servicio se prestará en el municipio de residencia del propietario de la mascota, siempre y cuando sea dentro de los municipios con cobertura antes mencionados, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas y estará sujeto a disponibilidad de horario. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carné de vacunas al día.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de treinta y cinco (US\$35.00).

2.11. Pipeta anti pulgas

En caso que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta anti pulgas. Esta se aplicará sobre la piel del gato o perro con el fin de eliminar las pulgas en la mascota. IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. Este servicio tiene un periodo de carencia de sesenta días (60).

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de treinta dólares (US\$30.00) por evento.

2.12. Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano. Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

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

2.13. Coordinación para la compra y envío de medicamentos

IGS a solicitud del afiliado podrá solicitar el envío de medicamentos para su médico hasta su domicilio siempre y cuando sean medicamentos prescritos por un médico veterinario. El afiliado deberá enviar por el medio que el call center lo solicite, una copia de la receta. El servicio únicamente incluye el traslado de los medicamentos, el costo de los medicamentos debe ser cancelado por el beneficiario en su totalidad y en efectivo. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

Este servicio se presta sin límite de eventos y sin límite económico por evento.

ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA

ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Asistencia legal telefónica: Un abogado que asesora en procesos judiciales o conciliatorios, cuando lo mimos sean necesarios por reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causadas por la mascota registrada	Sin límite	Sin límite

2.14. Asistencia legal telefónica

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

Este suceso debe haber sido cometido en la vía pública.

Excepciones:

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

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

ASISTENCIA DE REFERENCIA - INFO MASCOTAS

ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Referenciación de adiestradores de perros, clínicas veterinarias, vacunación etc.	Sin límite	Sin límite
Coordinación para la compra y envío de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Descuentos en consultas Veterinarias	del 10 - al 30%	Sin límite
Información de vacunas	Sin límite	Sin límite

2.15. Referencia de adiestrador de perros

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS Asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.16. Red de descuentos en establecimientos de accesorios y otros para mascotas

IGS pondrá a disposición del afiliado la red de establecimientos integrada por especialistas en el ramo veterinario como: veterinarias, tiendas de accesorios para mascotas, etc. en la cual obtendrán descuentos por uso de sus servicios. Para aplicar a este beneficio el afiliado deberá llamar al call center de IGS para que se le realice la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

2.17. 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.

¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- 1) El afiliado, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 2207-8535 0 2250-9050 Opción 2 para atención de emergencias y opción 0 para atención al cliente (cancelaciones/reclamos/ inquitudes).
- 2) El afiliado, procederá a suministrarle al operador telefónico de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- 3) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- 4) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- 5) En caso de que el afiliado, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

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

- A) Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en El Salvador, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B) El afiliado, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el

proveedor, frente a los servicios solicitados.

- C) Identificarse como afiliado, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

REEMBOLSOS

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

1. Haber solicitado a la cabina de IGS la autorización antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, al número de teléfono indicado.
2. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

En ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya solicitado la respectiva autorización previa y/o remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

INDEPENDENCIA

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

EXCLUSIONES GENERALES

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.
- b) Territorialidad: Los servicios de asistencia presenciales serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el

acceso vial lo impida.

- c) Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a la voluntad de cualquiera de las partes.
- d) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- e) Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- f) Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- g) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.
- h) Los 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.
 - i) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
 - j) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
 - k) Daños preexistentes al inicio de contrato.
 - l) Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- m) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- n) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- o) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.

EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- Todos los servicios aplican para felinos y caninos (uno por afiliación).
- 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 el salvador
 - 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.