

MEDIANTE EL PRESENTE CONTRATO, IGS S.A.S., EN ADELANTE LA COMPAÑÍA, GARANTIZA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, CONTENIDOS EN LAS CONDICIONES DE CADA PRODUCTO QUE PODRÁN SER CONSULTADAS EN DETALLE EN EL LINK:
www.igroupsolution.com/planfamiliar

SERVICIOS DE 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.

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.

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.

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.

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.

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

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

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.

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 CREMATÓRIO. EN CASO QUE EL AFILIADO DESEE UN SERVICIO CON DIFERENTES

CARACTERÍSTICAS (INCINERACIÓN PRIVADA) IGS CUBRIRÁ HASTA UN MONTO MÁXIMO DE DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS \$250.000. EL AFILIADO DEBERÁ

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.

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

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.

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.

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 CERCANAS 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.

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.

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.

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.
- 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

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 COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA **018000941004** Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO **5114562**