



Banco General



Asistencia para **Mascotas**

CONTENIDO

Glosario de términos	2
Definiciones	2
Asistencia para Mascotas	4
Coberturas	5
¿Cómo acceden los clientes a los servicios?	10
Obligaciones del afiliado	11
Reembolsos	11
Independencia	12
Exclusiones generales	12

Glosario de términos

Definiciones

Afiliado: La persona física que contrata el servicio a su titularidad.

IGS (Integral Group Solution S.A.): Empresa proveedora de los servicios de asistencia.

Grupo familiar: Persona en primer y segundo grado de consanguinidad (cónyuge, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) que vivan en el mismo domicilio del afiliado.

Mascota: Mascota (perro y/o gato) que tendrá acceso a las coberturas de la presente asistencia. La presente asistencia se conferirá por cada mascota debidamente registrada y efectivamente cancelada como beneficiaria.

Esterilización: Operación de rutina en la que se extraen los órganos reproductores de la mascota.

Cremación: Método para disponer de los restos de nuestra mascota una vez fallecida, es el proceso de reducción de un cuerpo mediante el uso de calor, y el resultado de este proceso son las cenizas.

Pipeta antipulgas: Es una de las formas más efectivas y comunes para proteger a tu mascota contra pulgas y garrapatas.

Adiestrador de perros: Persona que tiene por profesión el adiestramiento o doma de animales.

Vacunación: Forma sencilla, inocua y eficaz de protección contra enfermedades dañinas antes de entrar en contacto con ellas.

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 con 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.

Período de vigencia: Período 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 Panamá.

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 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 de los servicios de asistencia solicitada.

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 período 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 Panamá 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.

Perímetro urbano: Es la frontera legal que define la zona urbana, marcando el alcance de la red de calles, el suministro de servicios y el asentamiento agrupado de la población.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un

afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

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.

Emergencia: Una emergencia es una situación crítica que ocurre de repente y que pone en riesgo inmediato la vida o la integridad de un ser (o una parte de su cuerpo), por lo que requiere atención ahora mismo.

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

Zona Roja: Área delimitada que, por criterios estadísticos o recurrentes según disposición de las autoridades, presenta riesgo para la integridad física personal o resguardo de activos.

Asistencia para Mascotas

Asistencias	Cobertura	Eventos por año
Asistencia para Mascotas	Monto máximo por evento	Eventos máximos
Vacunación médica veterinaria de refuerzo (período de espera 30 días)	Hasta \$50	2 eventos
Baño, corte de uñas, limpieza de oídos, dientes y peluquería canina	Hasta \$50	2 eventos
Pipeta antipulgas	Hasta \$50	2 eventos
Orientación médica veterinaria telefónica	Hasta \$30	5 eventos
Consulta médica veterinaria por emergencia a domicilio o en red	Hasta \$50	2 eventos
Traslado de la mascota a veterinaria por enfermedad o accidentes	Hasta \$50	2 eventos
Apoyo económico por gastos en caso de accidente o enfermedad	Hasta \$100	1 evento
Coordinación para radiografías, ecografías, esterilización o cirugías	Sin límite	Sin límite
Servicio de guardería y/o paseo de mascotas en caso de hospitalización del afiliado	Hasta \$100	1 evento
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	Hasta \$100	1 evento
Servicios de cremación por enfermedad o accidente	Hasta \$100	1 evento
Referencia y coordinación de adiestrador de perros, caminatas recreativas y guardería de mascotas	Sin límite	Sin límite
Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota (publicación de avisos, afiches, folletos, fotos, etc.)	Hasta \$30	Sin límite

Coberturas

Asistencia para Mascotas

1. Vacunación médica veterinaria de refuerzo

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota de refuerzo 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 esquema de vacunación al día, situación que deberá acreditarse mediante la presentación de la tarjeta de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

Este servicio tiene un período de espera de 30 días.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (US\$50) por evento.

2. Baño, corte de uñas, limpieza de oídos y dientes y peluquería canina

Cuando el afiliado o grupo familiar lo requiere, IGS coordinará el servicio para mascota de baño, corte de uñas, limpieza de oídos, dientes y peluquería canina dentro de la red de proveedores correspondiente al servicio. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si se llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con la tarjeta de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no mayor a tres meses de antelación antes del baño.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (US\$50) por evento.

3. Pipeta antipulga

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de colocación de la pipeta antipulgas a la mascota vinculada a la asistencia, en red veterinaria, incluyendo costos de esta.

La asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un esquema de vacunación al día, situación que deberá acreditarse mediante la presentación de la tarjeta de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

Este servicio tiene un período de espera de 30 días.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (US\$50) por evento.

4. Orientación médica veterinaria telefónica

Cuando el afiliado lo requiera, a través del número del centro de atención, tendrá acceso a atención telefónica directa de un veterinario las 24 horas del día los 365 días del año, coordinado por IGS con un tercero, según disponibilidad, quien orientará sobre las conductas temporales que se deben asumir mientras se establece el contacto profesional entre el veterinario y la 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 médico y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta.

Esta cobertura está limitada a un número de cinco (5) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de treinta dólares (US\$30) por evento.

5. Consulta médica veterinaria por emergencia a domicilio o en red

En caso de enfermedad o lesión súbita 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 coordinará y pagará a un tercero el servicio de consulta veterinaria a domicilio o en red hasta el monto límite de cobertura por emergencia, 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, situación que deberá acreditarse mediante la presentación de la tarjeta de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Exclusiones:

- Se excluye de la cobertura denominada "consulta médica veterinaria por emergencia" las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (US\$50) por evento.

6. Traslado de la mascota a veterinaria por enfermedad o accidente

Si el propietario de la mascota requiere el traslado de la misma por emergencia (enfermedad o accidente), dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, IGS coordinará y realizará el seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para su traslado a la veterinaria más cercana. Para acceder a esta asistencia, la mascota debe tener al día su esquema de vacunación, lo cual deberá acreditarse mediante la presentación de la tarjeta de vacunación, certificación expedida por un profesional veterinario o historia clínica en la que se refrende dicha condición.

La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (US\$50) por evento.

7. Apoyo económico por gastos en caso de accidente o enfermedad

Cuando el afiliado lo requiera y tomando en consideración los límites de la asistencia detallada a continuación, se proporcionará un apoyo económico por reembolso ante gastos derivados de accidentes o enfermedades de la mascota (perro / gato). Para obtener dicho apoyo económico deberá comunicarse con la línea de atención de IGS y para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en su esquema de vacunación, situación que deberá acreditarse mediante la presentación de la tarjeta de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende el accidente o enfermedad que presente la mascota. **Para obtener este beneficio se aplicará según estipula las condiciones de reembolsos detallados en esta asistencia.**

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de cien dólares (US\$100) por evento.

8. Coordinación para radiografía, ecografía, esterilización o cirugía

El centro de atención de IGS asistencia, proporciona al propietario de la mascota información y apoyo en la coordinación de citas para radiografías, ecografías, esterilizaciones y cirugías con clínicas o proveedores.

Condiciones de servicio:

- Los costos de los servicios contratados directamente con el proveedor serán cubiertos en su totalidad por el afiliado.
- Para hacer uso de esta asistencia, es indispensable que el afiliado remita a IGS la solicitud médica oficial emitida por un profesional veterinario.

Esta cobertura no tiene límite de eventos por año y no tiene un monto límite de cobertura.

9. Servicio de guardería y/o paseo de mascotas en caso de hospitalización del afiliado

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado o incapacitado por un período superior a tres (3) días, IGS brindará y coordinará:

- Paseo de mascota:** El envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de dos (2) horas. Hasta por tres (3) días continuos. El responsable o cuidador de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. 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 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Servicio de guardería:** Brindará y coordinará el servicio de guardería para mascotas hasta por tres (3) días continuos en un centro designado y autorizado por IGS. El responsable o cuidador de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en su esquema de vacunación, situación que deberá acreditarse mediante la presentación de la tarjeta de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición y adicionalmente el afiliado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de cien dólares (US\$100) por evento.

10. Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave

IGS brindará el servicio de eutanasia de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada por un médico veterinario. IGS realizará el pago a través de un 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 de IGS. 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.

11. 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 en donde se incluyen los siguientes servicios:

- Auxilio y coordinación de 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. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de médico y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Exclusiones:

- 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.

Los servicios de eutanasia por enfermedad o accidente grave y servicio de cremación por enfermedad o accidente estarán en bolsa, es decir, que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de cien dólares (US\$100) por evento.

12. Referencia y coordinación de adiestrador de perros, caminatas recreativas y guardería de mascotas

A través del centro de atención de IGS, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota, proveedores de caminatas recreativas y guardería para mascotas, de igual forma IGS a solicitud del afiliado podrá coordinar alguno de los servicios antes mencionados. Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el afiliado serán cubiertos por el afiliado.

Esta cobertura no tiene límite de eventos por año y no tiene un monto límite de cobertura.

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

IGS asistencia 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 asistencia ayudará en la búsqueda y localización de mascotas perdidas a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública de la mascota o la publicación de estos avisos de manera virtual.

Esta cobertura no tiene límite de eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de 30 dólares (US\$30) por evento.

¿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 el servicio podrá comunicarse a nivel nacional a la línea **378-3572**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Opción no. 1: solicitud de servicios (disponible 24 horas). Opción no. 2: otras consultas de servicio al cliente, disponible de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m., en días hábiles.
- B. El afiliado procederá a suministrarle al representante 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 misma cobertura por 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 estos.
- 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 con la red de prestadores 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 en el presente documento.

Obligaciones del afiliado

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 Panamá, 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 representantes del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

Reembolsos:

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 procedimientos indicados a continuación:

- A. 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.
- B. Una vez recibida la solicitud previa, se compartirá por medio del correo electrónico del afiliado un código de autorización e información de importancia que debe de ser gestionada por el afiliado para su reembolso. Este correo incluye las directrices, documentación e información.
- C. En ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas fiscales originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley, adicional algún otro requerimiento solicitado por IGS.
- D. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. 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 modificaciones.

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 que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del afiliado.
- 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 los cuerpos de seguridad, así como los que se originen por energía nuclear o radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- El o los proveedores de IGS se reservan el derecho de abstenerse de prestar el servicio a domicilio si la ubicación del afiliado es clasificada como "zona roja" o de seguridad comprometida. Para estos casos se buscarán alternativas en donde el afiliado haga uso del beneficio.