



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

## CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIA PLENA MASCOTAS”

### TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	1
2. ASISTENCIAS PLENA MASCOTAS (COBERTURA PARA PERROS Y GATOS) .....	4
3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?.....	10
4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS) .....	10
5. REEMBOLSOS .....	11
6. INDEPENDENCIA .....	11
7. PERMANENCIA .....	11
8. EXCLUSIONES:.....	11
8.1 EXCLUSIONES GENERALES:.....	11

### 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

#### DEFINICIONES

**AFILIADO:** LOS PROPIETARIOS DE LAS MASCOTAS CON OBJETO DE ESTA ASISTENCIA, QUE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

**GRUPO FAMILIAR:** NO APLICA PARA LA PRESENTE ASISTENCIA

**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 A LA ASISTENCIA.

**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 CONSECUCCIÓN DE UN FIN ESPECÍFICO.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** PARA FINES DE ESTAS CONDICIONES GENERALES, EL TERRITORIO DE COLOMBIA.

**PROVEEDOR:** EMPRESA O PERSONA FÍSICA ESPECIALIZADA EN LOS RUBROS DETALLADOS EN EL PRESENTE, QUE EN REPRESENTACIÓN DE IGS ASISTA AL AFILIADO EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

**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 SERVICIO 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 CONDICIONADO, 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 O GRUPO FAMILIAR QUE PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONDICIONADO 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 TERRITORIO COLOMBIANO.

**EMERGENCIA:** PARA EFECTOS SE CONSIDERA EMERGENCIA UNA SITUACIÓN ACCIDENTAL Y FORTUITA, QUE PONGA EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL AFILIADO.

**LA INGESTA DE UN CUERPO EXTRAÑO (ASISTENCIA VETERINARIA)** 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.

#### **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



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

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 EXISTEN 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.

**VALOR CUBIERTO SEGÚN EVENTO:** EL TOPE DE COBERTURA EN CADA ASISTENCIA ES DEFINIDO SEGÚN EL VALOR PROMEDIO ESTABLECIDO POR LOS PROVEEDORES DE IGS.



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

## 2. ASISTENCIAS PLENA MASCOTAS (COBERTURA PARA PERROS Y GATOS)

ASISTENCIA PLENA MASCOTAS		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
COBERTURAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ENFERMEDAD/EMERGENCIA A DOMICILIO O EN RED (CO-PAGO \$20.000)	\$100.000	4 EVENTOS
VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO		
PIPETA ANTI-PULGAS	\$100.000	1 EVENTO
DESPARASITACIÓN DE MASCOTAS		
TRASLADO DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE A VETERINARIA	\$90.000	3 EVENTOS
ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADOS DE LA CONSULTA	\$50.000	2 EVENTOS
SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO (Max. 3 días)	\$170.000	1 EVENTO
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO (Max. 3 días)		
AUXILIO Y COORDINACIÓN PARA LA ESTERILIZACIÓN DE LAS MASCOTAS	HASTA \$170.000	1 EVENTO carencia 30 días
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE		
SERVICIO DE CREMACIÓN:		
RETIRO DE LA MASCOTA EN EL LUGAR DEL FALLECIMIENTO SALA DE VELACIÓN POR TRES HORAS EN CAPILLAS DE LA FE COFRE FUNEBRE ESPECIAL PARA MASCOTAS (UNA REFERENCIA) AUXILIO Y COORDINACIÓN DE SERVICIO DE CREMACIÓN	\$300.000	1 EVENTO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CEMENTERIO PARA MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
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
PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES ESPECIALIZADAS EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA MASCOTA	\$70.000	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA E INFORMACIÓN DE EVENTOS PARA MASCOTAS, LUGARES PET FRIENDLY, JORNADAS DE ADOPCIÓN Y ESTERILIZACIÓN	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA CON HOTELES Y VETERINARIOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CHIPS PARA MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

### ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

EL AFILIADO TENDRÁ ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LA MASCOTA. CONTANDO CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO, EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS TEMPORALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL VETERINARIO-MASCOTA.

PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE:

- MOLESTIAS, SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE LA MASCOTA.
- PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA AMPARADA.
- MANEJO Y CUIDADO EN CASO DE VIAJE DE LA MASCOTA.

IGS NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA TELEFÓNICA.



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

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

#### **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ENFERMEDAD/EMERGENCIA A DOMICILIO O EN RED (CO-PAGO \$20.000)**

EN CASO DE ENFERMEDAD 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 EL SERVICIO DE CONSULTA VETERINARIA HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA, A DOMICILIO Y/O EN RED VETERINARIA.

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

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

#### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO MÉDICO VETERINARIO**

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES MENCIONADAS.

SE EXCLUYE DE LA COBERTURA DENOMINADA "CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ENFERMEDAD/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 CIEN MIL PESOS (\$100.000) POR EVENTO CON UN CO-PAGO DE \$20.000.

**LAS ASISTENCIAS: VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO, PIPETA ANTIPULGAS Y DESPARACITACIÓN DE MASCOTAS**, SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE UN (1) EVENTO AL AÑO Y CON UN TOPE MÁXIMO DE COBERTURA DE CIEN MIL PESOS (\$100.000).

#### **VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA**

IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE VACUNACIÓN A LA MASCOTA VINCULADA, 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 CARNÉ DE VACUNAS AL DÍA.

LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN TELEFÓNICA DEL MÉDICO VETERINARIO COORDINADO POR IGS.

EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

#### **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 CAN CON EL FIN DE ELIMINAR LAS PULGAS EN LOS PERROS.

IGS CUBRIRÁ EL COSTO DE LA PIPETA HASTA EL LIMITE 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.

#### **DESPARASITACIÓN DE MASCOTA**

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS CUBRIRÁ EL SERVICIO DE DESPARASITACIÓN PARA LA MASCOTA.



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

IGS CUBRIRÁ EL COSTO DE LA DESPARASITACIÓN HASTA EL LIMITE 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.

#### **TRASLADO DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE A LA VETERINARIA**

SI EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA REQUIERE TRASLADO PARA LA MASCOTA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA; IGS 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 DONDE SE ENCUENTRE LA MASCOTA. DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

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.

EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR UN LÍMITE MÁXIMO DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO CON UN MONTO MÁXIMO DE NOVENTA MIL PESOS (\$90.000) POR EVENTO.

#### **ENVÍO DE MEDICAMENTOS DERIVADOS DE LA CONSULTA**

EN CASO QUE LA MASCOTA REQUIERA EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS DERIVADOS DE LA CONSULTA VETERINARIA POR EMERGENCIA, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA PODRÁ SOLICITAR EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN, EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LA MASCOTA 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. 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). IGS ÚNICAMENTE ASUMIRÁ EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA DEBE ASUMIR LOS COSTOS DE LOS MEDICAMENTOS.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000) POR EVENTO.

**LAS ASISTENCIAS: SERVICIO DE PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO, SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO** SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO SETENTA MIL PESOS (\$170.000) POR EVENTO.

#### **SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO**

SI EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO O TIENE UNA INCAPACIDAD POR UN PERIODO SUPERIOR A 3 DÍAS, IGS ASISTENCIA BRINDARÁ Y COORDINARÁ EL ENVÍO HASTA SU DOMICILIO DE UN PASEADOR PARA PERROS POR UN MÁXIMO DE 2 HORAS. HASTA POR TRES (3) DÍAS.

EL RESPONSABLE DE LA MASCOTA DEBERÁ ENTREGAR FOTOCOPIA DE LAS VACUNAS E INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA CONDICIÓN FÍSICA Y EL TEMPERAMENTO DEL CANINO.



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

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 48 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

#### **SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO**

SI EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO O TIENE UNA INCAPACIDAD POR UN PERIODO SUPERIOR A 3 DÍAS, IGS BRINDARÁ EL SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS HASTA POR TRES (3) DÍAS CONTINUOS EN UN CENTRO DESIGNADO Y AUTORIZADO POR IGS.

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 (INCLUIDA TOS DE PERRERAS) E INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA CONDICIÓN FÍSICA Y EL TEMPERAMENTO DEL CANINO.

EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS DE ANTICIPACIÓN. EL AFILIADO DEBE REMITIR SOPORTES DE LA INCAPACIDAD AL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO.

#### **AUXILIO Y COORDINACIÓN PARA LA ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA**

A PETICIÓN DEL AFILIADO, IGS BRINDARÁ UN AUXILIO Y COORDINARÁ LA ESTERILIZACIÓN DE SU MASCOTA, ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO.

IGS BRINDARÁ UN AUXILIO AL AFILIADO HASTA EL TOPE DE COBERTURA PARA EL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN, EL

DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁ A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO SETENTA MIL PESOS (\$170.000) POR EVENTO, ESTA ASISTENCIA TIENE UN PERIODO DE CARENCIA DE TREINTA (30) DÍAS.

#### **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. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO.

LOS COSTOS 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.

#### **ASISTENCIAS EXEQUIALES**

**LAS ASISTENCIAS: SERVICIO DE EUTANACIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE Y SERVICIO DE CREMACIÓN** SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000) POR EVENTO.

#### **SERVICIO DE EUTANACIA 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.



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

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.

#### SERVICIO DE CREMACIÓN

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:

- RETIRO DE LA MASCOTA EN EL LUGAR DEL FALLECIMIENTO
- SALA DE VELACIÓN POR TRES HORAS EN CAPILLAS DE LA FE
- COFRE FUNEBRE ESPECIAL PARA MASCOTAS (UNA REFERENCIA)
- 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 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.

#### 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 SERÁ 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 ENCARGARA DE REFERENCIAR Y COORDINAR EL CEMENTERIO MAS CERCAÑO 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 LIMITE DE EVENTOS Y SI LÍMITE DE COBERTURAS.

#### ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA

**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.**





## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

EN CASO QUE UN TERCERO SUFRA DAÑOS DERIVADOS DE UNA CONDUCTA DOLOSA POR PARTE DE LA MASCOTA REGISTRADA SE OTORGARÁ ASISTENCIA TELEFÓNICA POR PARTE DE UN ABOGADO QUE ORIENTARA LEGALMENTE AL AFILIADO, PARA PERSEGUIR LA RESPONSABILIDAD CIVIL O PENAL DEL TERCERO, SIN PERJUICIO DEL DERECHO DE SUBROGACIÓN EN CABEZA DE LA COMPAÑÍA.

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

#### **PUBLICACIONES EN REDES ESPECIALIZADAS EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA MASCOTA**

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA EL SERVICIO DE AYUDA EN BUSQUEDA Y LOCALIZACIÓN DE LA MASCOTA REGISTRADA, IGS LE BRINDARÁ ASISTENCIA A TRAVÉS DE PUBLICACIONES EN REDES ESPECIALIZADAS, SE REALIZARÁ MÁXIMO UNA PUBLICACIÓN POR CADA VEZ QUE LAS MASCOTA SE ENCUENTRE EXTRAVIADA.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000) PESOS POR EVENTO.

#### **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.

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS CON EL PROVEEDOR POR EL AFILIADO SERÁN CUBIERTOS POR EL AFILIADO.

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

#### **REFERENCIA E INFORMACIÓN DE EVENTOS PARA MASCOTAS, LUGARES PET FRIENDLY, JORNADAS DE ADOPCIÓN Y ESTERILIZACIÓN.**

A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CALL CENTER DE IGS, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA TENDRÁ ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE EVENTOS PARA MASCOTAS, LUGARES PET FRIENDLY, JORNADAS DE ADOPCIÓN Y ESTERILIZACIÓN PARA SU MASCOTA.

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS POR EL AFILIADO CON CUALQUIER PROVEEDOR SERÁN ASUMIDOS POR EL MISMO.

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

#### **REFERENCIA CON HOTELES Y VETERINARIOS**

A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CALL CENTER DE IGS, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA TENDRÁ ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE HOTELES Y VETERINARIOS PARA SU MASCOTA.

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS CON EL PROVEEDOR POR EL AFILIADO SERÁN CUBIERTOS POR EL AFILIADO.

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

#### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CHIPS PARA 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 PROVEEDORES QUE PRESTEN EL SERVICIO DE CHIPS PARA MASCOTAS.

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR EL AFILIADO CON



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

LOS PROVEEDORES SERÁN CUBIERTOS POR EL AFILIADO.

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

### **3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS 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 **018000999171** Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO **5114534**.
- B) EL AFILIADO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DEL PROVEEDOR QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO, ASÍ COMO LOS DEMÁS DATOS QUE SEAN NECESARIOS CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.
- C) EL PROVEEDOR CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.
- D) BAJO NINGUN MOTIVO IGS REALIZARÁ SUMA DE EVENTOS O MONTOS DE COBERTURA PARA LA PRESTACIÓN DE UNA SOLA EMERGENCIA O NECESIDAD DEL AFILIADO.
- 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.

EN CASO QUE EL AFILIADO NO CUMPLA ADECUADAMENTE CON LOS REQUISITOS INDICADOS, NI EL PROVEEDOR NI IGS ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD NI GASTO ALGUNO RELACIONADO CON LA NO-PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

### **4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)**

EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR 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 COLOMBIA, ANTES DE COMPROMETER CUALQUIER TIPO DE SERVICIO POR INICIATIVA PROPIA.
- B) IDENTIFICARSE COMO AFILIADO, O GRUPO FAMILIAR SI ES EL CASO ANTE LOS FUNCIONARIOS DEL PROVEEDOR O ANTE LAS PERSONAS QUE ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- C) PARA LA PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA ES NECESARIO QUE EL AFILIADO PRESENTE LOS DOCUMENTOS NECESARIOS COMO (ORDEN MEDICA) EN CASO DE REQUERIRSE.
- D) IGS SERÁ RESPONSABLE POR CONSECUENCIAS ADVERSAS DIRECTAMENTE RELACIONADAS POR LA FALTA DE IMPLEMENTACIÓN O



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

ACATAMIENTO DE SUS RECOMENDACIONES.

#### **5. REEMBOLSOS**

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:

HABER SOLICITADO ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO CUBIERTO POR EL PRESENTE CONDICIONADO, 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. 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 ENMENDADURAS.

#### **6. INDEPENDENCIA**

LA PRESTACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS, O EL PAGO DE CUALQUIER SUMA DE DINERO DERIVADA DE LA COBERTURA DESCRITA EN EL PRESENTE CONDICIONADO, NO IMPLICA NINGUNA CLASE DE ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE IGS, RESPECTO DE LA COBERTURA, A LA QUE ACCEDE EL PRESENTE CONDICIONADO DE ASISTENCIA.

#### **7. PERMANENCIA**

ESTAS ASISTENCIAS NO CUENTAN CON CLAUSULA DE PERMANENCIA.

#### **8. EXCLUSIONES:**

##### **8.1 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 TRANSITO 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.



## CONDICIONES GENERALES

### ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

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 RADIATIVA.

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 FRAUDULENTO 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).