



# Programa de Asistencias Mascotas

Servicio de asistencias  
brindado por **IGS** | Integral Group Solution



## Programa de Asistencias **Mascotas**

Te resumimos los servicios de urgencia y programados.  
¡Aprovechá los beneficios!



### Consultas

- Urgencias
- Accidentes
- Telefónicas (las 24 h)



### Cuidado de tu mascota

- Chequeo general
- Intervención quirúrgica
- Internación postoperatoria

### Otros beneficios



Vacunación



Baño



Orientación para  
adiestramiento



Descuento en  
alimento y accesorios



Teléfonos para solicitar asistencias

**0800-444-0313**

**4390-7614**

*Podés encontrar el detalle de los servicios, cantidad de eventos y situaciones cubiertas en este mismo cuadernillo.*



# Programa de Asistencias Mascotas

Índice de contenidos

---

<b>1. Introducción</b>	p.03
<b>2. Glosario de Términos</b>	p.03
<b>3. Asistencia Mascotas</b>	p.06
<b>4. Exclusiones</b>	p.09
<b>5. Obligaciones del Cliente</b>	p.10
<b>6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia</b>	p.10
<b>7. Reintegro</b>	p.11
<b>8. Prestación de Servicios</b>	p.11



# Condiciones generales para la prestación de servicios

## 1. Introducción

---

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con PROTECCION MASCOTAS, le acerca asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. Con tan sólo una llamada al 0800-444-0313 o al 4390-7614, IGS dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

## 2. Glosario de términos

---

### 2.1 Definiciones

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**IGS:** Integral Group Solution S.A.

**Cliente:** Es la persona física que tenga adherido al momento de la ocurrencia del evento cubierto por el presente, la ASISTENCIA DE "PROTECCION MASCOTAS".

**Pesos:** La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

**Servicios:** Los servicios de asistencia prestados en forma directa por IGS, o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad.

**Situación de asistencia:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales corporales a la MASCOTA, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y



evidente.

**Evento:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de IGS se presente ante un CLIENTE para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**.

**Antigüedad Mínima:** Tiempo mínimo transcurrido entre el alta de la adhesión a la ASISTENCIA de PROTECCION MASCOTAS por parte del CLIENTE y el momento de solicitud de los **SERVICIOS** siempre y cuando la contratación se haya dado de manera ininterrumpida.

**Referencia:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por IGS telefónicamente al CLIENTE a su solicitud.

**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 CLIENTE en relación con los rubros detallados en el presente.

**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.

**Carencia:** Periodo que transcurre desde el alta de la adhesión a la ASISTENCIA de PROTECCION MASCOTAS y la posibilidad de solicitar el servicio.

**Mascota:** Perros o gatos, sean o no de raza, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el CLIENTE en su RESIDENCIA PERMANENTE.

**Enfermedad grave:** EVENTO de carácter mórbido y de gravedad tal que ponga en riesgo la vida, de causa no accidental, contraído o manifestado por primera vez por la MASCOTA y que requiera tratamiento por parte de un médico veterinario.

**Centro veterinario designado:** centro o consultorio veterinario privado o público o centro de servicios relacionados con la MASCOTA que IGS designe ante la solicitud de los **SERVICIOS**.

**Proveedor:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al CLIENTE en cualquiera de los servicios



descriptos en las presentes condiciones generales.

**Fecha de inicio:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición del CLIENTE.

**Personal:** Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine IGS al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.

**País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República Argentina.

**Área de cobertura:** Territorio de la República Argentina.

**Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

**Residencia permanente:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un CLIENTE al momento de suscribir el servicio de asistencia, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del CLIENTE para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

**Reintegro:** Solo se procederá al reintegro cuando IGS lo considere conveniente y, para proceder al mismo, se deberá presentar la documentación respaldatoria junto a la Factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y emitida por el Establecimiento, que acredite la prestación brindada al CLIENTE.

**Tope de cobertura:** Dícese del monto máximo expresado en moneda de curso legal solicitado de la asistencia. Esta se ajusta en base a las condiciones determinadas y se tomará el monto vigente al momento de solicitar la asistencia.

**Excedente:** Monto a pagar por parte del CLIENTE cuando se supere el TOPE DE COBERTURA.



### 3. Asistencia Protección Mascotas

---

Para los presentes servicios que así lo requieran, el CLIENTE deberá comunicarse con IGS en el momento mismo de la necesidad de ASISTENCIA. Contemplándose excepcionalmente hasta 24 h posterior a la ocurrencia del EVENTO para los casos de suma urgencia.

#### 3.1 Consulta en centro veterinario por urgencias, accidentes o control del tratamiento

En caso de que la MASCOTA requiera atención veterinaria a consecuencia de una urgencia, accidente o consulta general, podrá llevar a su mascota a un centro veterinario autorizado designado por el PROVEEDOR para que sea asistida. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. En caso de ser solicitado por el CLIENTE, se autorizará que lo haga atender por su médico veterinario de confianza para luego presentar la documentación requerida por IGS con el fin de tramitar el correspondiente REINTEGRO. El presente servicio se prestará con un LÍMITE DE 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO Y HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO.

#### 3.2 Consulta veterinaria telefónica 24 h

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR lo contactará telefónicamente con sus médicos veterinarios para que le den orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la MASCOTA. También brindará una segunda opinión en caso de ENFERMEDADES GRAVES en donde se requiera una recomendación de un veterinario. Los médicos veterinarios del PROVEEDOR no recetarán medicamentos ni emitirán diagnósticos. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN TOPE DE COBERTURA.

#### 3.3 Chequeo general

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá el costo de un chequeo general para su MASCOTA, en un CENTRO VETERINARIO DESIGNADO. El chequeo general incluye: consulta en consultorio y análisis de sangre. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. El presente servicio se prestará con un LÍMITE DE 1 (UN) EVENTO AL AÑO HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO. El presente servicio tendrá una CARENCIA de 90 días.



### **3.4 Intervención quirúrgica**

A solicitud del CLIENTE y en caso de necesitar una intervención quirúrgica para su MASCOTA causada por un ACCIDENTE o ENFERMEDAD GRAVE, el PROVEEDOR cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. En caso de ser solicitado por el CLIENTE, se autorizará que lo haga atender por su médico veterinario de confianza para luego presentar la documentación requerida por IGS con el fin de tramitar el correspondiente REINTEGRO. El presente servicio se prestará con un LÍMITE DE 2 (DOS) EVENTO AL AÑO HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO. El presente servicio tendrá una CARENCIA de 180 días.

### **3.5 Internación (Post intervención quirúrgica)**

En caso de que la MASCOTA haya sido sometida a una intervención quirúrgica causada por un ACCIDENTE o ENFERMEDAD GRAVE y la misma necesite internación, se le cubrirá HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO, por día de internación (no incluye descartables ni medicación). La internación se realizará en un CENTRO VETERINARIO DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. En caso de ser solicitado por el CLIENTE, se autorizará que lo haga atender por su médico veterinario de confianza para luego presentar la documentación requerida por IGS con el fin de tramitar el correspondiente REINTEGRO. El presente servicio se prestará con un LÍMITE DE 2 (DOS) EVENTO AL AÑO HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO. El presente servicio tendrá una CARENCIA de 180 días.

### **3.6 Vacunación**

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR gestionará y cubrirá el costo de una vacuna y su aplicación en un CENTRO VETERINARIO DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. En caso de ser solicitado por el CLIENTE, se autorizará que lo haga atender por su médico veterinario de confianza para luego presentar la documentación requerida por IGS con el fin de tramitar el correspondiente REINTEGRO. El presente servicio se prestará con un LÍMITE DE 1 (UN) EVENTO AL AÑO HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO. El presente servicio tendrá una CARENCIA de 90 días



### **3.7 Reembolso de remise en caso de siniestro**

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR realizará el REINTEGRO del costo del taxi/remise en caso de traslado a la veterinaria por URGENCIA. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. El presente servicio se prestará con un LÍMITE DE 1 (UN) EVENTO AL AÑO HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO.

### **3.8 Baño para mascotas**

A solicitud del CLIENTE, en caso de necesitar un baño para su MASCOTA, el PROVEEDOR cubrirá el costo del mismo hasta el TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO DESIGNADO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE. En caso de ser solicitado por el CLIENTE, se autorizará que lo haga atender por su centro veterinario de confianza para luego presentar la documentación requerida por IGS con el fin de tramitar el correspondiente REINTEGRO. El presente servicio se prestará con un LÍMITE DE 3 (TRES) EVENTO AL AÑO HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO. El presente servicio tendrá una CARENCIA de 180 días.

### **3.9 Referenciación y orientación de adiestramiento**

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR lo orientará telefónicamente sobre centros de adiestramiento para la MASCOTA y, en caso de requerirlo, se le proveerá de referencias sobre establecimientos cercanos a su zona de ubicación. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN TOPE DE COBERTURA.

### **3.10 Referencia de veterinarias**

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR lo orientará telefónicamente sobre referencias útiles para su MASCOTA: guardería, clínicas y hospitales veterinarios, estéticas caninas, tiendas de accesorios para mascota, criaderos, pensiones, adiestramiento, concursos caninos, alimento, servicios funerarios, albergues, vacunación, asilos, esterilización, organismos protectores, rehabilitación y ortopedia, lazarillos, spas, colocación de chips de localización, eventos especiales, limpieza dental, cirugía de orejas, amputación, cementerios, castración, *travel* y orientación para viajes, desparasitaciones, adopción, urgencias 24 horas, paseadores, criaderos, parejas, laboratorios, rayos, estudios, *pet shops*, restaurantes *pet friendly*, cirugías en caso de ACCIDENTE. Y en caso de requerirlo, se le proveerá de referencias sobre establecimientos cercanos a su zona de ubicación. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN TOPE DE COBERTURA.



### 3.11 Descuento en compra de alimento y accesorios (Promociones)

A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR lo orientará telefónicamente sobre promociones para la compra de alimento y accesorios para MASCOTA. El descuento se aplicará en función de las promociones vigentes de la red de proveedores, zona y producto. Y en caso de requerirlo se le proveerá de referencias sobre establecimientos cercanos a su zona de ubicación. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN TOPE DE COBERTURA.

### 3.12 Orientación legal telefónica en caso de daños a terceros u otras consultas

A solicitud del CLIENTE, en caso de haber sido demandado o detenido por daños a terceros causados por su MASCOTA, de manera tal que requiera asesoramiento legal, el PROVEEDOR brindará al CLIENTE los SERVICIOS profesionales de abogados designados por ella, las 24 horas del día los 365 días del año, para ayudarlo y orientarlo legalmente de manera telefónica. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN TOPE DE COBERTURA.

## 4. Exclusiones

---

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe del CLIENTE, comprobada por el personal de IGS.
- b) Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- c) Cuando el CLIENTE no se identifique como adherido a la ASISTENCIA DE MASCOTAS.
- d) Cuando el CLIENTE incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.



## 5. Obligaciones del Cliente

---

Con el fin que el CLIENTE pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con IGS, es decir cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a IGS a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, IGS se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- c) Identificarse como CLIENTE ante los representantes de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.
- d) Entregar la documentación en original que le sea requerida para la correcta prestación de los SERVICIOS.

## 6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

---

En caso de que el CLIENTE requiera de los SERVICIOS contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- b) El CLIENTE procederá a suministrarle al representante de IGS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el CLIENTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el



CLIENTE deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de IGS únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como CLIENTE en la última lista de CLIENTES activos.

- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las condiciones generales. En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, IGS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con las condiciones generales.

## 7. Reintegro

---

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente y, para proceder al mismo, se deberá primero comunicar con IGS donde le informarán los pasos a seguir; deberá presentar la documentación respaldatoria junto a la Factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y con membrete y datos completos del emisor de la misma.

## 8. Prestación de los servicios

---

Queda entendido que IGS prestará los servicios en forma directa, o a través de terceros a los que contrate, bajo su exclusiva responsabilidad.

