

# iBr

Latam



## Condiciones Generales **Asistencia iBr Pata Club**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

IGS prestará los servicios de asistencia relacionados en el cuadro de coberturas a los clientes mayores de edad, que hayan sido reportados a **Integral Group Solution (IGS)** oportunamente. Los servicios serán prestados considerando los límites en términos de número de eventos, monto de cada servicio y de acuerdo con las condiciones y términos generales.

## CUADRO DE COBERTURAS:

ASISTENCIA IBR PATA CLUB				
Cobertura Mascotas	Monto Máximo	Máximo de Eventos Trimestral	Máximo de Eventos Semestral	Máximo de Eventos Anual
Alo Vet	Sin Límite	Tres (3) eventos	Cuatro (4) eventos	Cinco (5) eventos
Atención por emergencia en red de en caso de accidente	S/ 150.00	Dos (2) eventos	Tres (3) eventos	Cuatro (4) eventos
Descuentos en veterinarias para accesorios y juguetes	Hasta 25 % de descuento	Sin Límite	Sin Límite	Sin Límite
Referencia y coordinación para envío de medicamentos	Sin Límite	Sin Límite	Sin Límite	Sin Límite
Referencia y coordinación para guardería y hoteles de mascotas	Sin Límite	Sin Límite	Sin Límite	Sin Límite

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

### REQUISITOS:

Para obtener los servicios, los afiliados deberán:

1. Podrán acceder al servicio **"ASISTENCIA IBR PATA CLUB"** los clientes de que hayan adquirido una asistencia y cuya información haya sido reportada oportunamente a IGS
2. Sólo podrán adquirir el servicio de **"ASISTENCIA IBR PATA CLUB"**, las personas naturales mayores de 18 años y que sean legalmente facultadas para contratar, conforme la legislación vigente.
3. La base debe haber sido reportada formalmente a IGS, a más tardar 15 días después del inicio formal de la asistencia.
4. Se deberá garantizar que todos los clientes cumplen con las condiciones para acceder al servicio de **"ASISTENCIA IBR PATA CLUB"** y deberá facilitarles el acceso a los términos y condiciones de la misma.

5. Solicitar los servicios por medio de la línea telefónica **630-9456**, dispuesta exclusivamente para los Afiliados. Cualquier servicio solicitado, coordinado o recibido por un medio diferente al dispuesto por IGS se entenderá como excluido de los servicios.

## DEFINICIONES:

Los Afiliados que cumplan con todos los requisitos podrán solicitar y recibir los Servicios incluidos en el cuadro de coberturas, conforme a las siguientes definiciones y descripciones detalladas de servicios:

- a. **AFILIADO:** Se entenderán por Afiliados a los clientes que han sido reportados formalmente a IGS con el ánimo de ser incluidos en el grupo de personas que pueden solicitar y recibir los servicios.
- b. **SERVICIOS:** Hace referencia a los servicios que componen los **"PLAN DE ASISTENCIA IBR PATA CLUB"**, cuyas condiciones generales, particulares, límites y exclusiones se detallan en el presente documento.
- c. **SITUACIÓN DE LA ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, o evento que genere la necesidad del servicio de asistencia, que haya ocurrido en los términos, con las características y de acuerdo con las limitaciones establecidas en las condiciones generales y particulares, que den derecho a la prestación de los servicios.
- d. **COSTO PREFERENCIAL:** Valor generalmente inferior al del mercado, por el cual IGS contrata servicios de una red de proveedores y que trasladará a los afiliados en caso de que estos lo requieran voluntariamente y como adición o complemento de algún servicio de asistencia prestado por IGS.
- e. **PROVEEDOR:** Empresa o persona física, profesional y especializada, que en representación de IGS presta al afiliado cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- f. **FECHA DE INICIO:** Momento a partir del cual los servicios estarán a disposición de los afiliados.
- g. **PERIODO DE COBERTURA:** Periodo durante el cual los afiliados podrán solicitar y recibir los servicios.
- h. **LÍMITE GEOGRÁFICO:** Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana y Callao (Bellavista, Carmen de la Legua, La Perla). En provincia, se considerará la atención en un radio de acción de 30 km a la redonda de las siguientes ciudades: Ica, Arequipa, Chiclayo, Piura, Trujillo, Huancayo y Cuzco.

## DEFICIONES Y PROCEDIMIENTOS.

Los Afiliados podrán acceder a los Servicios de **ASISTENCIA IBR (PLAN PATA CLUB)**, perteneciente, con tan solo llamar al número **630-9456** y solicitar los servicios que se describen a continuación:

### DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

#### 1. COBERTURA: ASISTENCIA MASCOTAS:

##### ALO VET (VIDEOLLAMADA)

EL afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota (perro o gato) contando con la atención virtual (videollamada) directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas 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.
- Nutrición de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría virtual ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado. Este servicio no podrá ser usado en caso la vida de la mascota este en peligro situaciones de emergencias vida (perdida del conocimiento del animal, hemorragias, asfixias, etc)

**Este servicios se brindará sin límite de monto y el número de eventos según el plan adquiridos detallados en el cuadro de coberturas.**

##### ATENCION POR EMERGENCIA EN RED EN CASO DE ACCIDENTE

Sí como consecuencia de un accidente la mascota (perro o gato) del Afiliado requiere del uso de la asistencia en red IGS realizará el pago de las gestiones correspondientes en la red de veterinarios para la atención por emergencia de la mascota, hasta el monto máximo de la cobertura según el plan adquirido. Los servicios están sujetos a evaluación y autorización del médico veterinario de la red que determine. La presente asistencia no cubre gastos por noches/días de hospitalización.

**Este servicio se brindará hasta por un monto de s/ 150.00 Y el número de eventos según el plan adquiridos detallados en el cuadro de coberturas.**

##### DESCUENTO PARA ACCESORIOS Y JUGUETES

A solicitud del Afiliado en caso de que requieran hacer uso de su descuento en accesorios (ropa, juguetes, etc) IGS, validará el porcentaje de descuento, el cual será de un 20% en la

compra de ropa juguete. etc. Los costos de los accesorios serán asumidos por el Afiliado. El descuento solo aplica previa coordinación con IGS, a través de la solicitud vía WhatsApp por medio de la web de YARA BCP.

**Este servicio se brindará por un 25 % de descuento y el número de eventos según el plan adquiridos detallados en el cuadro de coberturas.**

### **REFERENCIA PARA ENVÍO DE MEDICAMENTOS**

En caso de que el AFILIADO requiera una referencia de información para envíos de medicamentos, IGS a, solicitud del AFILIADO, podrá coordinar o brindar información vinculada a la red veterinaria.

Este servicio está sujetos a la disponibilidad del proveedor y del Afiliado. Este servicio no incluye el costo del envío de los medicamentos referenciados o coordinados, los cuales deberán ser asumidos por el Afiliado.

**Este servicio se brindará sin límite de montos y el número de eventos según el plan adquiridos detallados en el cuadro de coberturas.**

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA GUARDERÍA Y HOTELES DE MASCOTAS**

En caso de que el AFILIADO requiera una referencia de información para guardería y hospedaje para mascotas, IGS a, solicitud del AFILIADO, podrá coordinar o brindar información vinculada a los establecimientos de la red.

Este servicio está sujetos a la disponibilidad del proveedor y del Afiliado. Este servicio no incluye el costo del envío de los medicamentos referenciados o coordinados, los cuales deberán ser asumidos por el Afiliado.

**Este servicio se brindará sin límite de montos y el número de eventos según el plan adquiridos detallados en el cuadro de coberturas.**

### **EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS**

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- 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.
- condiciones generales asistencia mascotas
- 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.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
- Remisiones por especialistas.

En los casos en que no exista infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de asistencia, el proveedor prestará los mismos, dentro de los límites que dichas condiciones permitan.

Se considerarán eventos separados, aquellos que suceden en días diferentes. Los servicios o montos máximos de cobertura por eventos no son acumulables.

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN**

Para solicitar los servicios, en todos los casos el AFILIADO deberá comunicarse a la central telefónica de IGS 630-9456 , las 24 horas del día los 365 días del año. Cualquier servicio que no haya sido coordinado o autorizado expresamente por medio de la central telefónica, no estará cubierto.

Una vez comunicado, el AFILIADO deberá identificarse para poder así solicitar el servicio de acuerdo con las condiciones generales y particulares de cada uno.

IGS se encargará de prestar un servicio personalizado al AFILIADO y de coordinar, referenciar y proveer la totalidad de servicios por medio de la central telefónica. IGS realizará seguimiento de inicio a fin a la prestación de cada uno de los servicios a cada AFILIADO con el ánimo de garantizar que los mismos sean prestados de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

Una vez terminada la prestación del servicio, IGS podrá realizar una encuesta de satisfacción al AFILIADO.

En ningún caso, IGS realizará reembolsos a clientes que no hayan sido aprobados previo

al servicio desde la central telefónica.

La red de servicio de IGS está creciendo constantemente por lo que algún proveedor puede cambiar o no estar disponible, así es que el AFILIADO podrá comunicarse en cualquier momento a la línea telefónica 630-9456 , donde podrá solicitar información relacionada con la composición y disponibilidad inmediata de la red para los diferentes servicios, además de presentar solicitudes, quejas o reclamos.