

## **ASISTENCIA PARA MASCOTAS**

### **PRIMERO: CONDICIONES GENERALES.**

LAS PRESENTES CONDICIONES REGISTRAN LAS PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES AQUÍ DESCRITOS, PARA LOS BENEFICIARIOS.

LA ACEPTACIÓN, SIN RESERVAS, DE LAS PRESENTES CONDICIONES DEVIENE INDISPENSABLE PARA LA PRESTACIÓN, POR PARTE DE ISA, DE LOS SERVICIOS PREVISTOS EN EL PRESENTE ANEXO. EL BENEFICIARIO MANIFIESTA, EN TAL SENTIDO, HABER LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES, PUESTAS A SU DISPOSICIÓN, EN TODO MOMENTO, CON CARÁCTER PREVIO A LA CONTRATACIÓN.

LAS PRESENTES CONDICIONES SE CONSIDERARÁN CONOCIDAS Y ACEPTADAS POR LOS BENEFICIARIOS AL MOMENTO EN QUE SEA SOLICITADA LA PRESTACIÓN DE ALGUNOS DE LOS SERVICIOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO. PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS AQUÍ INCLUIDOS, EL BENEFICIARIO DEBERÁ CONTACTARSE CON LA CENTRAL DE ALARMA, AL NÚMERO EXCLUSIVO 022973146.

UNA VEZ COMUNICADO CON LA CENTRAL DE ATENCION ANTES REFERIDO, EL BENEFICIARIO DEBERÁ INFORMAR AL OPERADOR QUE ATENDIÓ SU LLAMADA:

1. SU NOMBRE, APELLIDO Y CÉDULA DE IDENTIDAD;
2. EL TIPO DE ASISTENCIA REQUERIDA;
3. DEMÁS DATOS PERSONALES Y REFERIDOS A LA ASISTENCIA CONTRATADA QUE SE REQUIERAN POR ISA A EFECTOS DE PODER BRINDAR EL SERVICIO.

A PARTIR DE LA SOLICITUD, Y SI SE CUMPLIERAN LAS DEMÁS CONDICIONES DISPUESTAS EN EL PRESENTE ANEXO, EL BENEFICIARIO RECIBIRÁ LAS INSTRUCCIONES CORRESPONDIENTES PARA ACCEDER AL SERVICIO SOLICITADO. PARA BRINDAR MAYOR RESPALDO Y SEGURIDAD EN LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS, TODAS LAS LLAMADAS DE NUESTRA CENTRAL DE OPERACIONES, TANTO ENTRANTES COMO SALIENTES, PUEDEN SER GRABADAS.

LA SOLICITUD DE SERVICIOS O INFORMACIÓN SIGNIFICA EL CONOCIMIENTO Y LA ACEPTACIÓN DE ESTE PROCEDIMIENTO, Y TODAS LAS PAUTAS DE COBERTURA INCLUIDAS EN ESTE CONDICIONADO. PARA TENER DERECHO A COBERTURA Y ACCEDER AL SERVICIO REQUERIDO, ES CONDICIÓN INDISPENSABLE ESTAR AL DÍA EN EL PAGO DEL PRECIO CORRESPONDIENTE.

### **SEGUNDO : GLOSARIO DE TÉRMINOS**

#### **DEFINICIONES**

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

**ISA:** INTELIGENCIA SISTEMAS ASISTENCIALES.

**MASCOTA:** PARA LOS SERVICIOS A LOS QUE SE REFIERE ESTE DOCUMENTO SE DEFINEN COMO MASCOTA A LOS CANINOS O FELINOS (PERROS O GATOS) DOMÉSTICOS QUE TENGAN ENTRE 3 MESES Y 10 AÑOS, QUE SON PROPIEDAD DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO Y QUE CONSERVA EN SU DOMICILIO CON EL PROPÓSITO DE BRINDARLE COMPAÑÍA. NO SE CONSIDERAN MASCOTAS LOS FELINOS O CANINOS PROPIEDAD DEL AFILIADO, UTILIZADOS PARA PRUEBAS DE LABORATORIO, CRIANZA, VENTA O CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD COMERCIAL, CIENTÍFICA, DE LABORATORIO Y/O QUE SE REALICE CON EL FIN DE OBTENER BENEFICIOS ECONÓMICOS O COMERCIALES.

**MONTO Y NÚMERO MÁXIMO POR EVENTO:** LOS SERVICIOS DEL PRESENTE DOCUMENTO SERÁN PRESTADOS DE ACUERDO CON LOS MONTOS ECONÓMICOS Y NÚMEROS MÁXIMOS DE EVENTOS QUE SE ESTABLECEN PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS DETALLADOS EN EL CUADRO DE COBERTURA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA AQUÍ DETALLADO.

**COORDINACIÓN:** ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA PROVISTA POR ISA QUE IMPLICA SINCRONIZAR DISTINTAS ACCIONES Y DEFINIR LA MANERA MÁS ADECUADA DE AGLUTINAR LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA CUMPLIR CON LA SOLICITUD DEL BENEFICIARIO CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

**FECHA DE INICIO VIGENCIA:** FECHA A PARTIR DE LA CUAL LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA QUE OFRECE ISA, ESTARÁN A DISPOSICIÓN DE LOS AFILIADOS, QUE COMIENZAN 24 HORAS DESPUÉS DEL MOMENTO DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA.

**PERIODO DE VIGENCIA:** PERIODO DURANTE EL CUAL EL BENEFICIARIO 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, O FIN DE LA VIGENCIA NATURAL.

**PERIODO DE CARENCIA:** ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS ESPECIFICADOS EN ANEXO CORRESPONDIENTE.

**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 ECUADOR.

**SBU:** SALARIO BASICO UNIFICADO, ES EL VALOR DETERMINADO POR EL GOBIERNO ECUATORIANO COMO TAL Y QUE SE ENCUENTRE VIGENTE AL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA.

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

**REFERENCIA:** INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y FEHACIENTE CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS, QUE ES PROVISTA POR ISA 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 ISA SE PRESENTE ANTE UN BENEFICIARIO PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADOS.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** CUANDO EL BENEFICIARIO 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 PERIODO 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 ECUADOR DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD DEFINIDO.

**ACCIDENTE:** TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS MATERIALES Y/O CORPORALES A UN BENEFICIARIO, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, VIOLENTA, FORTUITA Y EVIDENTE (EXCLUYENDO LA ENFERMEDAD).

**EMERGENCIA VETERINARIA:** TODA AQUELLA SITUACIÓN QUE SE PRESENTA DE UNA MANERA REPENTINA, QUE REQUIERE UN TRATAMIENTO INMEDIATO Y QUE PONE EN PELIGRO LA VIDA DE LA MASCOTA ASISTIDA.

**ÁMBITO TERRITORIAL:** EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LOS AFILIADOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL CASCO URBANO DEFINIDO POR LA AUTORIDAD MUNICIPAL ENCARGADA DE LA MOVILIDAD O LA AUTORIDAD NACIONAL DE MOVILIDAD.

**COSTO PREFERENCIAL:** SERVICIO A CARGO DEL AFILIADO CON LAS TARIFAS NEGOCIADAS POR VOLUMEN POR PARTE DE ISA CON EL PROVEEDOR.

**INGESTA DE UN CUERPO EXTRAÑO:** 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. A EFECTOS DE LA ASISTENCIA NO SON CONSIDERADOS COMO CUERPOS EXTRAÑOS LOS TÓXICOS, LOS VENENOS, NI LOS ALIMENTOS O BEBIDAS EN MAL ESTADO. ASIMISMO, SÓLO SERÁ CONSIDERADA LA INGESTIÓN DE UN CUERPO EXTRAÑO CUANDO ÉSTE HAYA SIDO IDENTIFICADO DE FORMA CONCLUYENTE POR UN VETERINARIO MEDIANTE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS COMO RADIOLOGÍA, ECOGRAFÍA O LAPAROTOMÍA EXPLORATORIA, O EVIDENCIADO POR EL MISMO TRAS SU EXPULSIÓN O EXTRACCIÓN.

**NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE:** 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 QUE NO SEA PREEXISTENTE O CRONICA. PARA EFECTOS DEL SERVICIO SE ENTIENDE POR PREEXISTENCIA CUALQUIER LESION, ENFERMEDAD O DOLENCIA QUE AFECTE A LA MASCOTA DEL AFILIADO, Y QUE HAYA SIDO CONOCIDA O NO DIAGNOSTICAS O NO CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE AFILIACION A LOS SERVICIOS. POR LO ANTERIOR A CRITERIO DE ISA NO SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS DEL PRESENTE DOCUMENTO EN SITUACION

DE PREEXISTENCIA, ADEMÁS SI SE PRESENTARAN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS, POR MENCIONAR, PERO SIN LIMITAR Y A ENTERA DISCRECIÓN DE ISA SU COMPROBACIÓN:

- A) QUE LA ENFERMEDAD HAYA SIDO DIAGNOSTICADA POR UN MÉDICO VETERINARIO EN EL MOMENTO Y DETERMINE SU PREEXISTENCIA
- B) QUE LA ENFERMEDAD PREEXISTENTE HAYA SIDO APARENTEMENTE A LA VISTA
- C) QUE, POR SUS SÍNTOMAS Y SIGNOS, NO PUDO PASAR POR DESAPERCIBIDA O COMO PREEXISTENTE
- D) AQUELLAS ENFERMEDADES POR LAS QUE SE HAYAN EFECTUADO GASTOS O REALIZADO ALGUN DIAGNÓSTICO QUE SEÑALE QUE DICHS SÍNTOMAS O SIGNOS TUVIERON INICIO EN FECHA ANTERIOR A LA AFILIACIÓN DE LOS SERVICIOS
- E) EN TODOS LOS CASOS CORRESPONDE AL AFILIADO COMPROBAR LA NO PREEXISTENCIA.

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 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.

**EXCEDENTE:** MONTO A PAGAR POR PARTE DEL CLIENTE, CUANDO SE SUPERE EL TOPE ESTABLECIDO EN LA COBERTURA.

**ENFERMEDAD GRAVE:** EVENTO DE CARÁCTER MÓRBIDO Y DE GRAVEDAD TAL QUE PONGA EL 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.

**REINTEGRO:** MONTO DE DINERO A ENTREGAR AL BENEFICIARIO CUANDO HUBIERA ABONADO GASTOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS CUBIERTOS DESCRIPTOS SIEMPRE Y CUANDO HAYAN

SIDO AUTORIZADOS POR EL PRESTADOR ANTES DE SER REALIZADOS. LOS REINTEGROS SE REALIZARÁN EN CUENTA BANCARIA A DESIGNAR POR EL BENEFICIARIO.

**ZONA DE ALTOS RIESGO:** ZONA RECONOCIDA POR LA POBLACIÓN QUE SON VULNERABLES A LA DELINCUENCIA COMÚN O A GRUPOS DE ASOCIACIONES ILÍCITAS.

## **TERCERO: SERVICIOS**

LAS COBERTURAS DE LOS SERVICIOS DEL PRESENTE DOCUMENTO SERÁN PRESTADOS DE ACUERDO CON LOS MONTOS ECONÓMICOS Y NÚMEROS MÁXIMOS DE EVENTOS QUE SE ESTABLECEN PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS DETALLADOS EN EL CUADRO DE COBERTURA DEL PRODUCTO DE ASISTENCIA “LUCKY PETS”, ASÍ COMO TAMBIÉN EN LA TERRITORIALIDAD DELIMITADA PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS A EXCEPCIÓN DE LAS ZONAS DE ALTO RIESGO.

SI LOS SERVICIOS SOLICITADOS EXCEDIEREN EL MONTO Y NÚMERO MÁXIMO DE SERVICIOS POR CADA PERÍODO DE DOCE (12) MESES, ISA DEBERÁ, ANTES DE DAR EL SERVICIO, COMUNICÁRSELO AL AFILIADO E INDICARLE EL COSTO, A FIN DE QUE ÉSTE LO AUTORICE Y PROCEDA AL COBRO MEDIANTE TARJETA DE CREDITO O DEBITO ANTES DE RECIBIR LOS SERVICIOS.

## **CUARTA: ASISTENCIA LUCKY PETS.**

POR MEDIO DEL PRESENTE SERVICIO EL AFILIADO RECIBIRÁ LAS ASISTENCIAS PARA SU MASCOTA QUE A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN, SIEMPRE Y CUANDO LA SOLICITUD DE LOS MISMOS SE DERIVE POR UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA “LUCKY PETS” SE PROPORCIONARÁ EN LAS CIUDADES DE QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA Y HASTA 10 KM A LA REDONDA DE SU PERIMETRO URBANO.

SE DEJA CONSTANCIA QUE EN NINGÚN CASO LOS SERVICIOS PARA MASCOTAS PODRÁN SER FELINOS O CANINOS UTILIZADOS POR MENCIONAR PARA PRUEBAS DE LABORATORIO, CRIANZA, VENTA O CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD COMERCIAL, CIENTÍFICA, DE LABORATORIO Y/O QUE SE REALICE CON EL FIN DE OBTENER BENEFICIOS ECONÓMICOS O COMERCIALES.

EL PRESENTE SERVICIO SERÁ BRINDADO ÚNICAMENTE A UNA (1) MASCOTA PROPIEDAD DEL AFILIADO. SE REGISTRARÁ COMO MASCOTA BENEFICIARIA DE LUCKY PETS A LA QUE SE HAYA MATRICULADO EN EL PROCESO DE CONTRATACION.

EL AFILIADO PODRÁ CONTRATAR UN SERVICIO POR CADA UNA DE SUS MASCOTAS QUE DESEE INCLUIR EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA “LUCKY PETS”.

SI EL AFILIADO SOLICITA LOS SERVICIOS PARA UNA MASCOTA DIFERENTE A LA REGISTRADA, LA CENTRAL DE ASISTENCIA LE INFORMARÁ QUE LA MASCOTA PREVIAMENTE REGISTRADA ES DISTINTA Y PODRÁ ADQUIRIR UN PAQUETE DE ASISTENCIA Y LA MASCOTA PODRÁ GOZAR DE LOS SERVICIOS EN CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DESPUÉS DE SOLICITAR EL PRODUCTO Y REGISTRAR A LA MASCOTA.

SI EL AFILIADO NO DESEA ADQUIRIR EL PRODUCTO, SE LE INFORMARÁ QUE PARA PODER BRINDARLE LOS SERVICIOS A UNA MASCOTA DIFERENTE A LA REGISTRADA DEBERÁ PAGAR LOS

COSTOS DEL SERVICIO QUE SOLICITE CON SUS PROPIOS RECURSOS AUTORIZANDO A QUE SE PROCEDA AL COBRO MEDIANTE TARJETA DE CREDITO O DEBITO.

### **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR EMERGENCIA**

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, ISA ESPECIALISTAS EN ASISTENCIAS PRESTARÁ EL SERVICIO DE CONSULTA VETERINARIA, EN SU RED VETERINARIA AUTORIZADA.

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 EMERGENCIA” LAS RECLAMACIONES POR TRATAMIENTOS, EXÁMENES, MEDICAMENTOS, CIRUGÍAS Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO

### **VACUNACION MEDICA VETERINARIA EN CENTRO VETERINARIO**

A SOLICITUD DEL CLIENTE, ISA GESTIONARÁ Y CUBRIRÁ EL COSTO DE UNA VACUNA Y SU APLICACIÓN EN UN CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 72 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

ESTE SERVICIO SOLO APLICA PARA VACUNAS DE REFUERZO ANUAL. (VACUNA CONTRA LA RABIA) ESTA ASISTENCIA SOLO SERÁ PRESTADA PARA MASCOTAS MAYORES DE UN AÑO Y MENORES DE NUEVE AÑOS Y QUE CUENTEN CON UN CARNÉ DE VACUNAS AL DÍA.

LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DEL CENTRO VETERINARIO Y SU RESPECTIVA AUTORIZACION DE PARTE DE LA CENTRAL DE ASISTENCIA.

### **TRASLADO DE MASCOTA POR EMERGENCIA A VETERINARIA MAS CERCANA.**

SI POR CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE, O SI EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA REQUIERE TRASLADO DE EMERGENCIA PARA LA MASCOTA A UN CENTRO DE ATENCIÓN; ISA CUBRIRÁ EL TRASLADO HASTA NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN MÁS CERCANO AL DOMICILIO DEL BENEFICIARIO, A EFECTOS DE QUE EL ANIMAL ASISTIDO PUEDA RECIBIR LA ATENCIÓN CORRESPONDIENTE. ISA ASISTENCIA COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA EL TRASLADO A LA MASCOTA. SÓLO SE GENERA DERECHO A ESTE SERVICIO EN CASO DE QUE EL ACCIDENTE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA VETERINARIA. ESTE SERVICIO NO IMPLICA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE EMERGENCIA VETERINARIA, NI ATENCIÓN VETERINARIA DE NINGÚN TIPO, SINO ÚNICAMENTE EL TRASLADO DEL ANIMAL ASISTIDO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LA MASCOTA, EN QUITO, GUAYQUIL Y CUENCA DENTRO PERÍMETRO URBANO Y HASTA 10 KM A SUS ALREDEDORES, SIEMPRE Y CUANDO EXISTA LA ESTRUCTURA NECESARIA PARA EL SERVICIO.



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, ADEMÁS DE ESTO, LA URGENCIA NO DEBE ESTAR RELACIONADA CON PATOLOGÍAS PREEXISTENTES.

#### **ENVIO DE MEDICAMENTOS DERIVADOS DE LA CONSULTA EN CENTRO VETERINARIO:**

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIEMPRE Y CUANDO EL MÉDICO VETERINARIO QUE HAYA REALIZADO EL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA VETERINARIA PARA LA MASCOTA DEL AFILIADO, SEA QUIEN HAYA DETERMINADO LA COMPRA DE MEDICAMENTO RECETADO NECESARIO PARA EL TRATAMIENTO. EL COSTO POR LA COMPRA DEL MEDICAMENTO RECETADO SERA PAGADO EN SU TOTALIDAD POR ISA DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO.

ESTA ASISTENCIA SOLO SE PODRÁ REQUERIR SIEMPRE QUE SE TENGA FÓRMULA MÉDICA CON SELLO DEL MÉDICO VETERINARIO TRATANTE E HISTORIA CLÍNICA DE LA EMERGENCIA.

#### **LIMPIEZA BASICA CANINA (CORTE DE UÑAS Y LIMPIEZA BASICA).**

EN CASO DE QUE EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA AFILIADA LO REQUIERA, ISA PAGARÁ LOS SERVICIOS DE CORTE DE UÑAS Y BAÑO, ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA, 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 24 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO.

LOS COSTES CORRESPONDIENTES DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

EL SERVICIO SOLAMENTE SE PRESTARÁ A MASCOTAS QUE CUENTEN CON CARNÉ DE VACUNAS AL DÍA Y QUE ESTÉN DESPARASITADOS EN UN TIEMPO NO MENOR A UN MES DE ANTELACIÓN ANTES DEL BAÑO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ DE ACUERDO A PLAN CONTRATADO.

#### **CONTROL MASCOTA SANA**

A SOLICITUD DEL CLIENTE, ISA COORDINARÁ Y CUBRIRÁ EL COSTO DE UN CHEQUEO GENERAL, EN UN CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. EL CHEQUEO GENERAL INCLUYE: CONSULTA EN CONSULTORIO CONTROL MASCOTA SANA. EL EXCEDENTE DEL SERVICIO, EN CASO DE HABERLO, QUEDARÁ A CARGO DEL CLIENTE SERVICIO DISPONIBLE CON UNA ANTIGÜEDAD MÍNIMA DE 90 DÍAS DE LA MASCOTA DENTRO DEL PLAN CONTRATADO.

#### **SERVICIO DE GUARDERIA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOPITALIZACION DEL AFILIADO ( MAX 3 DIAS).**

EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL CLIENTE QUE REQUIERA INTERNACIÓN DE 5 (CINCO) DÍAS O MÁS, ISA BRINDARÁ EL SERVICIO DE GUARDERÍA PARA LA MASCOTA HASTA POR 3 (TRES) DÍAS, A PARTIR DEL REQUERIMIENTO DEL MISMO POR EL CLIENTE, EN UNA GUARDERÍA DE MASCOTAS. EL CLIENTE DEBERÁ PROVEER EL ALIMENTO DE LA MASCOTA, Y ENTREGAR FOTOCOPIA DE LAS VACUNAS E INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA CONDICIÓN FÍSICA Y EL TEMPERAMENTO DE LA MISMA. ISA ESTÁ EN LA OBLIGACIÓN DE PAGAR UNA GUARDERÍA EN DONDE SE OCUPEN DE LA MASCOTA. ISA COORDINARÁ EL TRASLADO DE LA MASCOTA A LA GUARDERÍA, IMPONIENDO ÉSTA LAS CONDICIONES DE DICHO TRASLADO. EN NINGÚN CASO ISA ESTÁ EN LA OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO EN UNA GUARDERÍA QUE



ESCOJA EL AFILIADO SIN IMPORTAR EL APEGO O CONFIANZA QUE ÉSTE LE TENGA; LA DESIGNACIÓN DE LA GUARDERÍA SERÁ EXCLUSIVAMENTE PERTINENTE A ISA YA QUE TIENE QUE ESTAR DENTRO DE LA LISTA DE PROVEEDORES PREVIAMENTE APROBADOS POR LA EMPRESA. ISA EN NINGÚN CASO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD POR DAÑOS OCASIONADOS A LA MASCOTA EN LA GUARDERÍA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE DOMICILIO DEL DUEÑO Y LA MASCOTA Y HASTA EL MONTO LÍMITE POR EVENTO INDICADO EN EL PLAN CONTRATADO. EL EXCEDENTE DEL SERVICIO, EN CASO DE HABERLO, QUEDARÁ A CARGO DEL CLIENTE.

#### **URGENCIA DENTAL PARA MASCOTAS**

ISA PONE A DISPOSICIÓN DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA LA ATENCIÓN DENTAL A CONSECUENCIA DE UNA URGENCIA ODONTOLÓGICA, ENTENDIÉNDOSE COMO TAL CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES TRATAMIENTOS O ATENCIONES ODONTOLÓGICAS: MEDICINA BUCAL: EXAMEN CLÍNICO DE URGENCIA (DIAGNÓSTICO, PRONÓSTICO Y PLAN DE TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO, ALIVIO DEL DOLOR)

CIRUGÍA: EXODONCIAS O EXTRACCIONES SIMPLES EN DIENTES PERMANENTES, EXTRACCIONES SIMPLES EN DIENTES RESTOS RADICULARES, EXODONCIAS O EXTRACCIONES SIMPLES EN DIENTES FRACTURADOS

RADIOGRAFÍAS: PERIAPICAL SINTOMÁTICA, LAS ANTERIORES REQUERIDAS PARA REALIZAR LOS TRATAMIENTOS AMPARADOS EN LA COBERTURA, REALIZADAS EN EL CONSULTORIO

MONTO MÁXIMO: DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO, PERIODO DE CARENCIA POR 3 MESES

#### **SERVICIO DE PASEO CANINO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO (MAX 3 DIAS).**

EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL CLIENTE QUE REQUIERA INTERNACIÓN DE 5 (CINCO) DÍAS O MÁS, ISA BRINDARÁ EL SERVICIO DE PASEO CANINO PARA LA MASCOTA HASTA POR 3 (TRES) DÍAS, A PARTIR DEL REQUERIMIENTO DEL MISMO POR EL CLIENTE, CON PERSONAL CALIFICADO PARA EL CUIDADO DE LA MASCOTA. EL CLIENTE DEBERÁ PROVEER EL ALIMENTO DE LA MASCOTA, Y ENTREGAR FOTOCOPIA DE LAS VACUNAS E INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA CONDICIÓN FÍSICA Y EL TEMPERAMENTO DE LA MISMA. EN NINGÚN CASO ISA ESTÁ EN LA OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO CON UN PASEADOR QUE ESCOJA EL AFILIADO SIN IMPORTAR EL APEGO O CONFIANZA QUE ÉSTE LE TENGA; LA DESIGNACIÓN DEL PASEADOR SERÁ EXCLUSIVAMENTE PERTINENTE A ISA YA QUE TIENE QUE ESTAR DENTRO DE LA LISTA DE PROVEEDORES PREVIAMENTE APROBADOS POR LA EMPRESA. ISA EN NINGÚN CASO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD POR DAÑOS OCASIONADOS A LA MASCOTA EN EL PASEO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE DOMICILIO DEL DUEÑO Y LA MASCOTA Y HASTA EL MONTO LÍMITE POR EVENTO INDICADO EN EL PLAN CONTRATADO. EL EXCEDENTE DEL SERVICIO, EN CASO DE HABERLO, QUEDARÁ A CARGO DEL CLIENTE.

#### **SERVICIO DE PASEO CANINO.**

EN CASO DE REQUERIR EL CLIENTE QUE SE REALICE EL PASEO POR EL, ISA BRINDARÁ EL SERVICIO DE PASEO CANINO PARA LA MASCOTA HASTA POR 3 (TRES) DÍAS, A PARTIR DEL REQUERIMIENTO DE ESTE POR EL CLIENTE, CON PERSONAL CALIFICADO PARA EL CUIDADO DE LA MASCOTA. EL CLIENTE DEBERÁ PROVEER EL ALIMENTO DE LA MASCOTA, Y ENTREGAR FOTOCOPIA DE LAS VACUNAS E INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA CONDICIÓN FÍSICA Y EL TEMPERAMENTO DE ESTA. EN NINGÚN CASO ISA ESTÁ EN LA OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO CON UN



PASEADOR QUE ESCOJA EL AFILIADO SIN IMPORTAR EL APEGO O CONFIANZA QUE ÉSTE LE TENGA; LA DESIGNACIÓN DEL PASEADRO SERÁ EXCLUSIVAMENTE PERTINENTE A ISA YA QUE TIENE QUE ESTAR DENTRO DE LA LISTA DE PROVEEDORES PREVIAMENTE APROBADOS POR LA EMPRESA. ISA EN NINGÚN CASO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD POR DAÑOS OCASIONADOS A LA MASCOTA EN EL PASEO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE DOMICILIO DEL DUEÑO Y LA MASCOTA Y HASTA EL MONTO LÍMITE POR EVENTO INDICADO EN EL PLAN CONTRATADO. EL EXCEDENTE DEL SERVICIO, EN CASO DE HABERLO, QUEDARÁ A CARGO DEL CLIENTE.

#### **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR DAÑO A TERCEROS.**

ISA BRINDARÁ AYUDA POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL DE MANERA TELEFÓNICA INDICÁNDOLE AL PROPIETARIO QUÉ DEBE HACER EN LOS CASOS QUE SU MASCOTA AGREDA O CAUSE DAÑO POR MEDIO DE UNA MORDEDURA Y ESTÉ EN CURSO UNA RECLAMACION POR DAÑO A TERCEROS. ESTE SUCESO DEBE HABER SIDO COMETIDO EN LA VÍA PÚBLICA. NO SE ASESORARÁ EN RELACIÓN CON NINGUNA OTRA MATERIA LEGAL QUE NO SE RELACIONE DIRECTAMENTE CON EL ANIMAL ASISTIDO. LA CONSULTA SERÁ ATENDIDA POR UNO DE LOS ABOGADOS DESIGNADOS POR LA CENTRAL Y SE LIMITARÁ A LA ORIENTACIÓN VERBAL RESPECTO A LA CONSULTA PLANTEADA, SIN EMITIR DICTAMEN POR ESCRITO SOBRE LA MISMA. NO HAY LÍMITES DE CANTIDAD DE CONSULTAS PARA ESTE SERVICIO

#### **PUBLICACION EN REDES SOCIALES ESPECIALIZADAS EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA MASCOTA.**

EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA MASCOTA, EL PROVEEDOR LE BRINDARÁ ASISTENCIA EN LA LOCALIZACIÓN DE LA MISMA MEDIANTE LA PUBLICACION DE LOS DATOS Y CARACTERISTICAS DE LA MASCOTA EXTRAVIADA EN REDES SOCIALES ESPECIALIZADAS EN LA BUSQUEDA DE ANIMALES EXTRAVIADOS. EN CASO DE EXISTIR EXCEDENTE DEL SERVICIO POR PUBLICACIONES ADICIONALES, QUEDARÁ A CARGO DEL CLIENTE.

#### **ENVÍO DE ALIMENTO A DOMICILIO.**

A SOLICITUD DEL CLIENTE, ISA ORGANIZARÁ EL ENVÍO DE ALIMENTO BALANCEADO PARA LA MASCOTA AL DOMICILIO RESIDENCIAL. LOS CARGOS DEL ALIMENTO DEBERÁN SER ABONADOS POR EL CLIENTE. LOS MISMOS QUE SERÁN CARGADOS A SU TARJETA DE CREDITO O DEBITO. EL ENVÍO ESTÁ SUJETO A DISPONIBILIDAD DE STOCK DEL PROVEEDOR DE ALIMENTOS. EL ENVÍO SERÁ A CARGO DE ISA. SUJETO A DISPONIBILIDAD DEL PROVEEDOR DE ALIMENTO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 20:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 18:00 PM.

#### **ASISTENCIA EXEQUIAL**

EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL ANIMAL ASISTIDO, ISA ASUMIRÁ LOS GASTOS DE SERVICIOS DE ENTIERRO O CREMACIÓN DEL ANIMAL ASISTIDO. DICHS SERVICIOS INCLUYEN, TRASLADO DEL ANIMAL ASISTIDO AL CEMENTERIO DE MASCOTAS, DEVOLUCIÓN DE LAS CENIZAS ACONDICIONADAS EN UN RECIPIENTE HERMÉTICO, Y EN CASO DE ENTIERRO SEPULTURA EN PRADERA SIN IDENTIFICACIÓN. PARA ACCEDER AL SERVICIO EL BENEFICIARIO DEBERÁ COMUNICARSE TELEFÓNICAMENTE A LA CENTRAL OPERATIVA DURANTE LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO A EFECTOS QUE ISA COORDINE EL REFERIDO SERVICIO, LA COORDINACIÓN DEL SEPELIO COMENZARÁ EN UN PLAZO NO SUPERIOR A LAS SEIS (6) HORAS

HÁBILES A CONTAR DESDE EL LLAMADO DE SOLICITUD DE SERVICIO, LIMITE MAXIMO POR EL PRESENTE SERVICIO ES UN (1) EVENTOS POR CADA AÑO DE VIGENCIA DE LA COBERTURA, EL PRESENTE SERVICIO SÓLO SERÁ BRINDADO DENTRO QUITO, GUAYAQUIL Y CUENCA.

#### **PIPETA ANTI-PULGAS**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, ISA CUBRIRÁ EL SERVICIO DE PIPETA ANTI-PULGAS. ESTA SE APLICARÁ SOBRE LA PIEL DEL GATO O PERRO CON EL FIN DE ELIMINAR LAS PULGAS EN LA MASCOTA. ISA CUBRIRÁ EL COSTO DE LA PIPETA HASTA EL LÍMITE ESTABLECIDO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN RED VETERINARIA, LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO.

#### **SERVICIO LAVADO DE MUEBLES**

MEDIANTE COMUNICACIÓN CON LA CENTRAL TELEFÓNICA DE CORIS, EL AFILIADO PODRÁ ACCEDER AL SERVICIO DE LAVADO DE MUEBLES A DOMICILIO CON UN LÍMITE MÁXIMO DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO.

#### **GUARDERIA Y HOSPEDAJE PARA MASCOTAS.**

EN CASO DE VIAJE DEL BENEFICIARIO Y CUANDO LA MASCOTA NO PUEDA SER CUIDADA POR UN TERCERO, ISA CUBRIRÁ EL GASTO DE ESTADÍA EN HOTEL O CUIDADO POR HORAS DE LA MASCOTA, DENTRO DE LOS LÍMITES AQUÍ ESTABLECIDOS. EN CASO DE QUE EL AFILIADO QUE QUIERA SOLICITAR ESTADÍA EN HOTEL PARA MASCOTA, TENDRÁ QUE COORDINAR EL SERVICIO CON 24 HS DE ANTELACIÓN. PARA ACCEDER AL SERVICIO EL BENEFICIARIO DEBERÁ COMUNICARSE TELEFÓNICAMENTE A LA CENTRAL OPERATIVA DURANTE LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO A EFECTOS QUE ISA COORDINE EL REFERIDO SERVICIO. ES REQUISITO EXCLUYENTE PARA TENER DERECHO AL PRESENTE SERVICIO QUE SE PRESENTE LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN SANITARIA DE LA MASCOTA, PREVIO AL INGRESO DEL MISMO AL HOSPEDAJE PARA MASCOTAS: CARNÉ DE VACUNAS AL DÍA, CONSTANCIA DE QUE SE TRATA DE UN ANIMAL DESPARASITADO Y CERTIFICADO DE PIPETA. QUEDAN EXCLUIDOS DEL PRESENTE SERVICIO TODOS LOS ANIMALES AGRESIVOS, PRESENTEN RASGOS DE AGRESIVIDAD.

EL AFILIADO ES EL RESPONSABLE DE PROVEER EL ALIMENTO PARA LA MASCOTA.

EL PRESENTE SERVICIO QUEDA ENTERAMENTE SUJETO A LA DISPONIBILIDAD DE LOS SITIOS DE HOSPEDAJE PARA MASCOTA PROVEEDORES DE ISA, RECONOCIENDO Y ACEPTANDO EL BENEFICIARIO QUE NO EXISTE OBLIGACIÓN ALGUNA DE ISA DE ASEGURAR ESPACIO DE ALOJAMIENTO EN LAS FECHAS ANTES REFERIDAS.

#### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS PARA MASCOTAS**

ISA PRESTARÁ EL SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS PARA MASCOTAS, LOS COSTOS DERIVADOS DE ESTAS REFERENCIAS DEBEN SER ASUMIDOS POR EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. LOS SERVICIOS DE REFERENCIACIÓN SON:

- REFERENCIA DE CEMENTERIOS DE MASCOTAS
- REFERENCIA DE CENTROS ESPECIALIZADOS DE ALIMENTACIÓN (PASTELERÍAS, RESTAURANTES, CAFETERÍAS).
- REFERENCIA DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES, CLÍNICAS VETERINARIAS Y LABORATORIOS CLÍNICOS
- REFERENCIA DE ADIESTRADORES DE PERROS
- INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS PARA MASCOTAS

## **QUINTA: PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA MASCOTAS**

LA LÍNEA DE ATENCIÓN ESTARÁ DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, 365 DÍAS DEL AÑO:

1. EL AFILIADO Y PROPIETARIO DE LA MASCOTA SE COMUNICARÁ A LA LÍNEA DE ATENCIÓN PARA SOLICITAR CUALQUIERA DE LAS COBERTURAS ANTES MENCIONADAS.
2. TOMA DE INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIOS POR PARTE DE UN AGENTE DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN.
3. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Y REQUISITOS NECESARIOS PARA PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA.
4. REALIZACIÓN DEL TRIAGE VETERINARIO TELEFÓNICO PARA DETERMINAR LA ASISTENCIA NECESARIA PARA LA MASCOTA.
5. ASIGNACIÓN DEL CENTRO VETERINARIO APTO PARA LA ASISTENCIA REQUERIDA, EN CASO DE SER DETERMINADO LUEGO DEL TRIAGE TELEFÓNICO.
6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LA ATENCIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA MASCOTA HASTA EL EGRESO DEL CENTRO VETERINARIO ASISTENCIAL EN CASO DE HABER SIDO REQUERIDO

## **SEXTA: OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

CADA VEZ QUE EN ESTAS CONDICIONES GENERALES SE UTILICE LA EXPRESIÓN “AFILIADO”, SE ENTIENDE QUE ELLA INCLUYE A TODAS LAS PERSONAS MENCIONADAS EN EL GLOSARIO DE TÉRMINOS Y QUE HAYAN ADQUIRIDO Y PAGADO PREVIAMENTE ALGUNO DE LOS PLANES DETALLADOS EN ESTAS CONDICIONES GENERALES. EL AFILIADO, ESTARÁ OBLIGADO EN TODOS LOS CASOS Y PARA TODOS LOS SERVICIOS QUE LE SERÁN BRINDADOS POR ISA A:

- A) OBTENER LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ISA, A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN, ANTES DE COMPROMETER CUALQUIER GASTO O REALIZAR ACCIONES POR INICIATIVA PROPIA
- B) EL AFILIADO Y PROPIETARIO DE LA MASCOTA DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR ISA, CON RESPECTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS A LA MASCOTA
- C) TENER EL CARNÉ DE VACUNACIÓN DE LA MASCOTA AL DÍA CON SUS RESPECTIVAS VACUNAS

D) EN CASO DE QUE LA MASCOTA SUFRA ALGUNA SITUACIÓN QUE REQUIERA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, DEBERÁ REPORTARLO A ISA, A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS 022973146 DEBIENDO PROPORCIONAR AL OPERADOR DEL SERVICIO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

D.1.- DATOS DEL CLIENTE TALES COMO NOMBRE COMPLETO, DNI Y DOMICILIO RESIDENCIAL. B) IDENTIFICACIÓN DE LA MASCOTA (ESPECIE, RAZA, NOMBRE, EDAD, COLOR, ETC.).

E) LUGAR DONDE SE ENCUENTRA Y EL NÚMERO TELEFÓNICO DONDE EL PROVEEDOR PUEDA CONTACTAR AL CLIENTE, ASÍ COMO TODOS LOS DATOS QUE EL COORDINADOR DE LA ASISTENCIA LE SOLICITE PARA LOCALIZARLO.

D) DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y SERVICIO SOLICITADO. ESTAR PRESENTE EN CUALQUIERA DE LOS CASOS DERIVADOS DE UN SERVICIO.

E) NOTIFICAR CUALQUIER CAMBIO DE DOMICILIO RESIDENCIAL DE INMEDIATO AL PROVEEDOR YA QUE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MASCOTA SE PRESTARÁN ÚNICAMENTE EN EL DOMICILIO REGISTRADO COMO LUGAR DEL DOMICILIO RESIDENCIAL DEL CLIENTE. A FALTA DE DICHA NOTIFICACIÓN, EL PROVEEDOR CONSIDERARÁ AL CLIENTE COMO RESPONSABLE DE LOS COSTOS Y GASTOS INCURRIDOS A CAUSA DE UNA SITUACIÓN DE ASISTENCIA.

F) ENTREGAR, EN CASO DE QUE APLIQUE UN REINTEGRO, TODA LA DOCUMENTACIÓN QUE SOLICITE EL PROVEEDOR PARA LA ACREDITACIÓN DEL DINERO DENTRO DE LOS 30 DÍAS CORRIDOS DE REALIZADOS DICHOS GASTOS. EN CASO DE SUPERAR DICHO PLAZO EL PROVEEDOR NO ESTARÁ OBLIGADO A PROCEDER CON EL REINTEGRO. LOS SERVICIOS DESCRIPTOS, CONFIGURAN LA ÚNICA OBLIGACIÓN A CARGO DEL PROVEEDOR Y EN NINGÚN CASO OTORGARÁ UN REINTEGRO AL CLIENTE POR LAS SUMAS QUE ÉSTE HUBIERA ABONADO FUERA DE LOS SERVICIOS AQUÍ MENCIONADOS Y/O QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADOS POR EL PROVEEDOR.

## **SEPTIMA: LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

A TODAS LAS CONDICIONES GENERALES DE ESTE DOCUMENTO LES SON APLICABLES LAS EXCLUSIONES Y LIMITACIONES PREVISTAS PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS. ES ENTENDIDO QUE ADEMÁS NO QUEDARÁN CUBIERTOS POR LAS DISPOSICIONES DE ESTAS CONDICIONES LOS SIGUIENTES:

A) LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL AFILIADO.

B) ENFERMEDADES O ACCIDENTES IMPUTABLES A FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO, TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTOS, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, TEMPORALES, DERRUMBES, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.

C) HECHOS Y ACTOS DERIVADOS DE TERRORISMO, VANDALISMO COMÚN U ORGANIZADO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.

D) HECHOS Y ACTOS DE FUERZAS ARMADAS, FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD EN TIEMPOS DE PAZ O GUERRA.

E) LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.

- F) LOS SERVICIOS QUE EL AFILIADO HAYA GESTIONADO, CONTRATADO Y PAGADO POR SU CUENTA SIN PREVIO CONSENTIMIENTO DE ISA, SALVO EN CASO DE COMPROBADA FUERZA MAYOR QUE LE IMPIDA COMUNICARSE CON LA MISMA O CON TERCEROS ENCARGADOS DE PRESTAR DICHOS SERVICIOS.
- G) LAS ENFERMEDADES O LESIONES DERIVADAS DE PADECIMIENTOS CRÓNICOS, PREEXISTENTES Y DE LAS DIAGNOSTICADAS CON ANTERIORIDAD.
- H) LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA SE PRESTARÁN EXCLUSIVAMENTE EN LA CASA DE HABITACIÓN DONDE TENGA SU RESIDENCIA HABITUAL EL AFILIADO EXCLUYENDO LOCALES COMERCIALES, OFICINAS, ASÍ COMO OTROS INMUEBLES PROPIEDAD DEL AFILIADO.
- I) CUANDO POR ORDEN DE CUALQUIER AUTORIDAD COMPETENTE SE IMPIDA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.
- J) CUANDO EL AFILIADO NO PROPORCIONE INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA, QUE POR SU NATURALEZA NO PERMITA ATENDER DEBIDAMENTE EL ASUNTO.
- K) CUANDO LA PERSONA NO SE IDENTIFIQUE COMO AFILIADO
- L) CUANDO EL AFILIADO INCUMPLA CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES INDICADAS EN ESTE DOCUMENTO
- M) CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR, AMBOS COMPROBABLES, QUE IMPIDAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.
- O) CUANDO EL CLIENTE NO OTORQUE INFORMACIÓN CLARA, PRECISA, COMPLETA Y VERAZ PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA MASCOTA.
- P) CUANDO EL CLIENTE INCUMPLA CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES INDICADAS EN ESTE CONDICIONADO.
- Q) CUANDO EL CLIENTE ACTUARE DE MALA FE.

## **OCTAVA: EXCLUSIONES GENERALES E INFORMACIÓN PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS**

- 1.-LOS SERVICIOS SE PRESTARÁN HASTA EL MONTO MÁXIMO (LÍMITE DE COBERTURA) Y SEGÚN CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL CONDICIONADO.
- 2.- EL EXCEDENTE DEL MONTO DE CUALQUIER SERVICIO SERÁ PAGADO EN FORMA INMEDIATA POR EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA CON SUS PROPIOS RECURSOS
- 3.- LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL PRESTADOR, CORRERÁN BAJO SU CUENTA Y RIESGO
- 4.- LOS GASTOS VETERINARIOS POR ENFERMEDAD DE LA MASCOTA SI ÉSTA ES MENOR DE TRES (3) MESES O MAYOR A DIEZ (10) AÑOS CUMPLIDOS. COMO FECHA DE REFERENCIA SE TOMARÁ LA FECHA DE NACIMIENTO REGISTRADA EN LA TABLA DE REGISTRO DE LA ASISTENCIA
- 5.-ESTA ASISTENCIA NO INCLUYE TRATAMIENTOS CON MEDICINA HOMEOPÁTICA Y/O ALTERNATIVA

6.- NINGUNA ENFERMEDAD INFECCIOSA QUE PUEDA SUFRIR LA MASCOTA, SI ÉSTA NO TIENE SU CARNÉ DE VACUNACIÓN Y DESPARASITACIÓN AL DÍA

7.- LOS GASTOS VETERINARIOS POR ENFERMEDAD QUE SEA DETERMINADA COMO PREEXISTENTE, CRÓNICA Y/O CONGÉNITA

8.-PROCESOS PATOLÓGICOS GENERADOS POR CONSOLIDACIONES DE CRISTALES O CÁLCULOS

9.- PROCESOS PATOLÓGICOS POR HOLOPARÁSITOS Y/O QUE DEFINAN EN RUPTURA DE LIGAMENTOS

10.-ENFERMEDADES PARASITARIAS

11.- ENFERMEDADES INFECCIOSAS TALES COMO:

EN PERROS: DISTEMPER, PARVOVIROSIS, HEPATITIS INFECCIOSA CANINA, PARAINFLUENZA, LEPTOSPIROSIS, TOS DE LAS PERRERAS (TRAQUEÍTIS INFECCIOSA), RABIA, BABESIA, ERLICHIA, DIROFILARIA, BRUCELLA, TOXOPLASMA, NEOSPORA.

EN GATOS: CALICIVIRUS, RINOTRAQUEITIS INFECCIOSA FELINA, PANLEUCOPENIA FELINA, LEUCEMIA FELINA, CLAMYDIA, PERITONITIS INFECCIOSA FELINA, RABIA, BARTONELLA, HEMOBARTONELLA, TOXOPLASMA, VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA FELINA.

12.-ENFERMEDADES PREEXISTENTES, CONGÉNITAS O HEREDITARIAS DE LAS MASCOTAS DEFINIDAS COMO UNA ANOMALÍA EN LAS CARACTERÍSTICAS ANATÓMICAS O FISIOLÓGICAS DE CUALQUIERA DE LAS ESTRUCTURAS CORPORALES U ORGÁNICAS DEL 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 UNI O BILATERAL DE RÓTULA. – CUALQUIER TIPO DE RUPTURA DE LIGAMENTOS - ECTROPIÓN, ENTROPIÓN, ALTERACIONES DE PESTAÑAS (DISTI-QUIASIS). - ENCANTIS BILATERAL. - TESTÍCULOS ECTÓPICOS, (MONORQUIDIA, CRIPTORQUIDIA). - ELONGACIÓN DE PALADAR CON O SIN SÍNDROME DE BRAQUIOCEFÁLICO. - HERNIAS UMBILICALES NO TRAUMÁTICAS

13.-LAS ENFERMEDADES/DEFECTOS O MALFORMACIONES PREEXISTENTES QUE SON LAS DEFINIDAS COMO AQUELLAS ALTERACIONES DE LA SALUD O ANOMALÍAS QUE EXISTES 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

14.-LAS ALTERACIONES DE LA CONDUCTA O EL COMPORTAMIENTO DE LA MASCOTA

15.-LA GESTACIÓN Y EL PARTO NORMAL O EUTÓCICO

16.-ENFERMEDADES ONCOLÓGICAS DE CUALQUIER TIPO

17.-ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES

18.-ENFERMEDADES POR HEMOPARASITO

19.-ENFERMEDADES ENDOCRINAS O METABÓLICAS ATOPÍAS INESPECÍFICAS

20.-ENFERMEDADES DE ORIGEN GENÉTICO CON PREDISPOSICIÓN PATOLÓGICA POR RAZA LOS ACCIDENTES, TAL Y COMO SE DEFINE ESTE CONCEPTO EN ESTE DOCUMENTO

21.-LOS EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS QUE SE ENUNCIAN A CONTINUACIÓN, TAC, ESCANOGRAFÍA, RESONANCIA NUCLEAR MAGNÉTICA, ELECTROCARDIOGRAMA, RX CONTRASTADO, MELOGRAFÍA, TRANSFUSIONES SANGUÍNEAS, PLACAS DE COMPRESIÓN, TORNILLOS ORTOPÉDICOS, PRUEBAS DE LABORATORIO COMO RASPADO DE PIEL, CITOLOGÍA DE OÍDO Y TODOS AQUELLOS ESPECIALIZADOS, MEDICAMENTOS ESPECIALIZADOS.

22.-GASTOS DERIVADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE IMPARTIÓ EL VETERINARIO COMO NECESARIAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA ENFERMEDAD

23.-MEDICAMENTOS NO ESPECIFICADOS EN LA DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA RELACIONADOS EN LAS CONDICIONES GENERALES

24.-PERJUICIOS DERIVADOS DE HECHOS OCURRIDOS FUERA DEL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR

25.-CONDUCTAS DEL AFILIADO Y DE LA MASCOTA VINCULADA POR CUYOS ACTOS CORRESPONDE, CUANDO SE ENCUENTREN BAJO LOS EFECTOS DE BEBIDAS EMBRIAGANTES, DROGAS, ESTUPEFACIENTES O ALUCINÓGENOS.

26.-DAÑOS O LESIONES PRODUCIDOS POR LA PARTICIPACIÓN DE LA MASCOTAS VINCULADAS A UNA RIÑA O EN ACTOS CRIMINALES CON LA ACEPTACIÓN DEL AFILIADO

27.-MASCOTAS DESTINADAS PARA FINES COMERCIALES

28.-LA PRÁCTICA DE DEPORTES O LA PARTICIPACIÓN DE LA MASCOTA VINCULADA EN COMPETENCIAS OFICIALES O EXHIBICIONES

29.-EN CASO DE RETIRO VOLUNTARIO DE LA MASCOTA CON EL TRATAMIENTO EN CURSO EN LA CLÍNICA AUTORIZADA POR LA ASISTENCIA SE CONSIDERARÁ COMO UN EVENTO O SERVICIO CAUSADO SOBRE LA COBERTURA DE ASISTENCIA POR GASTO MÉDICO POR ENFERMEDAD Y/O ACCIDENTE

30.-NO SE PRESTARÁ SERVICIO DE PASEADOR CANINO NI RESIDENCIA EN GUARDERÍA A MASCOTAS CONVALECIENTES O EN TRATAMIENTOS MÉDICOS CRÓNICOS

**NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE:**

A) TODO TIPO DE ENFERMEDAD, EN ESPECIAL, LAS ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES, LAS VASCULARES Y LAS LESIONES RELACIONADAS CON DICHAS AFECCIONES

B) EL INFARTO DE MIOCARDIO LA ASISTENCIA MASCOTAS SERÁ PRESTADA DE ACUERDO A LOS SERVICIOS, MONTO Y EVENTOS ESTIPULADOS EN EL CONDICIONADO PRESENTE.



## NOVENA: PLANES

ACCIDENTE	LIMITE DE COBERTURA	EVENTOS
Consulta medica veterinaria por accidente en centro veterinario	HASTA 40 USD	2 EVENTOS AL AÑO
Vacunacion medica veterinaria en centro veterinario	HASTA 30 USD	1 EVENTOS AL AÑO
Traslado de mascota por emergencia a veterinaria mas cercana	HASTA 30 USD	1 EVENTO AL AÑO
Envio de medicamentos derivados de la consulta en centro veterinario	HASTA 20 USD	2 EVENTOS AL AÑO
Conexión con Profesionales.	SIN LIMITE	SIN LIMITE DE EVENTOS

ACCIDENTE + ENFERMEDAD	LIMITE DE COBERTURA	EVENTOS
Consulta medica veterinaria por accidente en centro veterinario	HASTA 60 USD	2 EVENTOS AL AÑO
Consulta medica veterinaria por enfermedad en centro veterinario	HASTA 60 USD	2 EVENTOS AL AÑO
Vacunacion medica veterinaria en centro veterinario	HASTA 40 USD	1 EVENTOS AL AÑO
Traslado de mascota por emergencia a veterinaria mas cercana	HASTA 45 USD	1 EVENTO AL AÑO
Envio de medicamentos derivados de la consulta en centro veterinario	HASTA 30 USD	2 EVENTOS AL AÑO
Conexión con Profesionales.	SIN LIMITE	SIN LIMITE DE EVENTOS

ACCIDENTE+ENFERMEDAD+PREVENCION	LIMITE DE COBERTURA	EVENTOS
Consulta medica veterinaria por accidente en centro veterinario	HASTA 80 USD	4 EVENTOS AL AÑO
Consulta medica veterinaria por enfermedad en centro veterinario	HASTA 80 USD	4 EVENTOS AL AÑO
Vacunacion medica veterinaria en centro veterinario	HASTA 40 USD	2 EVENTOS AL AÑO
Traslado de mascota por emergencia a veterinaria mas cercana	HASTA 45 USD	2 EVENTO AL AÑO
Envio de medicamentos derivados de la consulta en centro veterinario	HASTA 30 USD	4 EVENTOS AL AÑO
Baño y peluqueria canina ( corte de uñas y limpieza basica)	HASTA 35 USD	2 EVENTO AL AÑO
Control mascota sana	HASTA 40 USD	2 EVENTOS AL AÑO
Servicio de guarderia para mascotas en caso de hospitalizacion del afiliado ( max 3 dias)	HASTA 60 USD	2 EVENTO AL AÑO
Conexión con Profesionales.	SIN LIMITE	SIN LIMITE DE EVENTOS
Urgencia Dental para Mascotas	HASTA 50 USD	1 EVENTO AL AÑO

ADICIONALES	LIMITE DE COBERTURA	EVENTOS
Servicio de paseo canino en caso de hospitalización del afiliado ( max 3 días)	HASTA 1 HORA	2 EVENTO AL AÑO
Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización del afiliado ( max 3 días)	HASTA 60 USD	2 EVENTO AL AÑO
Servicio de paseo canino	HASTA 1 HORA	1 PASEO A LA SEMANA
Baño y peluquería canina ( corte de uñas y limpieza básica)	HASTA 35 USD	2 EVENTO AL AÑO
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	30'	SIN LIMITE DE EVENTOS
Publicación en redes sociales especializadas en caso de extravío de la mascota	8 DIAS DE PUBLICACION	2 EVENTOS AL AÑO
Envío de alimento a domicilio	TRASLADO DEL ALIMENTO	SIN LIMITE DE EVENTOS
Asistencia Exequial	HASTA 200 USD	1 EVENTO AL AÑO
Pipeta Anti pulgas	HASTA 30 USD	1 EVENTOS AL AÑO
Servicio de Adopción	ilimitado	ilimitado
Guardería y Hospedaje	HASTA 30 USD	2 EVENTOS AL AÑO
LIMPIEZA DE MUEBLES	HASTA 50 USD	2 EVENTOS AL AÑO
ENTRENAMIENTO PARA MASCOTAS	ILIMITADO	RED DE DESCUENTOS
PROFILAXIS PARA MASCOTAS	ILIMITADO	RED DE DESCUENTOS
EXAMENES DE LABORATORIO	ILIMITADO	RED DE DESCUENTOS
Pastelería	ILIMITADO	RED DE DESCUENTOS