

## CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA MASCOTAS

### A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA:

Los Servicios serán prestados por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** a los **CLIENTES**, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 del día año. Para solicitar un Servicio el Cliente deberá comunicarse al 5289-8101.

### DEFINICIONES

Para los efectos de la prestación de los Servicios, se entenderá por:

- a) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a la Mascota causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.
- b) **AREA DE COBERTURA:** Capital Federal y Gran Buenos Aires.
- c) **CAT:** Centro de Atención Telefónica del Proveedor.
- d) **CENTRO VETERINARIO:** Centro o consultorio veterinario privado o público o centro de servicios relacionados con la Mascota que el Proveedor designe como destino de la Mascota ante la solicitud de los Servicios.
- e) **CLIENTE:** Toda persona física que tenga bajo su tutela a la Mascota (perro o gato), siempre y cuando su inscripción a los Servicios este vigente, al momento de producirse la solicitud de los mismos.
- f) **DOMICILIO RESIDENCIAL:** El domicilio habitual dentro de Capital federal o Gran Buenos Aires que el Cliente declaró al momento de suscripción a los Servicios o cualquier modificación que el Cliente haya hecho del mismo. En caso de que la modificación haya sido en fecha posterior a la de contratación de los presentes Servicios, el Cliente deberá comunicarlo expresamente al Proveedor.
- g) **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.
- h) **EVENTOS:** se considera Evento a la ocasión de un Servicio determinado, los plazos son por año calendario.
- i) **EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del Cliente, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.

- j) **MASCOTA:** Perros o gatos, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el Cliente; que tengan entre 3 meses y 10 años de edad.
- k) **MONTO LÍMITE POR EVENTO:** suma máxima cubierta por el Proveedor para cada Evento.
- l) **PROVEEDOR:** E IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA
- m) **REFERENCIA:** Información concerniente al tema que corresponda, según se obtiene de los sitios de publicación oficial para cada caso.
- n) **SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del Proveedor relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.

## CLAUSULAS

### SERVICIOS VETERINARIOS.

#### 1. ORIENTACION VETERINARIA TELEFONICA.

##### *Sin Límite.*

A solicitud del Cliente, el Proveedor 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.

#### 2. CONSULTA MEDICA VETERINARIA POR ENFERMEDAD GRAVE O ACCIDENTE A DOMICILIO.

##### *Limitado a 1 único eventos; Monto límite evento: \$300.*

En caso de que su Mascota requiera atención veterinaria a consecuencia de una Enfermedad Grave o Accidente y siempre que el equipo veterinario del Proveedor lo considere necesario, se enviará un médico veterinario al Domicilio Residencial del Cliente para que la Mascota sea asistida.

El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del Cliente.

#### 3. CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ENFERMEDAD GRAVE O ACCIDENTE EN CENTRO VETERINARIO.

##### *Limitado a 1 único evento; Monto límite evento: \$500.*

En caso de que la Mascota requiera una consulta veterinaria a consecuencia de una Enfermedad Grave o Accidente, el Proveedor cubrirá el costo de atención, hasta el Monto límite por evento, en un Centro Veterinario Autorizado y Designado.

Este Servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del Cliente.

#### 4. ANÁLISIS Y ESTUDIOS EN CASO DE ENFERMEDAD GRAVE O ACCIDENTE.

##### *Limitado a 1 único evento; Monto límite evento: \$550.*

En caso de que la Mascota necesite realizarse estudios o análisis a consecuencia de una Enfermedad Grave o Accidente, el Proveedor pondrá a disposición un Centro Veterinario Autorizado y Designado para realizar los mismos.

Este Servicio incluye: análisis de sangre, radiografía, electrocardiograma y ecografías; hasta el Monto límite por evento.

El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del Cliente.

#### 5. INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.

##### *Limitado a 1 único evento; Monto límite evento: \$4500*

A solicitud del Cliente y en caso de necesitar una intervención quirúrgica causada por un Accidente o Enfermedad Grave no preexistente al momento de contratación de los Servicios, el Proveedor le cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el Monto límite por evento. Las mismas se realizarán en un Centro Veterinario Autorizado y Designado. Las intervenciones quirúrgicas cubiertas son:

- Cirugía Urológica
- Cirugía Digestiva
- Cirugía Aparato Reproductor
- Cirugía Bucal
- Cirugía Oftálmica
- Cirugía Plástica y Reparadora
- Cirugía óptica

El Servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario del Proveedor. Servicio disponible superados los 180 días desde la contratación de los Servicios.

El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del Cliente.

#### **6. INTERNACIÓN (post quirúrgica).**

**Limitado a 1 único evento; Monto límite por evento: \$450**

En caso de que la Mascota haya sido sometida a una intervención quirúrgica causada por un Accidente o Enfermedad Grave no preexistente al momento de contratación de los Servicios y necesite ser internado post cirugía, se le cubrirá el costo por 3 (tres) días de internación (no incluye descartables ni medicación); hasta el Monto límite por evento. La internación se realizará en un Centro Veterinario Autorizado y Designado por el Proveedor.

El Servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario del Proveedor.

El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del Cliente.

#### **CUIDADO DE LA MASCOTA**

##### **1. AYUDA EN LOCALIZACIÓN DE MASCOTAS EXTRAVIDAS.**

**Limitado a 1 único evento; Monto límite por evento: \$250**

En caso de extravío de la Mascota, el Proveedor le brindará asistencia en la localización de la misma. Este Servicio se prestará en la localidad de Domicilio Residencial del Cliente, dentro del perímetro urbano y hasta el Monto límite por evento.

Se ayudará en la búsqueda y localización a través de la impresión de afiches con fotografías e información de la Mascota y la publicación en las redes sociales de la misma.

Además el Cliente dispondrá de un 0800 de atención 24 horas para recibir los llamados de novedades acerca de su Mascota extraviada.

El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del Cliente.

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

**Sin Límite.**

A solicitud del Cliente, el Proveedor organizara el envío de alimento balanceado para la Mascota al Domicilio Residencial.

Los cargos del alimento deberán ser abonados por el Cliente. El envío está sujeto a disponibilidad de stock del proveedor de alimentos.

El envío será a cargo del Cliente pero podrá ser bonificado para compras superiores a 20 kgs. Sujeto a disponibilidad del proveedor de alimento.

Este Servicio se prestara de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

#### **4. GUARDERÍA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL DUEÑO.**

**Limitado a 1 único evento ; Monto límite por evento: \$500**

En caso de hospitalización o incapacidad del Cliente que requiera internación de 5 (cinco) días o más, el Proveedor brindará el Servicio de guardería para la Mascota hasta por 5 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.

Este Servicio se prestará en la ciudad de Domicilio Residencial y hasta el Monto límite por evento.

El Excedente del Servicio, en caso de haberlo, quedará a cargo del Cliente.

#### **ASISTENCIA AL CLIENTE**

##### **1. ASESORAMIENTO LEGAL TELEFONICO.**

**Sin Límite.**

En caso de que el Cliente haya 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.

##### **2. REFERENCIAS VETERINARIAS.**

**Sin Límite.**

Información acerca de: guardería de mascotas, clínicas y hospitales veterinarios, estéticas caninas, tiendas de accesorios para mascotas, 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, desparasitaciones, adopción, urgencias 24 horas, paseadores, criaderos, parejas, laboratorios, rayos, estudios, Pet Shops, restaurantes Pet Friendly, cirugías en caso de Accidente, etc

##### **3. REFERENCIACIÓN Y ORIENTACION EN ADIESTRAMIENTO TELEFONICO.**

**Sin límite**

A solicitud del Cliente, el Proveedor lo orientará telefónicamente sobre adiestramiento para la Mascota, y en caso de requerirlo se le proveerá de referencias sobre

establecimientos cercanos a su zona de residencia que tengan servicios de adiestramiento.

#### **B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente se obliga bajo el presente a:

1. A comunicar al Proveedor, tan pronto como tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
2. Notificar cualquier cambio de Domicilio Residencial de inmediato al Proveedor. 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.
3. Facilitar una jaula, correa, bozal o cualquier elemento necesario para el control y traslado del animal, al momento del requerimiento de un Servicio.
4. En caso de que la Mascota sufra alguna situación que requiera la prestación de los Servicios, deberá reportarlo al CAT del Proveedor, a los números telefónicos 0800-122-2242 o al 4136-0653, debiendo proporcionar al coordinador del Servicio la siguiente información:
  - a) Datos del Cliente tales como el nombre completo, DNI y Domicilio Residencial.
  - b) Identificación de la Mascota (especie, raza, nombre, edad, color, etc.).
  - c) 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.

Los Servicios descriptos, configuran la única obligación a cargo del Proveedor y en ningún caso reintegrara al Cliente las sumas que éste hubiera abonado fuera de los Servicios aquí mencionados y previamente autorizados por el Proveedor.

#### **C. EXCLUSIONES GENERALES.**

El Proveedor no estará obligado a la prestación de los Servicios en las siguientes situaciones:

1. Cuando el Cliente no otorgue información clara, precisa, completa y veraz para la identificación de la Mascota.
2. Cuando el Cliente incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
3. Cuando el Cliente actúe de mala fe.
4. Cuando los Servicios sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros,

hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

5. Cuando el Cliente solicite un Servicio para una Mascota que no sea aquella para la cual contrato el Servicio.
6. Cuando los Servicios sean solicitados para mascotas que no sean consideradas animales domésticos según los usos y costumbres o cuya tenencia en cautiverio se considere ilegal.

Las condiciones de este Servicio podrán ser modificadas en el futuro, y dichas modificaciones se verán reflejadas en la página web [www.ikeasistencia.com](http://www.ikeasistencia.com) con una antelación de 30 días.

El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial hasta el inicio del viaje, contados a partir de la fecha que se celebró el contrato, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicara fehaciente dicha revocación al Proveedor. Los gastos de devolución son por cuenta del Proveedor.

Servicio otorgado por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA.**

