



Programa de Asistencias para tu Mascota

Para clientes con cobertura de Mascota
en el Seguro de Vivienda



ZURICH SANTANDER · SEGUROS ARGENTINA

Servicio de asistencias
brindado por





Programa de Asistencias para tu Mascota

Índice de contenidos

Asistencias para tu Mascota	p.03
Introducción	p.04
Definiciones	p.04
Cláusulas	
Servicios Veterinarios	p.07
Coordinación	p.09
Servicios	p.10
Legal	p.11
Obligaciones del cliente	p.12
Exclusiones generales	p.13



Asistencias para tu Mascota

Asistencia	Servicios	Cantidad de eventos anuales	Monto de la asistencia	Carencia
Médica	Consultas veterinarias telefónicas 24 hs.	Sin límite	-	72 hs desde el alta del Seguro
	Consulta en Centro Veterinario por urgencias	2 por año	\$600	72 hs desde el alta del Seguro
	Chequeo General	1 por año	\$600	90 días desde el alta del Seguro
	Intervención quirúrgica	1 por año	\$2.000	180 días desde el alta del Seguro
	Internación (post intervención quirúrgica)	1 por año (1 a 2 días de internación)	\$600 por día de internación	180 días desde el alta del Seguro
	Vacunación	1 por año	\$600	90 días desde el alta del Seguro
Coordinación	Referenciación y orientación en adiestramiento	Sin límite	-	72 hs desde el alta del Seguro
	Referencias veterinarias telefónicas	Sin límite	-	72 hs desde el alta del Seguro
Servicios	Descuento en compra de alimentos y accesorios (*)	Sin límite	-	72 hs desde el alta del Seguro
	Reembolso de Remis en caso de siniestro	1 por año	\$500	72 hs desde el alta del Seguro
	Baño para mascota	3 por año	\$500	180 días desde el alta del Seguro
	APP Iké Mascotas	Sin límite	-	72 hs desde el alta del Seguro
Legal	Orientación legal telefónica	Sin límite	-	72 hs desde el alta del Seguro
	Asesoramiento en caso de daños a terceros	Sin límite	-	72 hs desde el alta del Seguro

*El descuento aplicará en función de las promociones de la red de proveedores, zona y producto.



Condiciones Generales

Descripción de los servicios prestados por Iké Asistencia Argentina

Introducción

Los SERVICIOS serán prestados por **IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA** a los clientes, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse al 0800-122-0894 / 4136-0620.

Definiciones

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

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños corporales a la MASCOTA causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.

Beneficiarios: cliente, cónyuge e hijos menores de 18 años.

Antigüedad mínima: tiempo mínimo transcurrido entre el alta del SEGURO por parte del CLIENTE y el momento de solicitud de los SERVICIOS siempre y cuando la contratación se haya dado de manera ininterrumpida.

APP: es la aplicación para teléfonos móviles Iké Mascotas de propiedad del PROVEEDOR que permite a los CLIENTES acceder al calendario de vacunación, consultas veterinarias online las 24 hs. por Whatsapp, opción para llamar a fin de solicitar los SERVICIOS, seguimiento de tratamientos, etc., y que se encuentra incluida dentro de los Servicios que brinda el PROVEEDOR.



Área de cobertura: IKE ASISTENCIA ARGENTINA proporcionará este servicio dentro de la República Argentina.

Carencia: período que transcurre desde el alta del SEGURO y la posibilidad de solicitar el servicio.

CAT: Centro de Atención Telefónica del PROVEEDOR.

Centro Veterinario Autorizado y Designado: centro o consultorio veterinario privado o público o centro de SERVICIOS relacionados con la MASCOTA que el PROVEEDOR designe ante la solicitud de los SERVICIOS.

Cliente: Toda persona física que haya contratado la póliza de seguro de vivienda de Zurich Santander Seguros Argentina S.A. con cláusula adicional de mascota y 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.

Domicilio residencial: el domicilio habitual 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.

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 veterinario.

Evento: ocasión de un SERVICIO determinado, los plazos son por año desde el alta del servicio.

Excedente: monto a pagar por parte del CLIENTE, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.



Mascota: perros o gatos, sean o no de raza, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el CLIENTE en su DOMICILIO RESIDENCIAL.

Monto límite por evento: suma máxima cubierta por el PROVEEDOR para cada EVENTO.

Proveedor: IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

Referencia: información concerniente al tema que corresponda, según se obtenga de los sitios de publicación oficial para cada caso.

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. Cuando el BENEFICIARIO desee asistir a su veterinario de confianza, previa autorización del PRESTADOR se realizará mediante esta vía.

Seguro: cobertura adicional de Seguro de Mascota incluida dentro de una póliza de Seguro de Vivienda contratada por el CLIENTE con Zurich Santander Seguros Argentina S.A.

Servicios: son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionados con la prestación de los SERVICIOS, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.

Cláusulas

Cuando el cliente se comuniquen con IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA, se le solicitará información de la mascota: descripción física, foto. Solo se contemplarán los SERVICIOS que sean previamente solicitados telefónicamente y autorizados por el PROVEEDOR. El PROVEEDOR se reserva el derecho de prestar los SERVICIOS mediante la modalidad de REINTEGRO cuando lo considere necesario o conveniente.



1. Servicios Veterinarios

1.1. Consulta en Centro Veterinario por urgencias, accidentes y/o control de tratamientos

Limitado a 2 eventos; monto límite por evento \$600. En caso de que la MASCOTA requiera atención veterinaria a consecuencia de una URGENCIA, ACCIDENTE Y/O CONTROL DE TRATAMIENTOS y siempre que el equipo veterinario del PROVEEDOR lo considere necesario, 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.

Los servicios autorizados para CONTROL DE TRATAMIENTO en centro veterinario son los siguientes:

- Tratamiento sintomático de casos leves. Pacientes compensados sin riesgo de vida (gastritis, enteritis, alergias, dolores articulares, otitis, conjuntivitis).
- Realización de plan sanitario (vacunación y desparasitación).
- Extracción de muestras de sangre para análisis.
- Seguimiento evolutivo de pacientes compensados.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.

1.2. Consultas veterinarias telefónicas 24 hs

Sin límite de montos y eventos. 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.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.

1.3. Chequeo general

Limitado a 1 evento; monto límite por evento \$600. A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR coordinará y cubrirá el costo de un chequeo general, en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y 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.

Carencia: SERVICIO disponible con una ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 90 días.

1.4. Intervención quirúrgica

Limitado a 1 evento; monto límite por evento \$2.000. A solicitud del CLIENTE y en caso de necesitar una intervención quirúrgica causada por un ACCIDENTE o ENFERMEDAD GRAVE no preexistente al momento de la contratación de los SERVICIOS, el PROVEEDOR cubrirá el costo de la intervención quirúrgica hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO. El SERVICIO estará sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario del PROVEEDOR. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 180 días.

1.5. Internación (post intervención quirúrgica)

Limitado a 1 evento; hasta 2 días por evento; monto límite por día \$600. 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 2 (dos) días de internación (no incluye descartables ni medicación); hasta el MONTO LÍMITE POR DÍA. 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.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.

1.6. Vacunación

Limitado a 1 evento; monto límite por evento \$600. A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR 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.

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 90 días.

2. Coordinación

2.1. Referenciación y orientación en adiestramiento telefónico

Sin límite de montos y eventos. 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 su DOMICILIO RESIDENCIAL.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.



2. 2. Referencias veterinarias telefónicas

Sin límite de montos y eventos. Información telefónica acerca de: guardería de mascota, 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. COMPRA de mascota y referencia sobre vendedor.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.

3. Servicios

3.1. Descuento en compra de alimentos y accesorios

Sin límite de montos y eventos. El PROVEEDOR brinda a disposición del BENEFICIARIO su red de proveedores para acceder a un precio preferencial sobre la compra de alimentos y accesorios para mascota.

El descuento se aplicará en función de las promociones vigentes de la red de proveedores, zona y producto.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.

3.2. Reembolso de remis

Limitado a 1 evento por año, monto limite por evento \$500. A solicitud del CLIENTE, el PROVEEDOR realizará el reembolso o reintegro del costo del taxi en caso de traslado a



veterinaria por accidente. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.

3.3. Baño para mascota

Limitado a 3 eventos por año; monto límite por evento \$500. El PROVEEDOR cubrirá el costo de tres baños en un CENTRO VETERINARIO AUTORIZADO Y DESIGNADO por Ike. Este SERVICIO se prestará en la ciudad del DOMICILIO RESIDENCIAL del CLIENTE y deberá ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación, y estará sujeto a disponibilidad horaria del CENTRO DESIGNADO. El CLIENTE podrá optar por realizar el baño en un centro estético a su elección, previamente autorizado por el PROVEEDOR en cuyo caso se cubrirá hasta el MONTO LÍMITE POR EVENTO. El EXCEDENTE del SERVICIO, en caso de haberlo, quedará a cargo del CLIENTE.

Carencia: SERVICIO disponible con ANTIGÜEDAD MÍNIMA de 180 días.

4. Legal

4.1. Asesoramiento legal telefonico

Sin límite de montos y eventos. 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.

Carencia: SERVICIO disponible a partir de las 72 hs del alta del Seguro.



Obligaciones del cliente

El CLIENTE se obliga bajo el presente a:

1. Encontrarse al día con el pago de la póliza de vivienda con cláusula adicional de mascota.
2. En caso de que la MASCOTA sufra alguna situación que requiera la prestación de los SERVICIOS, deberá reportarlo al PROVEEDOR, a los números telefónicos 0800-122-0894 / 4136-0620, debiendo proporcionar al coordinador del SERVICIO la siguiente información:
 - a) Datos del CLIENTE tales como 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. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un SERVICIO.
3. 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.
4. 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.



5. Facilitar una jaula, correa, bozal o cualquier elemento necesario para el control y/o traslado del animal, al momento del requerimiento de un SERVICIO.

6. Verificar con el PROVEEDOR y solicitar su expresa autorización previa a la realización de cualquier gasto relacionado con la prestación de los SERVICIOS.

7. 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.

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 cualquiera 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 contrató el SERVICIO.

6. Cuando los SERVICIOS sean solicitados para mascota que no sean consideradas animales domésticos (Perros o gatos, destinados a compañía o vigilancia que residan de forma permanente con el CLIENTE en su DOMICILIO RESIDENCIAL) según los usos y costumbres o cuya tenencia en cautiverio se considere ilegal.

Las condiciones de este SERVICIO podrán ser modificadas en el futuro. En caso de que el CLIENTE no desee continuar con las prestaciones del SERVICIO contratado podrá solicitar la baja del mismo en forma gratuita comunicándose al 0800-999-2400 / 4345-2400.

El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial durante el plazo de 10 días corridos, contados a partir de la fecha que se celebró el contrato, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicará fehaciente dicha revocación al PROVEEDOR. Los gastos de devolución son por cuenta del PROVEEDOR.

MODELO ILUSTRATIVO SIN VALOR CONTRACTUAL

Protección para tu mascota, tranquilidad para tu familia



ZURICH SANTANDER · SEGUROS ARGENTINA