

# Asistencia Mascota Plus



Condiciones  
**Generales**

## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

### 1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **ASISTENCIA MASCOTA PLUS** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **018000423656** EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales

El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.



# ASISTENCIA MASCOTAS PLUS



## ASISTENCIAS LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS

## COBERTURAS

### ASISTENCIA MASCOTAS

CONSULTORIO VETERINARIO TELEFÓNICO - ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIA EN CASO DE EMERGENCIA
TRASLADO DE LA MASCOTA EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE
MEDICAMENTOS EN CASO DE ACCIDENTES
COORDINACIÓN Y AUXILIO PARA EXTERILIZACIÓN DE LAS MASCOTAS (CARENCIA 30 DÍAS)
REFUERZO VACUNACIÓN A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIA
SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

### MONTOS MÁXIMOS

SIN LÍMITE
HASTA 6 SMDLV POR EVENTO
HASTA 5 SMDLV POR EVENTO
HASTA 5 SMDLV POR EVENTO
HASTA 3 SMDLV POR EVENTO
HASTA 4 SMDLV POR EVENTO
HASTA 5 SMDLV POR EVENTO

### EVENTOS MÁXIMOS

6 EVENTOS POR AÑO
2 EVENTOS POR AÑO
2 EVENTOS POR AÑO
2 EVENTOS POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO

### ASISTENCIA LEGAL

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA
REPRESENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA: ASIGNACIÓN DE UN ABOGADO QUE GUIARÁ A NUESTRO AFILIADO EN EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O VICIL, EN CASO QUE A LA MASCOTA, LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO

### MONTOS MÁXIMOS

SIN LÍMITE
SIN LÍMITE

### EVENTOS MÁXIMOS

2 EVENTOS POR AÑO
1 EVENTO POR AÑO

### ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS ECORECREATIVAS CANINAS
INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMAS SERVICIOS MASCOTAS
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CIRUGÍAS, RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS
REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALÓN DE BELLEZAS, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

### MONTOS MÁXIMOS

SIN LÍMITE
------------

### EVENTOS MÁXIMOS

SIN LÍMITE
------------

## 2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

Los SERVICIOS establecidos en este punto se prestarán a máximo una mascota por grupo de afiliados: perro o gato, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

- 1) Se entiende como MASCOTA únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el DOMICILIO del AFILIADO.
- 2) Antes de dar la asistencia a la MASCOTA, el AFILIADO por medio de WhatsApp, le brindará al PRESTADOR todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.
- 3) Antes de dar la asistencia refuerzo de vacunación a la MASCOTA, EL AFILIADO por medio de WhatsApp le brindará al PRESTADOR foto de carné de vacunación.
- 4) La asistencia solo se dará a las mascotas que EL AFILIADO escoja al momento de la afiliación o vinculación de esta. Por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga.

Los SERVICIOS descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un SERVICIO el AFILIADO deberá validar con el PRESTADOR si cuenta con red de servicio en su zona de DOMICILIO.

En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el AFILIADO deberá trasladarse a la ciudad principal más cercana para acceder al SERVICIO requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de REEMBOLSO, previa autorización por parte del PRESTADOR.

### 2.1 ASISTENCIA MASCOTA

#### Consultorio Veterinario Telefónico - Orientación médica veterinaria

Cuando EL AFILIADO requiera una orientación veterinaria telefónica para su MASCOTA relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, el PRESTADOR lo contactará con un PROVEEDOR de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. El PROVEEDOR solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre.

Este SERVICIO es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud de la mascota de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el PROVEEDOR. La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. Cada llamada tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) minutos.

La asistencia se prestará por seis (6) eventos al año sin límite de cobertura.

## **Consulta médica veterinaria a domicilio y/o red de veterinaria en caso de emergencia**

Cuando EL AFILIADO requiera asistencia médica veterinaria para su MASCOTA a causa de una emergencia, el PRESTADOR enviará a su domicilio un PROVEEDOR de servicios médicos veterinarios o lo remitirá a alguno de los PROVEEDORES de su red veterinaria.

Cuando el PRESTADOR reciba la llamada telefónica de solicitud del servicio, se realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene trasladar la MASCOTA a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su DOMICILIO, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente.

En caso que no haya disponibilidad de médico veterinario para atender el servicio, EL PRESTADOR con previa autorización del centro de atención telefónico, cubrirá hasta el monto máximo de la cobertura en el centro veterinario más cercano a EL AFILIADO.

La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados de EL SERVICIO, los cuales debe asumir exclusivamente EL AFILIADO.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de seis (6) SMDLV

## **Traslado de la mascota en caso de enfermedad o accidente (1 trayecto)**

Si como consecuencia de una emergencia o enfermedad ocurrida dentro de la vigencia de la asistencia EL AFILIADO requiere que la mascota sea trasladada de emergencia a un centro de atención veterinario, EL PRESTADOR coordinará y hará el seguimiento hasta el arribo de la unidad, por medio del transporte que sea posible conseguir a la menor brevedad (ambulancia veterinaria, transporte público, transporte especial, entre otros).

El traslado solo será por emergencia y se realizará a la clínica veterinaria de la red de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR no será responsable de la recuperación de la mascota.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de cinco (5) SMDLV

## **Medicamentos en caso de accidentes**

Cuando LA MASCOTA del AFILIADO requiera medicamentos derivados de la atención brindada por el PRESTADOR, el PRESTADOR cubrirá hasta el monto máximo de

cobertura siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte del PRESTADOR haya atendido a la MASCOTA.

Los medicamentos autorizados dentro de este servicio son los siguientes: Antiinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibióticos. Los tratamientos, procedimientos e instrumentación tales como: fisioterapia, lavados gástricos, cirugías, aplicaciones tópicas, baños, ungüentos, sprays, entre otros están excluidos de la cobertura del servicio y serán asumidos exclusivamente por EL AFILIADO.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de cinco (5) SMDLV

## **Servicio de paseo de caninos y guardería en caso de hospitalización del afiliado**

- **Servicio paseo de caninos en caso de hospitalización del afiliado**

Cuando EL AFILIADO se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera un SERVICIO de paseo para su mascota; el PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio de paseo para el canino y el aseo derivado del mismo, siempre y cuando exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días.

- **Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización del afiliado**

Cuando EL AFILIADO se encuentre hospitalizado por un período igual o superior a cinco (5) días, EL PRESTADOR coordinará el servicio de guardería para su MASCOTA hasta por TRES (3) DÍAS con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no cubrirá los costos de traslado de la MASCOTA, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

EL AFILIADO debe suministrar la comida para su MASCOTA durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta.

Para hacer efectiva la prestación de este servicio se debe demostrar la hospitalización de EL AFILIADO por medio de un documento válido, emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cinco (5) SMDLV

## **Coordinación y auxilio para esterilización de las mascotas (carencia 30 días)**

Cuando EL AFILIADO lo requiera el proveedor gestionará y coordinará la esterilización de su mascota (Se cubre hasta el límite indicado, el valor del procedimiento, no se cubren medicamentos post-operatorios, exámenes previos, transportes), este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario.

Esta cobertura va enfocada a los cachorros o hembras que no hayan sido esterilizados y por solicitud del propietario de la mascota no sin antes la mascota haya sido valorada por un veterinario y se tenga el certificado de que la mascota está apta para dicho procedimiento.

No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos, ni aquellos con más de 9 años de edad.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de tres (3) SMDLV

## **Refuerzo de vacunación en red veterinaria**

Cuando EL AFILIADO requiera la aplicación de una vacuna para su MASCOTA, el PRESTADOR se encargará de coordinar el servicio con un PROVEEDOR de su red veterinaria. La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo

- Caninos: Pentavalente, pentavalente + rabia
- Felinos: triple felina, triple felina + rabia.

La mascota debe tener mínimamente 1 año de edad y carnet de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario asignado por EL PRESTADOR.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cuatro (4) SMDLV



## 2.2 ASISTENCIA LEGAL

### **Asistencia legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercio causado por la mascota.**

Cuando EL AFILIADO requiera asistencia legal por daños a terceros ocasionados por su MASCOTA, EL PRESTADOR lo contactará telefónicamente con un PROVEEDOR de servicios jurídicos. El servicio se limita a brindar orientación jurídica respecto a los procesos judiciales o conciliatorios derivados de los daños o lesiones ocasionados por la MASCOTA a terceros.

La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que directamente contrate EL AFILIADO.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cinco (5) SMDLV.

### **Representación legal telefónica en caso que la mascota le cause daño por conducta a proceder doloso a un tercero**

Cuando EL AFILIADO requiera asistencia legal por conducta o proceder doloso a terceros ocasionados por su MASCOTA, EL PRESTADOR lo contactará telefónicamente con un PROVEEDOR de servicios jurídicos. El servicio se limita a brindar orientación jurídica respecto a los procesos judiciales o conciliatorios derivados de los daños o lesiones ocasionados por la MASCOTA a terceros.

La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte de EL abogado que directamente contrate EL AFILIADO.

La asistencia se prestará por un (1) eventos al año con un límite de cinco (5) SMDLV

## 2.3 ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

### **Transmisión de mensajes urgentes**

Cuando el AFILIADO requiera transmitir un mensaje urgente, el PRESTADOR recibirá el mensaje original y el número del destinatario al que va dirigido e intentará transmitirlo telefónicamente. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que lleve a cabo el destinatario al recibir el mensaje.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura

### **Referencia y coordinación de caminatas eco recreativas caninas**

Cuando el AFILIADO lo requiera, el PRESTADOR le brindará información sobre caminatas Eco-recreativas caninas para su mascota. El AFILIADO asumirá cualquier costo referente a inscripción o gastos adicionales.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura

### **Referencias médicas veterinarias, guarderías para mascotas y clínicas a nivel nacional.**

Cuando EL AFILIADO lo solicite, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada acerca de centros médicos veterinarios y guarderías para mascotas a nivel nacional.

La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura

### **Referencia y coordinación para cirugías, radiografías y ecografías.**

Cuando EL AFILIADO lo solicite, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada acerca de centros médicos veterinarios que brinden servicios de cirugías, radiografías y ecografías.

La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.

### **Referencia y coordinación de adiestradores de perros y clínicas veterinarias**

Cuando EL AFILIADO lo solicite, el PRESTADOR le brindará información actualizada sobre adiestradores y centros médicos veterinarios a nivel nacional.

Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, el costo será asumido en su totalidad por el AFILIADO y la obligación de EL PRESTADOR es de medio y no de resultado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.



## Referencia y coordinación salón de bellezas, boutiques y clínicas veterinarias

Cuando EL AFILIADO lo requiera, el PRESTADOR le proporcionará información actualizada de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias y también podrá COORDINAR el servicio cuyo costo será asumido en su totalidad por el AFILIADO.

La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.

## Exclusiones de los servicios para mascotas

Por ACCIDENTE de la mascota el presente servicio no cubre los gastos veterinarios a consecuencia de:

1. Mascotas que no sean propiedad de EL AFILIADO.
2. Participación de la mascota en riñas con aceptación de EL AFILIADO.
3. Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el ACCIDENTE: tac, escenografía, melografía, plasmaféresis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
4. Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
5. El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de EL ACCIDENTE.
6. Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
7. REEMBOLSO por concepto de gastos veterinarios por ACCIDENTE de la mascota amparada. **En todo caso no se consideran ACCIDENTES** las ENFERMEDADES ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después de EL ACCIDENTE.
8. ENFERMEDADES cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
9. El infarto de miocardio.

## **No se considera ENFERMEDAD:**

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 anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas de EL individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento de EL nacimiento.
- c) 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.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico

## **3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los SERVICIOS en forma directa o a través de su red de PROVEEDORES. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS, debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.

## **4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE EL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que EL AFILIADO requiera alguno de los SERVICIOS contemplados dentro de EL programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a) EL AFILIADO que requiera de EL servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia o por medio del asistente virtual OLIBOT.
- b) Comunicarse con EL PRESTADOR a la línea telefónica 018000423656 destinada para el programa de asistencia.
- c) EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el SERVICIO que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción de EL EVENTO. En el momento de solicitar y/o recibir el SERVICIO de asistencia se le requerirá a EL AFILIADO un documento de identificación con fotografía.
- d) Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como EL AFILIADO activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e) El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado de EL PROVEEDOR y mano de obra.

## 5. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

Con el fin de que EL AFILIADO pueda disfrutar de los SERVICIOS contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente. En caso de excederse el monto máximo de cobertura, EL AFILIADO deberá asumir el excedente.
- b. Solicitar al PRESTADOR de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier SERVICIO cuyo REEMBOLSO pretenda solicitar posteriormente.
- c. Dar aviso oportuno al PRESTADOR del cambio de DOMICILIO de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su DOMICILIO POR fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el PRESTADOR y EL AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual el PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales.
- d. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- e. Identificarse ante los representantes de EL PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS de EL PROGRAMA de asistencia.

## 6. EXCLUSIONES

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

- a. Cuando EL AFILIADO no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al SERVICIO solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales de EL programa.
- c. Cuando EL AFILIADO no se identifique plenamente ante el PRESTADOR o su PROVEEDOR como AFILIADO de EL programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS de EL programa de asistencia.
- d. Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio de EL PRESTADOR, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.
- e. La mala fe de EL AFILIADO comprobada por el personal de EL PRESTADOR.
- f. Los EVENTOS originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los EVENTOS originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los EVENTOS originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los EVENTOS originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.

- l. Cuando no exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que permita la prestación de EL SERVICIO en la zona.
- m. Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales de EL programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- o. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO, cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales de EL programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- p. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.

## 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos especiales utilizados en las presentes Condiciones Generales, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

**EL PRESTADOR:** GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S

**LA EMPRESA:** CENTRAL DE COOPERACION DE SERVICIOS INTEGRADOS LIMITADA - CENTRALCO LIMITADA

**AFILIADO:** Es la persona titular de EL plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios de EL programa de asistencia objeto de estas Condiciones Generales.

**ÁMBITO TERRITORIAL:** Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria

**ASISTENCIA:** Prestación de ayuda al AFILIADO que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un EVENTO que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el PRESTADOR y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.

**COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO con relación a las asistencias de EL programa.

**COSTO PREFERENCIAL:** EL PRESTADOR trasladará a sus AFILIADOS las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

**DOMICILIO:** Lugar de residencia de la persona con carácter permanente, constituyendo su sede dentro de EL ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por EL AFILIADO al momento de activar el servicio.

**ENFERMEDAD:** toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por médico legalmente autorizado para ejercer. A efectos de la cobertura del programa de asistencia, no se considera

enfermedad la originada en un Accidente, la enfermedad congénita y/o hereditaria, la enfermedad preexistente o patológica y tampoco las alteraciones de la conducta y/o comportamiento ni la gestación, el parto normal o ectópico.

**ENFERMEDAD CONGÉNITA Y/O HEREDITARIA:** anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas de EL individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento de EL nacimiento.

**EMERGENCIA VETERINARIA:** Situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.

**ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad de larga duración y por lo general, de progresión lenta.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA:** condición de salud, alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.

**EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia que esté dentro de la cobertura del programa ASISTENCIA MASCOTAS PLUS.

**FECHA DE INICIO VIGENCIA:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los AFILIADOS a la empresa. (Ver período de carencia).

**HOSPITALIZACIÓN:** La permanencia de EL paciente en un hospital o clínica pernoctando en el centro.

**INFRAESTRUCTURA PRIVADA:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.

**INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA:** Tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un ACCIDENTE o ENFERMEDAD, incluyéndose en este concepto los honorarios de EL cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

**INCAPACIDAD:** Impedimento para desempeñar las capacidades laborales, académicas y en general las habituales por un tiempo determinado, originado en una enfermedad o en un accidente

**MASCOTA:** Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía principalmente y que es absolutamente dependiente del ser humano para asegurar su bienestar y supervivencia. Para efectos de las asistencias aquí contempladas, únicamente se entenderá como mascota al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el DOMICILIO de EL AFILIADO.

**MONTO MÁXIMO POR EVENTO:** cantidad máxima que pagará el PRESTADOR en caso de presentarse un evento.

**PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que EL AFILIADO puede hacer uso de la asistencia.

**PREEXISTENCIA:** Existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la

experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

**PROVEEDOR:** Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor de EL AFILIADO cuando se presente un evento.

**REEMBOLSO:** Dinero que se le devuelve al AFILIADO, persona natural cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este, de acuerdo con el condicionado general del producto adquirido.

**SERVICIOS:** Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia a EL AFILIADO cuando se presente un evento.

**URGENCIA:** situación de salud, peligro o desastre que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes, pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas mas no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.

