



Asistencia **Mascotas Premium**

Condiciones generales para
la prestación del servicio



 **Global
Assist**
UN MUNDO DE SERVICIOS

24 Horas
de Servicio
7 365 Días ✓



Línea Nacional
018000413820



Línea Fija Medellín
(604) 560 4090



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 PREMIUM** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días de EL año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **018000413820** 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.

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

ASISTENCIAS LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS	COBERTURAS	
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
CONSULTORIO VETERINARIO TELEFÓNICO - ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA	SIN LÍMITE	6 EVENTOS POR AÑO
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIA EN CASO DE EMERGENCIA	HASTA 6 SMDLV POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
TRASLADO DE LA MASCOTA EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE	HASTA 5 SMDLV POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
MEDICAMENTOS EN CASO DE ACCIDENTES	HASTA 5 SMDLV POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA	HASTA 4 SMDLV POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO	HASTA 5 SMDLV POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO		
ASISTENCIA LEGAL	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
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	SIN LÍMITE	2 EVENTOS POR AÑO
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 CONDCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO	SIN LÍMITE	1 EVENTO POR AÑO
ASISTENCIA EXEQUIAL	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE	HASTA 11 SMDLV POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
TRASLADO, RESGUARDO Y DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS, CARENCIA 60 DÍAS)	HASTA 12 SMDLV POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
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	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALÓN DE BELLEZAS, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS		

Se entiende como MASCOTA únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el DOMICILIO del AFILIADO.

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 y foto de carné de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

La asistencia solo se dará a las mascotas que EL AFILIADO escoja al momento de la activación del programa, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula AFILIADO, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación.

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, siempre con 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.

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 ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, EL PRESTADOR lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de 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 la mascota.

En caso que no haya disponibilidad de médico veterinario cercano al domicilio de EL AFILIADO para atender el servicio, EL AFILIADO deberá trasladarse hasta el centro veterinario más cercano y autorizado por EL PRESTADOR, EL PRESTADOR cubrirá el valor de la consulta y el traslado hasta el monto máximo de la cobertura. En caso de exceder el monto máximo de cobertura EL AFILIADO asumirá el excedente.

El período de carencia para solicitar el servicio por accidente es de treinta (30) días y si es por enfermedad o urgencia de la mascota es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia

No se incluye la aplicación de medicamentos por enfermedad o ingesta de cuerpos extraños en el momento de la consulta, tampoco los recetados o tratamientos posteriores a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros.

El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en 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. EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del SERVICIO, los cuales debe asumir exclusivamente el AFILIADO.

Profesionales
especializados



24 Horas
de Servicio
365 Días ✓

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

En caso que la mascota de EL AFILIADO requiera ser trasladada de URGENCIA a un centro médico veterinario a causa de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o de una enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes; EL PRESTADOR coordinará el envío del transporte o el reembolso del mismo con previa autorización de EL PRESTADOR. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de EL PRESTADOR. EL SERVICIO solamente cubre un trayecto.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, puede ser un vehículo particular, en todo caso EL PRESTADOR lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional veterinario procederá con la coordinación y asignación del transporte.

Medicamentos en caso de accidentes.

Cuando la mascota de EL AFILIADO a causa de un accidente requiera medicamentos derivados y utilizados en la atención del médico veterinario en clínica brindada por el PRESTADOR, el PRESTADOR los cubrirá hasta el monto máximo de cobertura siempre y cuando:



- Se tenga disponibilidad de los mismos
- Se encuentren dentro de la cobertura autorizada
- Se acredite la remisión del médico veterinario

Los medicamentos autorizados dentro de este servicio son los siguientes:



- Antiinflamatorios
- Antieméticos
- Analgésicos
- Antiácidos
- Antipirético
- Antibióticos.

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.

Vacunación y/o en red veterinaria.

Cuando el AFILIADO requiera la aplicación de la primera vacuna para su mascota, EL PRESTADOR se encargará de coordinar y asignar EL PROVEEDOR.

El servicio de vacunación puede ser a domicilio o en clínica, en todo caso dependerá de la disponibilidad de la red de proveedores de EL PRESTADOR.

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.

Para que EL PRESTADOR pueda coordinar el servicio de vacunación EL AFILIADO debe haber desparasitado su mascota como mínimo 8 días antes y la mascota debe estar en buen estado de salud, el servicio se limita únicamente a la aplicación de la vacuna.

Servicio de paseo de caninos y guardería en caso de hospitalización del afiliado.

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

En caso de que EL AFILIADO se encuentre hospitalizado, EL PRESTADOR coordinará el servicio de paseador a domicilio para su mascota con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por eventuales daños, pérdidas o hurtos ocurridos durante la prestación del servicio.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional 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 de anticipación.

EL AFILIADO deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

EL AFILIADO debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por EL PROVEEDOR.

Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe acreditar la hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.



Paseador
de mascotas



Vacunación
a domicilio



Hospitalización
Nuestro afiliado

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

En caso de que EL AFILIADO se encuentre hospitalizado, EL PRESTADOR coordinará el servicio de guardería para su mascota con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por eventuales daños, pérdidas o hurtos ocurridos durante la prestación del servicio.

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. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

El AFILIADO deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

EL AFILIADO debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por EL PROVEEDOR.

Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe acreditar la hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

»» 2.2 ASISTENCIA LEGAL

Asistencia legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un terceo 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 de EL abogado que directamente contrate EL AFILIADO.

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.

»» 2.3 ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTA

Servicio de eutanasia por accidente grave o por enfermedad.

Cuando el AFILIADO lo solicite para su MASCOTA, el PRESTADOR coordinará y asumirá el pago del servicio de eutanasia con uno de sus PROVEEDORES, siempre que:

- Exista diagnóstico clínico expreso y preciso mediante el cual se demuestre que la eutanasia es la única alternativa para evitarle mayores y más graves padecimientos.
- Se presente una merma destacable de la calidad de vida de la MASCOTA, como consecuencia de un ACCIDENTE o ENFERMEDAD.

Los costos del traslado de la MASCOTA serán asumidos por EL AFILIADO. La prestación del SERVICIO se sujeta a la disponibilidad de la red veterinaria. EL PRESTADOR realizará las gestiones necesarias para que el SERVICIO sea programado con la menor brevedad.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria de EL PRESTADOR, en caso contrario EL PRESTADOR no estará obligado en reembolsar si EL AFILIADO procedió de manera particular.



Traslado, resguardo y disposición del cadáver (sin devolución de cenizas, carencia 60 días).

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del AFILIADO, el PRESTADOR coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver (sin devolución de cenizas y sin certificado). El monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado. El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por el AFILIADO directamente al proveedor.

El período de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días calendario posteriores a la afiliación al programa de asistencia.

En caso que EL AFILIADO requiera el servicio con devolución de cenizas deberá asumir el costo total del servicio y EL PRESTADOR únicamente coordinará el servicio.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria de EL PRESTADOR, en caso contrario EL PRESTADOR no estará obligado en reembolsar si EL AFILIADO procedió de manera particular.

Referencia y coordinación con cementerios de mascotas.

Cuando el AFILIADO lo requiera, el PRESTADOR le brindará información telefónica actualizada respecto de los centros que en las principales ciudades del país realicen homenajes para despedidas de mascotas. Si el AFILIADO lo solicitan, el PRESTADOR podrá coordinar el servicio de exequias para la MASCOTA, 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.

»» 2.4 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.

Referencia y coordinación de caminatas eco recreativas caninas.

Cuando el AFILIADO requiera, el PRESTADOR brindará información sobre caminatas Eco-recreativas caninas para su mascota. El AFILIADO asumirá cualquier costo referente a inscripción o gastos adicional. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que lleve a cabo el destinatario al recibir el mensaje.

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.

Referencia y coordinación de adiestradores de perros 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.

Exclusiones de los servicios para mascotas.

- a) Si el carnet de vacunación de la mascota no se encuentra al día
- b) No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación ni parto.
- c) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- d) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- e) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
- f) Cuando se evidencie negligencia de EL AFILIADO, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
- g) Remisiones por especialistas
- h) Mascotas que no sean propiedad de EL AFILIADO.
- i) Participación de la mascota en riñas con aceptación de EL AFILIADO.
- j) 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.
- k) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- l) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente.
- m) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- n) Reembolso por concepto de gastos veterinarios por accidente de la mascota amparada. En todo caso no se consideran accidente las enfermedades ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después del accidente.
- o) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- p) 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 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

»» 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.

Para las asistencias se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de la afiliación.

Para los servicios de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria por enfermedad y asistencia exequial se definió un período de carencia de sesenta (60) días desde el momento de afiliación.

»» 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.
- b) Comunicarse con EL PRESTADOR a la línea telefónica especificada 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.
- f) Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores de EL PRESTADOR.

5. REEMBOLSOS.

- a) En todo caso EL AFILIADO deberá solicitar previa autorización al PRESTADOR, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia.
- b) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
- c) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
- d) EL AFILIADO cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de EL PRESTADOR para radicar los documentos
- e) Todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras

En ningún caso EL PRESTADOR realizará reembolso sin que EL AFILIADO haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados a EL AFILIADO en el momento de tener la autorización por parte de EL PRESTADOR.

En todo caso EL PRESTADOR es autónomo de decidir si autoriza o no con el REEMBOLSO.

»» 6. 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 de EL cambio de DOMICILIO de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su DOMICILIO POR fuera de EL 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 de EL 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.

7. 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.



8. 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: EMPRESA COOPERATIVA FUNERARIA – EMCOOFUN

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 PREMIUM

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.



Asistencia **Mascota Premium**



Línea Nacional

018000413820



Línea Fija Medellín

(604) 560 4090