

# Asistencia Mascotas Individual



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 INDIVIDUAL** 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 **018000915286 Opc. 3**, 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.

 <b>ASISTENCIA MASCOTAS INDIVIDUAL</b>		
Asistencias	Coberturas	
ASISTENCIA MASCOTA (*) CARENCIA DE 60 DÍAS		
ASISTENCIAS MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA (POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ACCIDENTE O ENFERMEDAD (*))	HASTA 5 SMDLV (1 EVENTO POR SEMESTRE)	2 EVENTOS POR AÑO
TRASLADO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE	HASTA 3 SMDLV	2 EVENTOS POR AÑO
AYUDA EN GASTOS PARA MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ACCIDENTE	HASTA 3 SMDLV	2 EVENTOS POR AÑO
GUARDERÍA MASCOTAS EN CASO HOSPITALIZACIÓN DEL PROPIETARIO	HASTA 5 SMDLV (MÁXIMO 3 DÍAS)	2 EVENTOS POR AÑO
BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA - CORTE DE UNAS, LIMPIEZA EXTERNA DE OÍDOS Y LIMPIEZA DE DIENTES (*)	HASTA 2 SMDLV	1 EVENTO POR AÑO
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA O VIRTUAL	SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CENTROS ESTÉTICOS Y EMPRESAS A DOMICILIO		
ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS AL VÍA TERRESTRE O AÉREA		
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA EN CASO DE MASCOTA EN GESTACIÓN	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL		
INFORMACIÓN DE CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL		
INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE PASEO DE CANINOS A DOMICILIO		
ASISTENCIAS LEGAL MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO A LA MASCOTA.	SIN LÍMITE	6 EVENTOS AL AÑO
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
SERVICIO DE EUTANASIA POR ACCIDENTE		
TRASLADO, RESGUARDO, DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS) (*)	HASTA 10 SMDLV	1 EVENTO AL AÑO
AUXILIO EN CASO DE CREMACIÓN INDIVIDUAL (CON DEVOLUCIÓN DE CENIZAS, SUJETO A DISPONIBILIDAD) (*)	HASTA 4 SMDLV	1 EVENTOS AL AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CEMENTERIOS PARA MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

## 2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

### 2.1 ASISTENCIA MASCOTA

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a primera utilización, al realizar el primer reporte el *call center* realizará la inscripción de la mascota que recibe el beneficio, máximo una 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 o beneficiario(s).
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado o beneficiario(s) 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.

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 o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. 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.

En casos excepcionales debidamente justificados como la falta de disponibilidad de prestadores en la red de proveedores del prestador, urgencias fuera del área de cobertura o situaciones imprevistas debidamente soportadas, el servicio podrá prestarse bajo la modalidad de reembolso. Para ello, el afiliado deberá solicitar autorización previa al prestador, quien evaluará y aprobará el caso antes de que se incurra en cualquier gasto. Solo se reconocerán valores autorizados previamente y que se encuentren dentro de los límites establecidos por el programa.

### ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA O VIRTUAL

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios, manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto.

El veterinario solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Si el afiliado o beneficiario(s) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del afiliado o beneficiario(s), por el diagnóstico realizado por el proveedor.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

## ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA (POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ACCIDENTE O ENFERMEDAD)

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de un accidente, ingesta de cuerpo extraño o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, el prestador lo contactará telefónicamente 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 del afiliado o beneficiario(s) para atender el servicio, el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) asumirá el excedente.

El prestador no asumirá los medicamentos utilizados en la consulta, ni tratamiento posterior 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.

El período de carencia para solicitar este servicio en caso de enfermedad es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia

## TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA (POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD)

Cuando la mascota del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios 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 del prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del prestador. El servicio solamente cubre un trayecto.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, puede ser un transporte público o vehículo particular, en todo caso el prestador lo contactará telefónicamente 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. El prestador no será responsable de la recuperación de la mascota.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

## AYUDA EN GASTOS PARA MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ACCIDENTE

Cuando la mascota necesite medicamentos derivados de nuestra atención médica veterinaria domiciliaria o nuestra clínica veterinaria, siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, el prestador cubrirá su costo hasta el monto máximo de cobertura. El afiliado o beneficiario(s) debe solicitar autorización del prestador quien gestionará el pago de los siguientes medicamentos: Antiinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibiótico.

Los medicamentos de tratamientos (Aplicaciones tópicas (baños, ungüentos, spray) – Fisioterapia – Lavados gástricos – cirugías) no están en cobertura, por lo tanto, el costo de estos deberá ser asumido por el afiliado.

## GUARDERÍA MASCOTAS EN CASO HOSPITALIZACIÓN DEL PROPIETARIO

Cuando el afiliado o beneficiario(s) se encuentre hospitalizado o incapacitado por un período igual o superior a cinco (5) días, el prestador coordinará el servicio de guardería para su mascota con un proveedor de su red, hasta agotar el monto máximo de cobertura o por un máximo de tres (3) días, lo que ocurra primero, siempre que exista infraestructura privada disponible en la zona

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

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 y la mascota debe tener el carnet de vacunación al día.

La asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta tres (3) días, lo que primero ocurra.

## BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA – CORTE DE UÑAS, LIMPIEZA EXTERNA DE OÍDOS Y LIMPIEZA DE DIENTES (\*)

Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios requiera un servicio de peluquería y baño, el prestador coordinadora y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en la red veterinaria del prestador, los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

Si la mascota utiliza elementos de aseo en específicos, afiliado o beneficiario(s) deberá suministrarlo a la red veterinaria, de lo contrario se aplicará el utilizado por el proveedor asignado. El prestador no será responsable de los efectos secundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el proveedor.

Si afiliado o beneficiario(s) desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

El período de carencia para solicitar este servicio de baño y peluquería a la mascota es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia

## REFERENCIA Y COORDINACIÓN CENTROS ESTÉTICOS Y EMPRESAS A DOMICILIO

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará información actualizada de centros que en las principales ciudades del país presten los servicios centros estéticos. El prestador también podrá coordinar el servicio para la mascota, cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. 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.

## ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS VÍA TERRESTRE O AÉREA Y REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS.

El prestador dará al afiliado, la información sobre el transporte para mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota. El prestador proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del país. En las demás ciudades de la República de Colombia, el prestador hará lo posible por ayudar a el afiliado a conseguir lo solicitado con las características buscadas. El prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por aquellas empresas donde se le referencie al afiliado su consulta. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en traslados, pasajes o ningún relacionado.

## ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN CASO DE MASCOTA EN GESTACIÓN.

A solicitud del afiliado, el prestador conectará telefónicamente al afiliado directamente con un veterinario para brindarle la información actualizada respecto a la gestación de su mascota. Por último, entiéndase que este servicio es una de medio, no de resultado.

## REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL.

A solicitud del afiliado, el prestador le proporcionará información actualizada sobre la o las veterinarias cercanas a la residencia permanente o donde lo desee. El prestador proporcionará el servicio indicado únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República de Colombia, el prestador hará lo posible por ayudar al afiliado a conseguir lo solicitado con las características buscadas. El prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por la falta de medicamentos o estructura de las veterinarias informadas. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en veterinarias. Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

## INFORMACIÓN DE CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL

A solicitud del afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de criaderos y adiestradores de mascotas. Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado. Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite.

## INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE PASEO DE CANINOS A DOMICILIO.

A solicitud del afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de empresas y personas que presten el servicio de paseo de caninos a domicilio a nivel nacional. El prestador también prestará el servicio de coordinación de los paseos caninos, no obstante, el costo de dicho servicio lo asumirá el afiliado. También se establece que el prestador no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado. Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite.

### 2.2 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 Y CAUSADOS POR LA MASCOTA.

Cuando el afiliado o beneficiario(s) 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 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 será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que directamente contrate el afiliado o beneficiario(s).

### 2.3 ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

El período de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia.

#### SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD TERMINAL O ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) 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.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

- 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 o beneficiario(s). 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.

### **TRASLADO, RESGUARDO Y DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)**

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del afiliado o beneficiario(s), 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 o beneficiario(s) directamente al proveedor.

### **AUXILIO EN CASO DE CREMACIÓN INDIVIDUAL (CON DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)**

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrida dentro de la vigencia de la asistencia, el afiliado o beneficiario(s) opta por un servicio de cremación individual con devolución de cenizas, el prestador coordinará dicho servicio.

#### **El servicio incluye:**

- Traslado del cuerpo de la mascota desde el lugar del fallecimiento hasta el centro de cremación.
- Cremación individual.
- Entrega de las cenizas en urna básica conmemorativa.

El auxilio cubre hasta el monto establecido en la cobertura. En caso de que el valor total del servicio supere dicho monto, el excedente deberá ser asumido directamente por el afiliado o beneficiario(s) ante el proveedor.

Este servicio está sujeto a disponibilidad en la ciudad o región donde se solicite y no contempla certificados de defunción ni servicios adicionales no expresamente incluidos.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL DE LA MASCOTA**

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará información actualizada de centros que en las principales ciudades del país presten los servicios exequiales para mascotas. El prestador también podrá coordinar el servicio de exequias para la mascota, cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. 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) Mascotas que no sean propiedad del afiliado o beneficiario(s). Los servicios siempre deben ser autorizados por el afiliado.
- b) Participación de la mascota en riñas con aceptación del afiliado.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

- c) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escenografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- d) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- e) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
- f) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- g) Reembolso por concepto gastos veterinarios por accidente de la mascota amparada parágrafo: 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 del accidente.
- h) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- i) 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 una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.
- 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.
- f)

### **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.

El periodo de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial, envío de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria por enfermedad o baño y peluquería canina - corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes es de sesenta (60) días posteriores a la adquisición del programa de asistencia.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

## 4 PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el Afiliado o beneficiario(s) requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente En caso de que el Afiliado o beneficiario(s) requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El afiliado o beneficiario(s) que requiera del 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 o beneficiario(s) procederá a suministrarle al representante del 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 del evento. En el momento de solicitar y/o recibir el servicio de asistencia se le requerirá al Afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el proveedor y mano de obra.

## 5 OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al prestador a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- 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 del Afiliado o beneficiario(s). Queda entendido que en caso de que el Afiliado o beneficiario(s) establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el afiliado o beneficiario(s) se tendrá por extinta, con lo cual el prestador se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales y el Afiliado o beneficiario(s) se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los SERVICIOS aquí establecidos.
- d. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- e. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- f. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la EMPRESA.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

## 6 EXCLUSIONES

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

- a. Cuando el Afiliado o beneficiario(s) 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 del programa.
- c. Cuando el Afiliado o beneficiario(s) no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como afiliado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- d. Cuando el Afiliado o beneficiario(s) no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.
- e. La mala fe del Afiliado o beneficiario(s) comprobada por el personal del 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 del SERVICIO en la zona.
- m. Cuando el Afiliado o beneficiario(s) incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado o beneficiario(s), los beneficiarios(s) y terceros cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del 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, los beneficiario(s) y terceros cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del 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.

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

## 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 COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO SERFULLANOS.

**AFILIADO:** Es la persona natural que haya facturado el servicio de Plan exequial- Los Olivos.

**BENEFICIARIO(S):** será la (s)mascota (s) relacionada como adicional por el titular del plan.

**MASCOTA (S):** Se entiende como mascota únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del afiliado o beneficiario(s). Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado o beneficiario(s) 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.

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

**ACCIDENTE:** Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que causa daño a una persona o a un bien (cosa) ajeno a su voluntad.

**ASISTENCIA:** Prestación de ayuda al afiliado o beneficiario 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 aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado o beneficiario(s).

**COSTO PREFERENCIAL:** El prestador trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

**DISPOSICIÓN:** procedimiento que se realiza en el momento de fallecimiento de la mascota la cual, se puede realizar de manera colectiva (incineración colectiva), entierro o eliminación.

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

**EMERGENCIA:** Situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.

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

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

**ENFERMEDAD:** Con carácter general, es toda alteración involuntaria de la salud cuyo diagnóstico sea efectuado por un médico legalmente autorizado para ejercer.

**ENFERMEDAD CONGÉNITAS Y/O HEREDITARIAS:** definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales

Micrositio: <a href="http://www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio">www.gag.com.co/micrositios/los-olivos-villavicencio</a>	Fecha de elaboración: 25/08/2021
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 02

u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las siguientes anomalías: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, monorquidia, criptorquidia. - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.

**ENFERMEDAD CRÓNICA:** Las enfermedades crónicas son enfermedades 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.

**EUTANASIA MASCOTA:** Acción de inducir la muerte humanitaria e indolora en un animal que padece una enfermedad incurable, para terminar con su sufrimiento.

**EVENTO:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, de EL PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

**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 o de los beneficiarios del afiliado a la empresa. (Ver período de carencia).

**GRUPO FAMILIAR:** Personas que tienen con el afiliado un vínculo de consanguinidad de primer grado (padre, madre e hijos) o de segundo (abuelos, hermanos y nietos), o un vínculo de afinidad de primer grado (suegros y yerno/nuera) o de segundo grado (cuñados).

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

**INCIDENTE:** Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.

**INCINERACIÓN O CREMACIÓN:** Combustión completa de la materia orgánica hasta su conversión en cenizas.

**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 del 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. Para efectos de las asistencias que requieran la presentación de incapacidad, únicamente serán aceptadas las que provengan de EPS, ARL o medicina prepagada. Las incapacidades generadas por el médico a domicilio derivadas de la asistencia dada por el prestador, no serán aceptadas.

**MASCOTA:** Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía y entretención 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 del afiliado o beneficiario.  
**MONTO MÁXIMO POR EVENTO:** cantidad máxima que pagará el prestador en caso de presentarse un evento.

**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 del prestador, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

**PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el afiliado o beneficiario(s) puede hacer uso de las asistencias descritas. Para solicitar los servicios de asistencia exequial, envío de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria por enfermedad o baño y peluquería canina - corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes es de sesenta (60) días posteriores a la adquisición del programa de asistencia.

**PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el afiliado o beneficiario(s) tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

**PROVEEDOR:** Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación del prestador asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**REEMBOLSO:** Cantidad de dinero que se le devuelve al afiliado o beneficiario cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.

**REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por el prestador telefónicamente al afiliado titular a su solicitud.

**RESGUARDO:** Evento en el cual se conserva la mascota hasta su destino final.

**SERVICIOS:** Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia al afiliado o beneficiario 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.

**VEHÍCULO:** Aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público. A efectos de la prestación de los servicios de asistencia contemplados en el presente programa se excluyen de plano aquellos que no sean de servicio particular tipo motocicleta, automóvil, campero o camioneta. También podrán aplicarse exclusiones particulares de acuerdo con la descripción del servicio.

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