Asistencia Petlife 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 PETLIFE PLUS** 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 a los números 018000413655 – 6044806261, dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra amplia red de proveedores, 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

	Monto Máximo	Eventos
Orientación médica veterinaria telefónica y/o virtual.	Hasta 45 min	Sin Límite
Asesoría legal telefónica primaria en procesos judiciales o conciliatorios por reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero por la mascota y/o a la mascota.	Hasta 90 min	12 eventos
Asesoramiento telefónico en caso de mascotas en gestación.	Hasta 90 min	Sin Límite
Orientación psicológica por fallecimiento de la mascota	Hasta 45 min	12 eventos
Referencias, coordinación y/o orientación: Clínicas y centros veterinarios especializados a nivel nacional Información de criaderos y adiestradores a nivel nacional Envío de mascotas por vía terrestre o aérea	Sin Límite	Sin Límite
Consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria en caso de: Enfermedad (carencia de 30 días), ingesta de cuerpos extraños y accidente	Hasta $250.000	2 eventos
Consulta médica veterinaria para revisión y/o controles a domicilio	Hasta $250.000	1 evento
Servicio de eutanasia en caso de enfermedad grave o accidente.	Hasta $150.000	1 evento
Servicio de traslado, resguardo y/o disposición, del cadáver de la mascota (sin devolución de cenizas, carencia de 30 días)	Hasta $250.000	1 evento
Servicio de mensajería para compra y entrega de medicamentos	Hasta $50.000	2 eventos
Servicio de guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular (3 días de hospitalización) Servicio de paseo canino en caso de hospitalización del titular	Hasta $150.000 Máx. 3 días Hasta 100.000 Máx. 1 hora	2 eventos
Traslado básico de la mascota en caso de enfermedad o accidente	Hasta $80.000	1 evento
Guardería para mascotas por vacaciones del afiliado	Hasta $50.000 Máx 3 días	2 eventos
Servicio de aseo y peluquería canina (Carencia de 30 días).	Hasta $80.000	2 eventos Máx 1 por semestre
Coordinación de radiografías, ecografías y cirugías	Sin Límite	Sin Límite
Descuento en compra de alimentos y accesorios en red veterinaria	Hasta 15% Máx $20.000	1 evento

2.1 ASISTENCIA MASCOTAS

La asistencia solo se dará a las mascotas que el usuario 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 del usuario, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a la mascota 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 usuario.
2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el usuario 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 usuario 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 usuario deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

Orientación médica veterinaria telefónica y/o virtual.

Cuando el usuario requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará 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 como orientación para el usuario. Si el usuario 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 usuario, por el diagnóstico realizado por el proveedor. 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.

Cada llamada tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) minutos.

Asesoría legal telefónica primaria en procesos judiciales o conciliatorios por reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero por la mascota y/o a la mascota.

Cuando el usuario lo requiera, el prestador brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a los 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 causadas por la mascota.

El horario de atención del profesional son los días hábiles de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm

El prestador no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el usuario. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Asesoramiento telefónico en caso de mascotas en gestación.

Cuando el usuario requiera pautas sobre el cuidado de su mascota (perro o gato) durante su periodo de gestación, el prestador lo pondrá en contacto con un profesional en medicina veterinaria para brindarle orientación técnica telefónica.

Este servicio abarca de forma exclusiva recomendaciones conceptuales sobre nutrición adecuada para la etapa gestacional, adecuación del espacio para el parto (nido), identificación de signos normales del proceso y pautas básicas de manejo higiénico-sanitario de la madre y los cachorros.
Este servicio es estrictamente informativo y de carácter preventivo. En ningún caso sustituye las ecografías, consultas presenciales de control prenatal o la atención de partos distócicos (complicados). Ante cualquier síntoma de alarma o emergencia obstétrica, el usuario deberá trasladar de inmediato a la mascota a una clínica veterinaria por sus propios medios y costos.

Orientación psicológica por fallecimiento de la mascota

Ante la pérdida natural, accidental o por eutanasia médica de la mascota registrada por el usuario, el prestador coordinará una sesión de apoyo emocional telefónica o virtual con un psicólogo profesional para orientarlo en el manejo del duelo.

La asistencia está enfocada en brindar herramientas de contención psicológica, escucha activa y estrategias cognitivo-conductuales individuales para afrontar la transición del luto familiar y procesar la pérdida del animal de compañía.

Este servicio constituye una obligación de medio de carácter consultivo y de primer nivel (primeros auxilios psicológicos). No incluye psicoterapia continua, tratamientos psiquiátricos, intervención en crisis severas de salud mental de larga duración, ni

formulación de medicamentos. El prestador no será responsable por la evolución emocional del usuario ni por decisiones derivadas del estado de duelo.

Referencias, coordinación y/o orientación:

- **Clínicas y centros veterinarios especializados a nivel nacional**

Cuando la mascota registrada por el usuario requiera atención médica veterinaria especializada de segundo o tercer nivel (cardiología, oncología, ortopedia, neurología, entre otras) o requiera identificar centros de urgencias 24 horas, el prestador le brindará información en tiempo real a nivel nacional.

El prestador se limita exclusivamente a la referencia y suministro de datos de contacto, horarios, niveles de complejidad y ubicación de los hospitales, clínicas y laboratorios veterinarios legalmente constituidos y autorizados. El prestador no asumirá los costos de las consultas, exámenes diagnósticos, cirugías, hospitalizaciones ni tratamientos, los cuales deberán ser cubiertos en su totalidad por el usuario directamente en el centro médico referenciado.

- **Información de criaderos y adiestradores a nivel nacional**

A solicitud del usuario, el prestador proporcionará información y el contacto sobre criaderos certificados, clubes caninos o felinos y profesionales en adiestramiento, etología o comportamiento animal que operen dentro del territorio nacional.

El alcance de este servicio es estrictamente informativo. El prestador no evalúa, no certifica, ni garantiza la idoneidad, las condiciones sanitarias de los criaderos, ni las técnicas utilizadas por los adiestradores referenciados. La contratación de cualquiera de estos servicios e intermediaciones se realizará bajo el propio riesgo y costo del usuario, eximiendo al prestador de cualquier responsabilidad derivada de la relación comercial o civil con dichos terceros.

- **Envío de mascotas por vía terrestre o aérea**

Cuando el usuario requiera trasladar a su mascota entre diferentes ciudades del país o hacia el exterior, el prestador le brindará orientación y coordinación informativa sobre la logística del traslado.

Esto comprende:
Información sobre las normativas vigentes de las aerolíneas y empresas de transporte terrestre para el viaje de animales de compañía.
Guía sobre los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades oficiales colombianas y entidades internacionales, incluyendo certificados de salud, vacunas requeridas, microchips y desparasitaciones.

El prestador no asumirá el costo de los tiquetes de viaje, guacales, trámites aduaneros, pólizas de transporte ni los honorarios de la empresa transportadora. Al tratarse de una obligación de medio, el prestador no será responsable por demoras,

cancelaciones, problemas de salud o cualquier incidente que sufra el animal durante el proceso de traslado ejecutado por la empresa transportadora o la aerolínea elegida.

Consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria en caso de: Enfermedad (carencia de 30 días), ingesta de cuerpos extraños y accidente

Cuando el usuario 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 del usuario para atender el servicio, el usuario deberá trasladarse hasta el centro veterinario más cercado 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 usuario asumirá el excedente.

En caso que la mascota requiera medicamentos derivados de la consulta el usuario podrá optar por utilizar el servicio de Medicamentos primarios derivados de consulta médica veterinaria siempre y cuando tenga eventos disponibles, en caso contrario deberá asumir el costo total de los medicamentos.
No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de 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 el servicio de Consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria por enfermedad es de treinta (30) días calendarios posteriores a la afiliación al programa de asistencia.

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.

Consulta médica veterinaria para revisión y/o controles a domicilio

Cuando el usuario adquiera el programa de asistencia, podrá acceder a una revisión de salud para su mascota, la cual consiste en una valoración completa realizada por un médico veterinario a domicilio o en clínica.

Durante la consulta, que tiene una duración de hasta 45 minutos, el profesional llevará a cabo un chequeo general, identificará posibles signos de alerta y brindará recomendaciones personalizadas sobre la salud, nutrición, bienestar y prevención de enfermedades de la mascota.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de agenda y centro veterinario autorizado por el prestador, el cual no necesariamente estará ubicado en las cercanías del domicilio del usuario. En caso de que no haya un profesional disponible para la visita a domicilio, se podrá agendar la consulta en un centro veterinario autorizado por el prestador, cubriendo el valor de la consulta hasta cuarenta y cinco (45) minutos.

La Revisión de Salud no incluye: Medicamentos aplicados en la consulta, medicamentos recetados, exámenes diagnósticos, cirugías, hospitalización, tratamientos estéticos o cualquier otro procedimiento adicional.

• Tiempo de asignación del proveedor: 48 horas hábiles
• Tiempo de prestación del servicio: 15 días calendario

Este servicio se prestará 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

Servicio de eutanasia en caso de enfermedad grave o accidente.

Cuando el usuario 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 usuario. 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 del prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el usuario procedió de manera particular.

Servicio de traslado, resguardo y/o disposición, del cadáver de la mascota (sin devolución de cenizas, carencia de 30 días)

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del usuario, el prestador coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver. 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 usuario directamente al proveedor.

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

Servicio de mensajería para compra y entrega de medicamentos

Cuando el usuario requiera el servicio de mensajería para comprar y llevar medicamentos de su mascota hasta su domicilio, derivados de la atención del médico veterinario, el prestador cubrirá el envío siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador en ningún momento se hará cargo de los costos de los medicamentos, estos deben ser cancelados directamente por el usuario.

Servicio de guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular (3 días de hospitalización)

Cuando el usuario se encuentre hospitalizado o incapacitado por un período igual o superior a tres (3) 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 usuario 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 usuario debe acreditar la hospitalización por un periodo igual o mayor a tres (3) días o presentar la incapacidad igual o mayor a tres (3) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo. 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.

Servicio de paseo canino en caso de hospitalización del titular

Cuando el usuario se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera un servicio de paseo para su mascota; El prestador coordinará el servicio de paseador a domicilio para su mascota máximo 1 hora por día hasta por dos (2) 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 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 usuario deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. El usuario debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por el proveedor.

Para hacer efectivo el servicio, el usuario debe acreditar la hospitalización por un periodo igual o mayor a tres (3) días o presentar la incapacidad igual o mayor a tres (3) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

La asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta dos (2) días, lo que primero ocurra.

Traslado básico de la mascota en caso de enfermedad o accidente

Cuando la mascota del usuario 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.

Guardería para mascotas por vacaciones del usuario

Cuando el usuario tenga vacaciones programadas y requiera el servicio de guardería para su mascota, el prestador coordinará el servicio con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona geográfica que lo permita. El prestador no asumirá responsabilidad civil, contractual o extracontractual por eventuales enfermedades, lesiones, escapes, pérdidas o hurtos ocurridos durante la permanencia de la mascota en las instalaciones del proveedor.

Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano de las ciudades de cobertura. El servicio debe ser solicitado por el usuario con un mínimo de setenta y dos (72) horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje.

Para hacer efectivo el servicio, el usuario debe acreditar la reserva de viaje, tiquetes aéreos o terrestres, o una certificación laboral que valide el periodo de vacaciones por un tiempo igual o mayor a tres (3) días calendario.

El usuario deberá entregar copia del carné de vacunación vigente de la mascota (incluyendo rabia, triple felina/canina y tos de las perreras), así como el soporte de desparasitación no mayor a 30 días.

El usuario deberá suministrar información verídica sobre la condición física, patologías preexistentes y el temperamento de la mascota. El proveedor se reserva el derecho de admisión en caso de mascotas con conductas agresivas, hembras en celo o animales que requieran cuidados médicos hospitalarios. El usuario debe acoger plenamente el reglamento interno y las recomendaciones de seguridad del centro de hospedaje.

El traslado de la mascota hacia y desde la guardería, así como el suministro del alimento habitual durante los días de estadía, correrán por cuenta y costo exclusivo del usuario.

La asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta tres (3) días, lo que primero ocurra. Todo día adicional de estancia será asumido en su totalidad por el usuario.

Servicio de aseo y peluquería canina (Carencia de 30 días).

En caso de que el usuario requiera el servicio de peluquería y baño, el prestador coordinará y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en la red veterinaria del prestador o en el domicilio del usuario, lo anterior se encuentra sujeto a la disponibilidad del prestador. En caso que el usuario tenga más de una (1) mascota registrada debe tener en cuenta que este servicio se prestará para una (1) mascota por visita, en caso que el servicio se presta en la red veterinaria los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

Si la mascota utiliza elementos de aseo en específicos, el usuario 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 segundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el proveedor.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas, máximo uno (1) por semestre y está sujeto a disponibilidad del prestador

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Si el usuario desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

El período de carencia para solicitar los servicios de asistencia estética es de treinta (30) días calendario posteriores a la afiliación al programa de asistencia.

Coordinación de radiografías, ecografías y cirugías

Cuando la mascota registrada por el usuario requiera radiografías, ecografías o la programación de un procedimiento quirúrgico electivo o de urgencia, el prestador coordinará el agendamiento ante su red de clínicas veterinarias.

Al tratarse de un servicio de gestión y coordinación, el prestador no asumirá ningún valor. El costo total del servicio deberá ser cancelados en su totalidad por el usuario directamente al centro veterinario que preste el servicio.

Descuento en compra de alimentos y accesorios en red veterinaria

El prestador pondrá a disposición del usuario un porcentaje de descuento de hasta el veinte por ciento (15%) para la compra de alimentos y accesorios para la mascota registrada.

El descuento aplicado tendrá un monto máximo de cobertura de hasta veinte mil pesos ($20.000 COP) por evento o transacción. Todo excedente en el valor de la compra será asumido en su totalidad por el usuario con sus propios medios.
El uso de este beneficio estará limitado al número máximo de eventos establecido en el plan de asistencias, y no será acumulable con otras promociones internas del establecimiento aliado.

El valor del servicio a domicilio o mensajería para la entrega de los productos será asumido en su totalidad por el usuario.

Los tiempos de entrega y las garantías por defectos de fabricación serán responsabilidad única y directa de la tienda o proveedor aliado que realice la venta.

El prestador no se hace responsable por reacciones alérgicas, intolerancias alimentarias o problemas de salud de la mascota derivados del consumo o uso de los productos adquiridos a través de la red de descuentos.

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

a) No serán objeto de las coberturas detalladas en este clausulado, mascotas diferentes a perros o gatos.
b) Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
c) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
d) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
e) Si no tiene el carnet de vacunación de la mascota al día no se prestarán los siguientes servicios desparasitación y guardería para la mascota por hospitalización o incapacidad del titular
f) No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación ni parto.
g) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
h) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
i) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
j) Cuando se evidencie negligencia del usuario, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
k) Remisiones por especialistas
l) Mascotas que no sean propiedad del usuario. Los servicios siempre deben ser autorizados por el usuario.
m) Participación de la mascota en riñas con aceptación del usuario.
n) 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.
o) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
p) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
q) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.

r) 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.
s) ENFERMEDADES cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
t) El infarto de miocardio.
u) Traslados por enfermedad

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.

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 los servicios de consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria por enfermedad, Servicio de traslado, resguardo y/o disposición, del cadáver de la mascota y Servicio de aseo y peluquería canina se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de afiliación.
Procedimiento cuando el servicio solicitado supere el monto máximo de cobertura
El servicio únicamente se presta hasta por el monto máximo de cobertura, pero cuando el valor del servicio exceda el del monto máximo de cobertura, el prestador se lo informará previamente al usuario solicitándole su autorización para la prestación del mismo. Si el usuario autoriza la prestación del servicio bajo esta condición, deberá realizar el pago inmediato, previo y total del valor excedente del servicio de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el prestador y a través de los medios de pago disponibles.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE EL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el usuario requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

a. El usuario 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 usuario 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 usuario 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 usuario) 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.
f. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

5. REEMBOLSOS

a) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
b) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
c) El usuario cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de el prestador para radicar los documentos
d) Todos los documentos deben presentase sin enmendaduras
e) En situaciones en las que no se cuente con disponibilidad de la red de proveedores, el prestador procederá a autorizar el reembolso por un monto de hasta el máximo de cobertura permitido.
f) En todo caso el usuario deberá solicitar previa autorización al prestador, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia.

En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el usuario 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 usuario en el momento de tener la autorización por parte del prestador.

En todo caso el prestador es autónomo de decidir si autoriza o no con el reembolso.

6. OBLIGACIONES DE EL USUARIO

Con el fin de que el usuario 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 usuario 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 usuario. queda entendido que en caso de que el usuario establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el usuario 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 usuario 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.

7. EXCLUSIONES GENERALES

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

a. Cuando el usuario 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 usuario no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como usuario del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
d. Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
e. La mala fe del usuario 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 usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al usuario 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 usuario 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.

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: ASISMARKET S.A.S
USUARIO: Es la persona titular de la asistencia y con derecho a acceder a los servicios del programa cuyas condiciones generales quedan consignadas en el presente documento.
ACCIDENTE GRAVE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario de riesgo vital a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria
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
ÁMBITO TERRITORIAL: Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.
ASISTENCIA: Prestación de ayuda al usuario 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.
AVERÍA: Daño o defecto mecánico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.
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 del usuario con relación a las asistencias del programa.

COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus usuarios 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.
DOMICILIO: Lugar de residencia del usuario 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 usuario al momento de activar el servicio.
EMERGENCIA VETERINARIA: Situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.
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.
ENFERMEDAD CONGÉNITA 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
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.
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.
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, del 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 usuarios a la empresa (Ver período de carencia).
GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. Para todas las asistencias del programa Asistencia Protección Avanzado no aplica garantía.
INCIDENTE: suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.
INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.
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 usuario puede hacer uso de la asistencia.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el usuario tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.
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.
PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor del usuario cuando se presente un evento.
REEMBOLSO: cantidad de dinero que se le devuelve al usuario cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.
SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa asistencias.
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.