

PÓLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL MASCOTAS

A través de la presente póliza, SBS COLOMBIA pone a tu disposición las siguientes cláusulas y condiciones durante la vigencia del seguro:

1. ¿QUÉ CUBRIMOS?

1.2. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL MASCOTAS

BAJO EL PRESENTE AMPARO, SBS COLOMBIA CUBRIRÁ EL PAGO DE LAS INDEMNIZACIONES POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL QUE SEAS OBLIGADO A PAGAR, POR SENTENCIA EJECUTORIADA, TRANSACCIÓN JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL PREVIAMENTE AUTORIZADA POR LA COMPAÑÍA, COMO CONSECUENCIA DE DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS POR TU MASCOTA (RESPECTO DE LA CUAL OSTENTAS PROPIEDAD) A TERCEROS DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO, COMO CONSECUENCIA DE ACTOS U OMISIONES PROPIAS QUE SEAN IMPUTABLES A TI O A TU MASCOTA.

ESTA COBERTURA SOLO COMPRENDE LAS INDEMNIZACIONES DERIVADAS DE:

- a) LA MUERTE O LAS LESIONES CORPORALES DE TERCERAS PERSONAS, INCLUYENDO EL LUCRO CESANTE CAUSADO A LAS MISMAS.
- b) LOS DAÑOS MATERIALES CAUSADOS A COSAS, INCLUIDAS MASCOTAS, PERTENECIENTES A TERCERAS PERSONAS, INCLUYENDO EL LUCRO CESANTE DERIVADO, QUE SE PRODUZCAN DURANTE LA VIGENCIA INDICADA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

- c) LOS GASTOS DE DEFENSA INCURRIDOS POR TI, INCLUSO EN CASO DE RECLAMACIONES INFUNDADAS, ASÍ COMO LOS HONORARIOS Y GASTOS QUE ESTÉN A TU CARGO POR ACTOS PROPIOS DE TU MASCOTA. ESTOS GASTOS DEBERÁN SER PREVIAMENTE APROBADOS POR SBS COLOMBIA.
- d) DAÑO EXTRA PATRIMONIAL DEL TERCERO AFECTADO.

2. ¿QUÉ NO CUBRIMOS?

SBS COLOMBIA NO TE CUBRIRÁ EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

- a) CUANDO LOS DAÑOS O PERJUICIOS OBJETO DE ESTE SEGURO HAYAN SIDO PAGADOS Y/O INDEMNIZADOS POR OTRA PÓLIZA RELACIONADA CON EL MISMO RIESGO.
- b) ENFERMEDADES O INFECCIONES TRANSMITIDAS POR TU MASCOTA.
- c) CUANDO TU MASCOTA SEA UTILIZADA EN ACTIVIDADES DE GUARDIA, SEGURIDAD, ACTIVIDADES POLICÍACAS, DE DEFENSA CIVIL, SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA.
- d) LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES Y EXTRAPATRIMONIALES QUE CAUSE TU MASCOTA Y QUE SEAN DERIVADOS DE LESIONES, MUERTES O DAÑOS CAUSADOS A TI COMO ASEGURADO O A ALGUNO DE TUS PARIENTES HASTA CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL.

3. PERIODO DE CARENCIA

Estas coberturas tendrán periodo de carencia, el cual se definirá en la carátula de la póliza o certificado individual de seguro.

4. CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD

4.1. La edad máxima de ingreso de la mascota se definirá en la carátula de la póliza o certificado individual de seguro.

4.2. El asegurado debe ser el propietario de la mascota, lo cual acreditará con el carné de vacunación de la misma.

5. ¿QUÉ DEBES HACER PARA RECLAMAR TU SEGURO?

Una vez ocurrido el evento cubierto, para solicitar el pago de tu seguro, deberás presentar la solicitud de indemnización y aportar los documentos necesarios para acreditar la ocurrencia y cuantía del siniestro en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

Para todos los casos, será necesario solicitar el carné de vacunas como documento de identificación de la mascota.

6. PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

SBS COLOMBIA quedará relevada de toda responsabilidad y el asegurado perderá todo derecho a la indemnización en los siguientes casos:

- a) Cuando su reclamación sea fraudulenta o engañosa o se apoye en declaraciones falsas.
- b) Si al presentar la reclamación, o posteriormente, el asegurado por sí mismo o por interpuesta persona, emplea medios o documentos engañosos para sustentar o para derivar beneficios indebidos de este seguro.
- c) Cuando al dar aviso del siniestro, el asegurado omite informar de seguros coexistentes sobre los mismos intereses asegurados; o cuando haya renunciado a sus derechos contra los responsables del siniestro.
- d) Cuando el asegurado reconozca su propia responsabilidad en el siniestro o celebre acuerdos, conciliaciones o transacciones o

realice pagos sin la autorización previa y por escrito de SBS COLOMBIA.

7. INCREMENTO ANUAL DE LAS PRIMAS Y SUMAS ASEGURADAS

El valor asegurado y la prima están señalados en la carátula de tu póliza o certificado individual de seguro, estos valores podrán aumentar cada año según el incremento del IPC del último año. Lo anterior te será informado en la carátula de la póliza o certificado individual de seguro.

8. ¿CUÁL ES EL PLAZO QUE TIENE SBS PARA RESPONDER SU SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN?

La Compañía pagará la indemnización dentro de los veintinueve (29) días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o sus beneficiarios designados acrediten, aun extrajudicialmente, su derecho, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio colombiano.

9. ¿QUÉ ES LA PRIMA Y CUAL ES EL TÉRMINO PARA EL PAGO DE LA PRIMA?

La prima es el costo del seguro y se debe efectuar el pago de la prima dentro del plazo señalado expresamente en la Carátula de la Póliza y/o Certificado Individual del Seguro.

La mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de acuerdo con el artículo 1068 del Código de Comercio, sin necesidad de requerimiento previo por parte de SBS COLOMBIA.

10. REVOCACIÓN DEL CONTRATO: ¿QUÉ PASA SI EL ASEGURADO NO QUIERE SEGUIR CON EL CONTRATO?

El asegurado podrá revocar en cualquier tiempo el contrato de seguro; para lo cual, deberá informarlo a SBS COLOMBIA.

En caso de que el asegurado haya pagado la prima anual de su seguro, SBS COLOMBIA devolverá la parte correspondiente al tiempo que no va a tenerlo asegurado, cobrando una penalidad (tarifa de seguros a corto plazo).

11. NO RENOVACIÓN DEL CONTRATO

SBS COLOMBIA le podrá informar con treinta (30) días calendario de antelación al vencimiento de la vigencia de su seguro y/o certificado correspondiente, que su seguro no se renovará.

12. ¿CUÁLES SON LOS DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA LA RECLAMACIÓN?

Para hacer una reclamación, tu o tus beneficiarios, según sea el caso, deben demostrar la ocurrencia y la cuantía del siniestro en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio. Para el efecto, SBS COLOMBIA sugiere presentar los siguientes documentos:

1. Carné de vacunación de la mascota asegurada.
2. Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado.

Los documentos señalados anteriormente no constituyen los únicos válidos para acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida. Por lo tanto, el Asegurado y/o Beneficiario, según corresponda, queda en libertad de acreditar tanto la ocurrencia del siniestro como la cuantía de la pérdida mediante la presentación de otros documentos legalmente idóneos. Igualmente, la aseguradora podrá solicitar mayor documentación a la anterior.

13. DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE

¡Muy importante! tienes la obligación legal de declarar sinceramente el estado del riesgo, es decir, todos los hechos o circunstancias que lo determinen. Así mismo, debes saber que en caso de faltar a la verdad en dicha declaración o en caso de omitir hechos relevantes que hubiesen llevado a SBS COLOMBIA a no asegurarte o a hacerlo en condiciones más onerosas, este seguro estará viciado de nulidad relativa.

14. PROHIBICIÓN DE MODIFICACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO

SBS COLOMBIA no podrá hacer modificaciones unilaterales de tu seguro, ni exigirte condiciones previas para el inicio o permanencia de los amparos de tu póliza, conforme el parágrafo primero del artículo 2.31.2.2.2 y/o parágrafo segundo del artículo 2.36.9.1.18 del decreto 2555 de 2010.

15. NORMAS SUPLETORIAS

En lo no previsto en el presente documento se regirá por las disposiciones el Código de Comercio y demás leyes aplicables al contrato de seguros.

16. NOTIFICACIONES

Salvo el aviso de siniestro, cualquier notificación que el asegurado deba hacer a SBS COLOMBIA, deberá consignarla por escrito o por cualquier medio dispuesto por SBS COLOMBIA.

Lo mismo aplica para cualquier notificación que SBS COLOMBIA deba hacerle, la cual será enviada a la última dirección registrada.

17. DOMICILIO:

El lugar de cumplimiento de las obligaciones del presente contrato es la ciudad de Bogotá, en la República de Colombia, que constituye el domicilio principal de La Compañía.

SBS SEGUROS COLOMBIA SE COMPLACE EN TENERTE COMO CLIENTE Y ESPERA QUE TE SIENTAS SATISFECHO CON LAS COBERTURAS OFRECIDAS POR ESTE SEGURO.

ANEXO MUERTE ACCIDENTAL DE MASCOTAS

El presente Anexo hace parte del seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual - Mascotas. A través de este, SBS COLOMBIA pone a tu disposición las siguientes cláusulas y condiciones durante la vigencia del seguro:

1. ¿QUÉ CUBRIMOS?

1.2 AMPARO TU MASCOTA

LA COMPAÑÍA TE CUBRE CONTRA LOS DAÑOS Y PÉRDIDAS MATERIALES QUE SUFRA EL ASEGURADO POR CADA UNO DE LOS AMPAROS EXPRESAMENTE SEÑALADOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ALLÍ DESCRITOS Y/O INDICADOS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA, PREVISTOS PARA CADA AMPARO Y HASTA EL LÍMITE DE LA SUMA ASEGURADA ESTABLECIDA EXPRESAMENTE EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA SIEMPRE Y CUANDO EL HECHO AMPARADO OCURRA DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

1.2.1 INDEMNIZACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL

LA COMPAÑÍA INDEMNIZARÁ, HASTA EL LÍMITE DE LA SUMA ASEGURADA, CUANDO EL PERRO O GATO FALLEZCA COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PREVISTOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

PARA EFECTOS DEL PRESENTE AMPARO, POR ACCIDENTE SE ENTENDERÁ CUALQUIER EVENTO EXTERNO, VIOLENTO, VISIBLE, SÚBITO, ACCIDENTAL E IMPREVISTO QUE CAUSE LA MUERTE DEL PERRO O GATO ASEGURADO.

SOLO SON OBJETO DE ESTE AMPARO LAS MASCOTAS DE USO RESIDENCIAL Y QUE NO SEAN UTILIZADAS PARA FINES COMERCIALES, COMPETENCIAS OFICIALES, EXHIBICIONES O DEL EJERCIO DE LA CAZA.

2. ¿QUÉ NO CUBRIMOS?

NO HABRÁ LUGAR A PAGO O INDEMNIZACIÓN ALGUNA, BAJO CUALQUIERA DE LOS AMPAROS Y/O CONDICIONES ESPECIALES DE LA COBERTURA DE TU MASCOTA, CUANDO LAS PÉRDIDAS O DAÑOS EN QUE INCURRA EL ASEGURADO, OCURRAN O SEAN ANTERIORES A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO O SEAN CONSECUENCIA, DIRECTA O INDIRECTA, TOTAL O PARCIAL, TENGAN SU CAUSA O CONSISTAN EN:

- a) PERJUICIOS CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR ACTOS MAL INTENCIONADOS, POR GUERRA INTERNACIONAL O CIVIL, INVASIÓN, ACTOS DE ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES U OPERACIONES BÉLICAS (CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA), REBELIÓN, ACTOS TERRORISTAS, ASONADA, MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, HUELGA O CUALQUIER ACTO QUE PERTURBE LA PAZ Y EL ORDEN PÚBLICO; IGUALMENTE LOS PERJUICIOS QUE SE DERIVEN DE DISPOSICIONES DE AUTORIDAD DE DERECHO O, DE HECHO.
- b) PERJUICIOS CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR MAREMOTO, HURACÁN, CICLÓN, ERUPCIÓN VOLCÁNICA,

Código Condicionado Anexo: 11042024-1322-A-25-POLIZAHOGARMAS24-DRCI
Código Nota Técnica Anexo: 11042024-1322-NT-A-25-POLIZAHOGARMAS24
Código Condicionado Principal: 14022023-1322-P-25-POLIZAINCENDIO22-DRCI

TEMBLORES DE TIERRA O CUALQUIER FENÓMENO DE LA NATURALEZA. FISIÓN, FUSIÓN Y EN GENERAL, CUALQUIER REACCIÓN NUCLEAR, EMISIONES IONIZANTES, RADIACIÓN, RADIO ACTIVIDAD Y CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA, SEAN CONTROLADAS O NO, Y SEAN O NO CONSECUENCIA DE UN EVENTO AMPARADO POR LA PRESENTE PÓLIZA.

- c) DAÑOS A CAUSA DE LA INOBSERVANCIA O LA VIOLACIÓN DE DISPOSICIONES LEGALES U ÓRDENES DE AUTORIDAD, DE NORMAS TÉCNICAS Y ESTIPULACIONES CONTRACTUALES, SOBRE CUIDADO, MANEJO, TENENCIA Y CUSTODIA DEL PERRO O GATO ASEGURADO.
- d) PERJUICIOS DERIVADOS DE HECHOS OCURRIDOS FUERA DEL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.

3. CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD

El asegurado debe ser el propietario de la mascota.

4. ¿QUÉ DEBES HACER PARA RECLAMAR TU SEGURO EN CASO POR MUERTE ACCIDENTAL DE TU MASCOTA?

Para hacer una reclamación, tu o los beneficiarios del seguro, según sea el caso, deberán demostrar la ocurrencia y la cuantía del siniestro en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio. Para el efecto SBS COLOMBIA sugiere presentar los siguientes documentos:

1. Carné de vacunación de la mascota asegurada.
2. Carta formal de reclamación, en la que se describan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia del evento, así como el monto reclamado.

Los documentos señalados anteriormente no constituyen los únicos válidos para acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida. Por lo tanto, el Asegurado y/o Beneficiario, según corresponda, queda en libertad de acreditar tanto la ocurrencia del siniestro como la cuantía de la pérdida mediante la presentación de otros documentos legalmente idóneos. Igualmente, la aseguradora podrá solicitar mayor documentación a la anterior.

Para todos los casos, será necesario solicitar el carné de vacunas como documento de identificación de la mascota.

5. PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

SBS COLOMBIA quedará relevada de toda responsabilidad y el asegurado perderá todo derecho a la indemnización en los siguientes casos:

- a) Cuando su reclamación sea fraudulenta o engañosa o se apoye en declaraciones falsas.
- b) Si al presentar la reclamación, o posteriormente, el asegurado por sí mismo o por interpuesta persona, emplea medios o documentos engañosos para sustentar o para derivar beneficios indebidos de este seguro.
- c) Cuando al dar aviso del siniestro, el asegurado omita informar de seguros coexistentes sobre los mismos intereses asegurados; o cuando haya renunciado a sus derechos contra los responsables del siniestro.
- d) Cuando el asegurado reconozca su propia responsabilidad en el siniestro o celebre acuerdos, conciliaciones o transacciones o realice pagos sin la autorización previa y por escrito de SBS COLOMBIA.

ANEXO ASISTENCIAS MASCOTAS “ESTANDAR”

El presente Anexo hace parte del Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual de Mascotas.

1. ¿QUÉ CUBRIMOS?

TODOS LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR ESTE PLAN DE ASISTENCIA MASCOTAS, SON CUBIERTOS A TRAVÉS DE “LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA”, CUYO OBJETO PRINCIPAL ES EL DE PROPORCIONAR A TU MASCOTA ASEGURADA, LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIA DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA DEL PLAN CONTRATADO, EXPRESAMENTE SEÑALADOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ALLÍ DESCRITOS Y/O INDICADOS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA. LA COBERTURA SE PRESTARÁ HASTA EL LÍMITE DE LA SUMA ASEGURADA ESTABLECIDA EXPRESAMENTE EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO SIEMPRE Y CUANDO EL HECHO AMPARADO OCURRA DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

1.1 ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

EN SITUACIONES DE EMERGENCIA MÉDICA, EL ASEGURADO TIENE ACCESO LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO AL SERVICIO DE LA LÍNEA MÉDICA VETERINARIA DE ASISTENCIA, DONDE UN VETERINARIO ATENDERÁ LA LLAMADA Y ORIENTARÁ SOBRECUAL PROCEDIMIENTO SEGUIR SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA MANIFESTADA Y ORIENTARÁ LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR.

- a. PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE: MOLESTIAS,

SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE LA MASCOTA AMPARADA.

- b. PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD.
- c. MANEJO Y CUIDADO EN CASO DE VIAJE DE LA MASCOTA.

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA, YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA TELEFÓNICA.

1.2 ASISTENCIA FUNERARIA PARA LA MASCOTA

SI LA MASCOTA MUERE COMO RESULTADO DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE INESPERADA Y COMPROBADA (NO PREEXISTENTE, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PRESTARÁ SERVICIO DE CREMACIÓN EN DONDE SE INCLUYEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- a. TRASLADO DE LA MASCOTA EN EL LUGAR DEL FALLECIMIENTO (RESIDENCIA, ACCIDENTE O CLÍNICA) HASTA EL LUGAR DE CREMACIÓN AUTORIZADO Y MONTO CONTRATADO) HASTA EL LUGAR DE CREMACIÓN AUTORIZADO .
- b. CREMACIÓN COLECTIVA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE., SI EL CLIENTE DESEA CREMACIÓN INDIVIDUAL, DEBERA PAGAR EL EXCEDENTE.

APLICA PERIODO DE CARENCIA INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.3 ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA PARA EL TITULAR POR FALLECIMIENTO DE SU MASCOTA

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ACOMPAÑARÁ AL PROPIETARIO DE LA MASCOTA EN EL

PROCESO DE DUELO, VÍA TELEFÓNICA, PARA SUPERAR EL DOLOR EMOCIONAL QUE SE EXPERIMENTA CUANDO SE PIERDE SU MASCOTA. LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA BRINDARÁ APOYO PSICOLÓGICO Y ESTRATEGIAS EFECTIVAS PARA ACOMPAÑAR A LAS PERSONAS QUE ESTÁN ATRAVESANDO EL IMPACTO DE UNA PÉRDIDA. ES IMPORTANTE INDICAR QUE ESTA ORIENTACIÓN NO DEBE UTILIZARSE EN NINGÚN CASO PARA ESTABLECER UN DIAGNÓSTICO O AUTOMEDICARSE, DEBIENDO CONSULTAR CON LOS REFERIDOS PROFESIONALES EN CADA CASO PARTICULAR.

ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE ESTE SERVICIO OPERA BAJO MODALIDAD ORIENTATIVA, PARA ATENDER UNA SITUACIÓN CONCRETA DE LA ACTUALIDAD DEL PACIENTE, Y NO CONSTITUYE UN SERVICIO TERAPÉUTICO NI ES UN TRATAMIENTO PSIQUIÁTRICO. POR LO TANTO, NO PUEDE SER USADO O IDENTIFICADO COMO UN SERVICIO DE MANEJO DE TRASTORNO EMOCIONAL O MENTAL.

A CONTINUACIÓN, SE RELACIONAN, DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA NI TAXATIVA, LOS TRASTORNOS NO CUBIERTOS:

- ESQUIZOFRENIA
- TRASTORNOS DE PERSONALIDAD
- TRASTORNOS AFECTIVOS
- TRASTORNOS DEL COMPORTAMIENTO
- DEPRESIÓN

APLICA PERIODO DE CARENIA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.4 ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VETERINARIA TELEFÓNICA

A SOLICITUD DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PRESTARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VIRTUAL O TELEFÓNICA. ESTA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR PARTE DE

VETERINARIOS ESPECIALISTAS PARA CONSULTAS DEL CUADRO NUTRICIONAL DE LOS ALIMENTOS (CALORÍAS, CARBOHIDRATOS, ETC.) DIETAS Y REFERENCIACIÓN DE NUTRICIONISTAS.

APLICA PERIODO DE CARENIA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.5 ASISTENCIA POR PÉRDIDA DE MASCOTA

CUANDO EL PROPIETARIO REQUIERA EL SERVICIO DE AYUDA EN BÚSQUEDA Y LOCALIZACIÓN DE LA MASCOTA ASEGURADA, SE LE BRINDARÁ ASISTENCIA A TRAVÉS DE PUBLICACIONES EN REDES ESPECIALIZADAS, SE REALIZARÁ MÁXIMO UNA PUBLICACIÓN POR CADA VEZ QUE LA MASCOTA SE ENCUENTRE EXTRAVIADA. LA PÉRDIDA DE LA MASCOTA SE DEBE REPORTAR A LA LÍNEA DE ATENCIÓN, MÁXIMO DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES AL EXTRAVÍO.

APLICA PERIODO DE CARENIA Y NÚMERO DE EVENTOS, INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.6 ASISTENCIA TELEFÓNICA LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA BRINDARÁ ASISTENCIA LEGAL, EN CASO DE QUE LA MASCOTA AGREDA DE CIERTA FORMA A UN TERCERO EN VÍA PÚBLICA. LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA REALIZARÁ ACOMPAÑAMIENTO LEGAL, ORIENTANDO E INDICANDO AL TITULAR LA MEJOR FORMA PARA ACTUAR Y LLEVAR A CABO LA CONCILIACIÓN CON EL TERCERO. APLICA PERIODO DE CARENIA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.7 ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA

EN CASO QUE EL ASEGURADO LO REQUIERA, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA COORDINARÁ LA ESTERILIZACIÓN DE SU MASCOTA, ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN

MÍNIMO DE 48 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO, EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5 PM Y SÁBADOS DE 8 AM A 12 PM.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS, SITUACIÓN QUE DEBERÁ ACREDITARSE MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL CARNET DE VACUNACIÓN, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN.

PARA ACCEDER A LA COBERTURA, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA DEBE ENVIAR EL REPORTE DE LOS EXÁMENES PREQUIRÚRGICOS (CUADRO HEMÁTICO, ALT Y CREATININA) A LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y EL VALOR DEBE SER ASUMIDO POR EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA CON RECURSOS PROPIOS.

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA BRINDARÁ ESTA ASISTENCIA HASTA EL TOPE DE COBERTURA Y EL DESPLAZAMIENTO, SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁ A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

APLICA PERIODO DE CARENCIA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.8 BAÑO Y PELUQUERÍA (CORTE DE UÑAS, LIMPIEZA DE OÍDOS Y DIENTES) EN RED

CUANDO EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA LO REQUIERA, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ASUMIRÁ LOS SERVICIOS DE BAÑO Y PELUQUERÍA, INCLUYENDO CORTE DE UÑAS, LIMPIEZA DE OÍDOS Y DIENTES, DESPUÉS DE UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD DE LA MASCOTA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA, 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 SUJETO A DISPONIBILIDAD.

LOS COSTOS CORRESPONDIENTES AL DESPLAZAMIENTO, SI SE LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. EL SERVICIO SOLAMENTE SE PRESTARÁ A MASCOTAS QUE CUENTEN CON CARNET DE VACUNAS AL DÍA Y QUE ESTÉN DESPARASITADOS EN UN TIEMPO NO MENOR A UN MES DE ANTELACIÓN ANTES DEL BAÑO.

APLICA PERIODO DE CARENCIA DE 15 DÍAS CALENDARIO.

APLICA NÚMERO DE EVENTOS, INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.9 PIPETA ANTIPULGAS

EN CASO DE QUE EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA LO REQUIERA, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA CUBRIRÁ EL SERVICIO DE PIPETA ANTI PULGAS. ESTA SE APLICARÁ SOBRE LA PIEL DE LA MASCOTA CON EL FIN DE ELIMINAR LAS PULGAS. LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA CUBRIRÁ EL COSTO DE LA PIPETA HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON MÍNIMO 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN Y SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5 PM Y SÁBADOS DE 8 AM A 12 PM. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN RED VETERINARIA, LOS COSTOS CORRESPONDIENTES DEL DESPLAZAMIENTO, SI SE LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS, SITUACIÓN QUE DEBERÁ

ACREDITARSE MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL CARNET DE VACUNACIÓN, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN.

APLICA PERIODO DE CARENCIA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.10 INFORMES DE VACUNACIÓN PARA LA MASCOTA

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA BRINDARÁ ASISTENCIA DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESQUEMA DE VACUNACIÓN PARA LA MASCOTA (PERRO O GATO), REALIZANDO ORIENTACIÓN DE ACUERDO A LA EDAD Y CARNET DE VACUNACIÓN.

1.11 REFUERZO DE ESQUEMA DE VACUNACIÓN (PENTAVALENTE O TRIPLE FELINA) EN RED

CUANDO EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA LO REQUIERA, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA BRINDARÁ EL REFUERZO DE VACUNA PARA EL PERRO (PENTAVALENTE ANUAL QUE INMUNIZA MOQUILLO, ADENOVIRUS 1 Y 2 (HEPATITIS Y TOS DE LAS PERRERAS), PARVOVIRUS Y PARAINFLUENZA) O GATO (TRIVALENTE, QUE OFRECE PROTECCIÓN CONTRA LA PANLEUCOPENIA, EL CALICIVIRUS Y LA RINOTRAQUEÍTIS). ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ A MASCOTAS MAYORES DE UN AÑO Y MENORES DE NUEVE AÑOS, QUE CUENTEN CON UN CARNET DE VACUNAS AL DÍA. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL CALL CENTER DE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS, SITUACIÓN QUE DEBERÁ ACREDITARSE MEDIANTE LA

PRESENTACIÓN DEL CARNET DE VACUNACIÓN, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN.

APLICA PERIODO DE CARENCIA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.12 REFUERZO ANTIRRÁBICO ANUAL PARA TU MASCOTA EN RED

SI LA MASCOTA ES MAYOR DE UN AÑO Y MENOR DE NUEVE AÑOS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA BRINDARÁ EL SERVICIO DE VACUNA DE REFUERZO ANTIRRÁBICO ANUAL. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL CALL CENTER DE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA. PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS, SITUACIÓN QUE DEBERÁ ACREDITARSE MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DEL CARNET DE VACUNACIÓN, CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR PROFESIONAL VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA DONDE SE REFRENDE TAL CONDICIÓN.

APLICA PERIODO DE CARENCIA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA Y/O CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.13 ASISTENCIA DE INFO-REFERENCIACION:

CUANDO EL ASEGURADO LO REQUIERA, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA BRINDARÁ INFORMACIÓN RELACIONADA CON:

- A) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS CANINOS.
- B) REFERENCIACIÓN Y COORDINACIÓN DE CEMENTERIOS DE MASCOTAS.
- C) ORIENTACIÓN PARA BAÑO Y PELUQUERÍA.
- D) REFERENCIACIÓN SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS.
- E) REFERENCIACIÓN DE ADIESTRADORES DE PERROS, VACUNACIÓN, ENTRE OTROS.

F) REFERENCIA E INFORMACIÓN DE EVENTOS PARA MASCOTAS, LUGARES PET FRIENDLY, JORNADAS DE ADOPCIÓN Y ESTERILIZACIÓN

G) REFERENCIA CON HOTELES Y GUARDERÍAS PARA MASCOTAS.

H) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CHIPS PARA MASCOTAS.

PARÁGRAFO: SI EL ASEGURADO ACEPTA TOMAR EL SERVICIO DEBE CUBRIR LOS GASTOS QUE SE GENEREN POR EL SERVICIO PRESTADO.

IMPORTANTE:

LA EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA DE INGRESO DE LA MASCOTA, DEBE ENCONTRARSE DENTRO DE LAS SIGUIENTES:

- a) EDAD MÍNIMA DE INGRESO DE LA MASCOTA: 4 MESES.
- b) EDAD MÁXIMA DE INGRESO: 10 AÑOS.
- c) EDAD DE PERMANENCIA HASTA 12 AÑOS

2. PROCESO DE REEMBOLSO

LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL PROCESAMIENTO DE UN REEMBOLSO SON: EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA TIENE HASTA TREINTA (30) DÍAS CONTINUOS A PARTIR DEL DÍA DEL SUCESO PARA PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN Y RESPALDOS NECESARIOS PARA INICIAR EL PROCESO DEL REEMBOLSO. DESPUÉS DE ESE PLAZO, NO SE ACEPTARÁN DOCUMENTOS PARA TRAMITAR NINGÚN REEMBOLSO.

UNA VEZ RECIBIDOS LOS DOCUMENTOS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA TIENE HASTA CINCO (5) DÍAS CONTINUOS PARA SOLICITAR CUALQUIER DOCUMENTO FALTANTE QUE NO HAYA SIDO ENTREGADO POR EL BENEFICIARIO.

CON TODOS LOS DOCUMENTOS NECESARIOS EN MANO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PROCEDERÁ, DURANTE LOS SIGUIENTES QUINCE (15) DÍAS HÁBILES, A ANALIZAR EL CASO Y EMITIR LA CARTA DE APROBACIÓN O NEGACIÓN DE DICHO REEMBOLSO.

SIENDO PROCEDENTE EL REEMBOLSO, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PROCEDERÁ A EFECTUAR EL PAGO EN 15 DÍAS HÁBILES, POSTERIORES A LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LOS DATOS COMPLETOS VÍA ESCRITA PARA LA REALIZACIÓN DE LA TRANSFERENCIA.

NOTA: LOS REEMBOLSOS PAGADOS DIRECTAMENTE POR LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PUEDEN HACERSE A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA BANCARIA, GIRO POSTAL O CHEQUE. LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ASUMIRÁ LOS GASTOS GENERADOS POR LA AGENCIA DE GIRO POSTAL, EL ENVÍO DEL CHEQUE, ASÍ COMO LOS COBROS DIRECTOS DE SU ENTIDAD BANCARIA; CARGOS ADICIONALES REALIZADOS POR EL BANCO DEL BENEFICIARIO SERÁN CUBIERTOS POR EL MISMO.

EL REEMBOLSO APLICA PARA LOS SERVICIOS PRESENCIALES, HASTA EL MONTO CONTRATADO Y PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL CALL CENTER.

3. ¿QUÉ NO TE CUBRIMOS?

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA NO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES CASOS:

A) LOS SERVICIOS SERÁN PRESTADOS EN LAS CIUDADES DEFINIDAS EN “ÁMBITO TERRITORIAL” DEL PRESENTE DOCUMENTO, SIEMPRE Y CUANDO LA ZONA NO ESTÉ ENMARCADA COMO TERRITORIO DE CONFLICTO INTERNO (ZONAS ROJAS) O ZONAS DE TOLERANCIA O ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO VEHICULAR, PEATONAL Y DE TRÁNSITO LIBRE.

EL DERECHO A LOS SERVICIOS SE EXTIENDE A LOS ASEGURADOS QUE SE ENCUENTRAN EN CIUDADES PRINCIPALES E INTERMEDIAS CON NOMENCLATURA DEL SIGUIENTE ÁMBITO TERRITORIAL:

ARMENIA, BARRANCABERMEJA, BARRANQUILLA, BELLO, BOGOTÁ D.C., BUCARAMANGA, CAJICÁ, CALI, CARTAGENA DE INDIAS, CHÍA, COPACABANA, COTA, DOSQUEBRADAS, EL ROSAL, ENVIGADO, FACATATIVÁ, FUNZA, GACHANCIPÁ,

GIRARDOTA, GIRÓN, IBAGUÉ, ITAGÜÍ, JAMUNDÍ, LA CALERA, LA ESTRELLA, MADRID, MANIZALES, MEDELLÍN, MONTERÍA, NEIVA, OCAÑA, PALMIRA, PEREIRA, POPAYÁN, RIONEGRO, SABANETA, SAN GIL, SANTA MARTA, SIBATÉ, SOACHA, SOPÓ, TENJO, TOCANCIPÁ, TUNJA, VALLEDUPAR, VILLAVICENCIO, YUMBO y ZIPAQUIRÁ.

CHEQUEOS MÉDICOS DE RUTINA O CORRESPONDIENTES A ENFERMEDADES CRÓNICAS. (NOTA: SE DEBEN PRESTAR LOS TRASLADOS DE EMERGENCIA PARA LAS MASCOTAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS, CUANDO ESTÁ COMPROMETIDA LA VIDA DE LA MASCOTA).

B) LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA, SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DADA POR LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.

C) LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL AFILIADO HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON UN TERCERO Y/O PROFESIONALES BAJO SU CUENTA Y RIESGO.

D) EVENTOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.

E) SE EXCEPTÚAN AQUELLOS LUGARES EN DONDE EXISTA INCONVENIENTE O RIESGO DE SEGURIDAD DE LOS RECURSOS POR CUALQUIER FUERZA AL MARGEN DE LA LEY, GUERRILLA, AUTODEFENSAS O CUALQUIER OTRO.

F) LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUERAN UNA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE GUERRA, GUERRA CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN.

G) ENFERMEDADES PREEXISTENTES AL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

H) SI SE PRESENTA UNA RECLAMACIÓN FRAUDULENTO O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.

I) NO SE PRESTARÁN TRASLADOS MÉDICOS DE EMERGENCIA, CUANDO SE TRATE DE