



Más
vida
para ti

Condiciones generales del contrato del Club de Amigos de Los Olivos



Condiciones generales para la prestación del servicio

1. Introducción

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante **GLOBAL ASSIST** o **EL PRESTADOR**, con su programa **ASISTENCIA CLUB DE AMIGOS** 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 018000413612-018000410202-#549-(604) 3222829, 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 del Programa Asistencias Club de Amigos

Asistencias las 24 horas del día los 365 días		Coberturas
Asistencia mascotas	Montos máximos	Eventos máximos
Orientación médica veterinaria telefónica o virtual.	Sin límite	6 eventos al año
Orientación nutricional telefónica o virtual		
Envío de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria (por ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad)	Hasta \$ 150.000 por evento	2 eventos al año (máx. 1 por semestre)
Traslado básico de la mascota en caso de emergencia por accidente	Hasta \$ 150.000 por evento	2 eventos al año (máx. 1 por semestre)
Ayuda en gastos para medicamentos e imágenes diagnósticas derivado en la atención en red por accidente	Hasta \$ 300.000 por evento	1 evento al año
Asistencia legal mascota	Montos máximos	Eventos máximos
Referencia y coordinación legal por conexión de abogado en proceso de responsabilidad en el campo civil o penal derivado de daños ocasionados a terceros por las mascotas	Sin límite	6 eventos por año
Representación legal con asignación de un abogado para el proceso de responsabilidad en el campo penal o civil, en caso de que a la mascota le cause daño por conducta o proceder doloso de un tercero.	Hasta \$ 1.000.000 por evento	1 evento por año
Asistencia exequial mascota	Montos máximos	Eventos máximos
Servicio de eutanasia por enfermedad terminal o accidente grave de la mascota (carencia 60 días)	Hasta \$ 250.000 por evento	1 evento al año

Traslado, resguardo, disposición del cadáver (sin devolución de cenizas) por enfermedad o accidente (carencia 60 días)	Hasta \$ 250.000 por evento	1 eventos por año
Referencia y coordinación de cementerios para mascotas	Sin límite	Sin límite
Asistencia de referenciación	Montos máximos	Eventos máximos
Referencia para esterilización de mascotas Referencia de radiografías, ecografías y cirugías Referencia de adiestrador de perros Referencia de salones de belleza, Boutiques y clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite
Asistencia estética y complementaria	Montos máximos	Eventos máximos
Baño y peluquería canina, corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes	Hasta \$ 50.000 por evento	2 eventos al año
Asistencias adicionales	Montos máximos	Eventos máximos
Búsqueda de la mascota en caso de pérdida.	Sin límite	1 evento por año
Orientación psicológica virtual a la familia de la mascota por su fallecimiento.	Sin límite	Hasta 3 sesiones

2.1. Asistencias Mascotas

La asistencia solo se dará a las mascotas que EL AFILIADO escoja al momento de la activación del programa, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula AFILIADO, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carné 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 AFILIADO.
- 2) Antes de dar la asistencia a la MASCOTA, el AFILIADO por medio de WhatsApp, le brindará al PRESTADOR todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad 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 más cercana para acceder al SERVICIO requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de REEMBOLSO, previa autorización por parte del PRESTADOR.

Orientación médica veterinaria telefónica o virtual

Cuando el AFILIADO 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 AFILIADO. Si el AFILIADO 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, 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 treinta (30) minutos.

Orientación nutricional veterinaria telefónica o virtual

Cuando el AFILIADO requiera realizar una orientación nutricional telefónica para su MASCOTA relacionada con buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.) y dietas, el

PRESTADOR lo conectará con un PROVEEDOR especializado en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

Este SERVICIO es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de la mascota del AFILIADO, 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 treinta (30) minutos.

Envío de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria (por ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad)

Cuando el AFILIADO requiera asistencia médica veterinaria para su MASCOTA a causa de una ingesta de cuerpos extraños, ACCIDENTE o ENFERMEDAD no PREEXISTENTE o que no esté relacionada con patologías PREEXISTENTES, el PRESTADOR lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la MASCOTA a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su DOMICILIO, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente la MASCOTA.

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

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

No se incluye la aplicación de medicamentos por enfermedad o ingesta de cuerpos extraños en el momento de la consulta 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.

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.

Traslado básico de la mascota en caso de emergencia por accidente

En caso de que su MASCOTA 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 de este, previa autorización de EL PRESTADOR. En ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de EL PRESTADOR. EL SERVICIO solamente cubre un trayecto.

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

Ayuda en gastos para medicamentos e imágenes diagnósticas derivado de la atención en red por accidente

Cuando LA MASCOTA del AFILIADO requiera medicamentos o imágenes diagnósticas utilizados y derivados en la atención del médico veterinario en clínica brindada por el PRESTADOR, el PRESTADOR cubrirá hasta el monto máximo de cobertura siempre y cuando se tenga disponibilidad de estos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte del PRESTADOR haya atendido a la MASCOTA.

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

2.2. Asistencia Legal Mascotas

Referencia y coordinación legal por conexión de abogado en proceso de responsabilidad en el campo civil o penal derivados de daños ocasionados a terceros por la mascota

Cuando el AFILIADO lo requiera, el PRESTADOR le brindará, los SERVICIOS de REFERENCIA de abogados que puedan representarlo legalmente en procesos de responsabilidad civil o penal derivados de daños ocasionados a terceros por su MASCOTA.

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.

Representación legal con referencia de un abogado para el proceso de responsabilidad en el campo penal o civil, en caso de que la mascota le cause daño a un tercero (carencia 60 días)

Por este servicio y a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los SERVICIOS de referencia de abogados que lo puedan representar judicial o extrajudicialmente (presencial) en procesos de responsabilidad en el campo penal o civil cuando la mascota le cause daño a la integridad física de un tercero.

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

2.3. Asistencia Exequial Mascotas

EL PERIODO DE CARENIA para solicitar los SERVICIOS de asistencia exequial para MASCOTAS es de sesenta (60) días posteriores a la adquisición del programa de asistencia.

Los costos de los servicios exequiales están sujetos a las características físicas de la macota (peso, pelaje, tamaño, estructura ósea, etc.). En caso de exceder el monto máximo de cobertura, el valor del excedente del servicio deberá ser cancelado por el AFILIADO directamente al proveedor.

Servicio de eutanasia por enfermedad terminal o accidente grave de la mascota

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

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

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

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

Traslado, resguardo y disposición del cadáver (sin devolución de cenizas)

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

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

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

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

Referencia y coordinación exequial de la mascota

A solicitud del AFILIADO, 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.

2.4. Asistencia de Referenciación

Referencia para esterilización de mascotas

A solicitud del AFILIADO, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información acerca de veterinarias que presten el servicio de esterilización de mascotas a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales), y podrá coordinar el SERVICIO cuyo costo será asumido en su totalidad por el AFILIADO. La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Referencia de radiografías, ecografías y cirugías

A solicitud del AFILIADO, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información acerca de veterinarias que presten el servicio de radiografías, ecografías y cirugías a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales), y podrá coordinar el SERVICIO cuyo costo será asumido en su totalidad por el AFILIADO. La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Referencia de adiestrador de perros

A solicitud del AFILIADO, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada acerca de adiestradores y clínicas veterinarias a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales) y podrá coordinar el SERVICIO cuyo costo será asumido en su totalidad por el AFILIADO. La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Referencia de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias

A solicitud del AFILIADO, el PRESTADOR le proporcionará información actualizada de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias a nivel nacional (únicamente dentro del territorio colombiano y ciudades principales) y podrá coordinar el servicio cuyo costo será asumido en su totalidad por el

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

2.5. Asistencia estética y complementaria

Baño y peluquería, corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes

En caso de que el AFILIADO 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 de EL PRESTADOR, los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

El servicio de estética para mascotas se prestará hasta el monto máximo de cobertura establecido. Dependiendo de la raza, tamaño, peso y características físicas de la mascota, el costo del servicio podría exceder dicho límite, en cuyo caso el afiliado deberá asumir el excedente directamente con el proveedor.

El monto máximo de cobertura para este servicio puede variar en función de diversos factores:

- Raza y tamaño de la mascota
- Tipo de pelaje
- Condiciones particulares de la mascota, ej. mascotas con necesidades especiales o sensibilidades

Los valores presentados a continuación son aproximados y pueden variar según diferentes factores, tales como: Ubicación, disponibilidad, raza y tamaño de la mascota, Estado de la mascota, entre otros.

RAZA PEQUEÑA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	COSTO DEL SERVICIO IVA INCLUIDO
CRIOLLOS/PERRO	1 HORA	\$ 45.000
GATOS CRIOLLO	1 HORA	\$ 45.000
PINCHER	1 HORA	\$ 45.000
YORKIE	2 HORAS	\$71.400
GATO PERSA	2 HORAS	\$71.400
GATO ANGORA	2 HORAS	\$71.400

POMERANIA	2 HORAS	\$71.400
SHITZU	2 HORAS 30 MIN	\$71.400
RAZA MEDIANA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	COSTO DEL SERVICIO IVA INCLUIDO
BULL DOG FRANCES	1 HORA	\$ 45.000
BEAGLE	1 HORA 30 MIN	\$ 45.000
BULL TERRIER	1 HORA	\$71.400
FOX TERRIER	1 HORA 30 MIN	\$71.400
CRIOLLOS / PERRO PELUDOS	2 HORAS	\$71.400
FRESPUDER	2 HORAS	\$71.400
PUGGLE	2 HORAS	\$71.400
POMSKY	2 HORAS 30 MIN	\$71.400
SCHNAUZER	2 HORAS 30 MIN	\$71.400
COCKER SPANIEL	3 HORAS	\$ 83.300
RAZA GRANDE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	COSTO DEL SERVICIO IVA INCLUIDO
ROTTWEILER	1 HORA 30 MIN	\$ 71.400
PITBULL	1 HORA 30 MIN	\$ 71.400
DOBERMAN	1 HORA 30 MIN	\$ 83.300
LABRADOR	2 HORAS	\$ 83.300
CRIOLLOS / PERRO PELUDOS	2 HORAS	\$ 83.300
PASTOR ALEMAN	3 HORAS	\$ 83.300
LOBO SIBERIANO	3 HORAS	\$ 83.300
GOLDEN RETRIEVER	3 HORAS	\$ 83.300
SAMOYEDO	3 HORAS	\$ 83.300
HUSKY	3 HORAS	\$ 83.300
SAN BERNARDO	3 HORAS	\$ 83.300

En todo caso, el servicio se cubrirá hasta el monto máximo establecido en el programa de asistencias. Cualquier excedente deberá ser asumido por el usuario. El prestador del servicio le informará previamente sobre los costos.

Si la mascota utiliza elementos de aseo en específicos, EL AFILIADO deberá suministrarlo a la red veterinaria, de lo contrario se aplicará el utilizado por el PORVEEDOR asignado. EL PRESTADOR no será responsable de los efectos secundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el PROVEEDOR.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas y está sujeto a disponibilidad de EL PRESTADOR.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Si EL AFILIADO desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

En caso de que el servicio sea prestado en el domicilio del afiliado, el área donde se prestará el servicio de estética para mascotas debe ser adecuada previamente por el afiliado para garantizar que el proveedor pueda desempeñar su labor de manera eficiente y segura. Esto incluye:

- Asegurarse de que el espacio sea limpio, seco y suficientemente amplio para maniobrar con comodidad, según el tamaño y la raza de la mascota.
- Garantizar la disponibilidad de agua corriente en caso de ser necesario para el servicio.
- Proveer un entorno tranquilo que minimice el estrés de la mascota durante el proceso de aseo.

El proveedor se encargará de realizar únicamente las actividades incluidas en el servicio contratado. No será responsable de preparar el espacio ni de manejar condiciones ambientales desfavorables o peligrosas.

El afiliado debe supervisar que la mascota esté lista para recibir el servicio, sin comportamientos agresivos que puedan dificultar la labor del proveedor, y cumplir con cualquier requisito adicional indicado por el prestador.

El proveedor limpiará la zona utilizada para realizar el servicio, asegurándose de dejarla en condiciones funcionales y seguras. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la limpieza realizada está orientada a eliminar residuos del

procedimiento, por lo que se aconseja al afiliado realizar una limpieza adicional para asegurar un estado óptimo del espacio tras la prestación del servicio.

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

2.6. Búsqueda de la mascota en caso de pérdida

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que a través de nuestras redes sociales busquemos a su mascota en caso de pérdida. El tutor de la mascota protegida deberá dar aviso a LOS OLIVOS solicitando la cobertura, suministrando además la información necesaria para realizar la correspondiente publicación, que para este caso se requerirá de una fotografía, nombre al que responde la mascota y alguna descripción que ayude con la búsqueda. Los Olivos procederá a realizar la publicación en sus redes sociales, tales como Facebook e Instagram, durante los 5 días siguientes desde el momento en que el tutor de la mascota protegida de aviso de la pérdida y suministre la información requerida. En caso de no obtener información en el lapso indicado, cesará la obligación de la previsora de continuar con la búsqueda y se dará por cumplida la cobertura. En caso de tener conocimiento sobre la ubicación, Los Olivos servirá como un canal para obtener los datos de la persona que tiene información sobre la mascota y procederá a suministrarla al tutor de la mascota protegida para que este realice directamente la gestión con el tercero que conozca el paradero de la mascota, y así lograr su devolución. Los Olivos no se hace responsable bajo ninguna circunstancia sobre la pérdida de la mascota, ni se trata de una obligación de resultado. La cobertura tiene como finalidad únicamente cooperar en la búsqueda de la mascota del protegido.

2.7. Orientación psicológica virtual

La familia del PROTEGIDO tendrá derecho a asesoría psicológica virtual individual o grupal por concepto de duelo en caso de fallecimiento de la mascota.

La mascota que se vaya a registrar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser un perro o un gato.
- Le debe pertenecer a Protegido (titular y/o beneficiario) vivir en su residencia permanente
- Debe ser menor de 12 años para su ingreso.
- No puede ser destinada para fines comerciales.

La asistencia solo se dará a las mascotas que Protegido (titular y/o beneficiario) tenga protegidas en el plan, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos:

- cédula de Protegido (titular y/o beneficiario), foto de la mascota y del carné de vacunación

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

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

- a) Si el carné de vacunación de la mascota no se encuentra al día
- b) No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación ni parto.
- c) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- d) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- e) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
- f) Cuando se evidencie negligencia de EL AFILIADO, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
- g) Remisiones por especialistas
- h) Mascotas que no sean propiedad del AFILIADO. Los servicios siempre deben ser autorizados por el AFILIADO.
- i) Participación de la mascota en riñas con aceptación del AFILIADO.
- j) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el ACCIDENTE: tac, escenografía, melografía, plasmáféresis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- k) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- l) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del ACCIDENTE.
- m) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- n) REEMBOLSO por concepto 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.

- o)** ENFERMEDADES cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- p)** El infarto de miocardio.
- q)** 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 existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- d)** Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e)** La gestación y el parto normal o eutócico.

3. Prestación de los Servicios

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

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

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

4. Proceso General de Solicitud del Servicio de Asistencia

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

- a. EL AFILIADO 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 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 un documento de identificación con fotografía.
- d. Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el (AFILIADO) activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el PROVEEDOR y mano de obra.
- f. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores de EL PRESTADOR.

5. Reembolsos

- a) 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) En caso de que EL AFILIADO requiera proceder con su PROVEEDOR de confianza EL PRESTADOR autorizará hasta el 33% del monto máximo de cobertura.
- d) EL AFILIADO cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de EL PRESTADOR para radicar los documentos.

- e) Todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.
- f) 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.
- g) En todo caso EL AFILIADO deberá solicitar previa autorización al PRESTADOR, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

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

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

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

6. Obligaciones del afiliado

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

- a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia el AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- 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. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su DOMICILIO POR fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el PRESTADOR y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual el PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales y el AFILIADO 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 AFILIADO no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al SERVICIO solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c. Cuando el AFILIADO 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 no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del PRESTADOR, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.
- e. La mala fe del AFILIADO 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 incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

- n. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO 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 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: PREVISORA SOCIAL COOPERATIVA - VIVIR

AFILIADO: 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 afiliado que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un evento que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el prestador y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.

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 afiliado con relación a las asistencias del programa.

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.

de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.

DOMICILIO: lugar de residencia de EL AFILIADO 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 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 afiliados a la empresa (Ver periodo de carencia).

GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

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.

Para todas las asistencias del programa Club de amigos, no aplica garantía.

PERÍODO DE CARENIA: es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el afiliado puede hacer uso de la asistencia.

PERÍODO DE VIGENCIA: periodo durante el cual el afiliado 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 afiliado cuando se presente un evento.

REEMBOLSO: cantidad de dinero que se le devuelve al afiliado 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.