



AXA COLPATRIA

Condiciones generales

Anexo de Asistencia Mascotas Plus

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

15/12/2023-1306-A-06-MASCPLUS/DIC2023-D001
15/12/2023-1306-NT-A-06-MASCPLUS/DIC2023
02/05/2023-1306-P-06-RCE/FLIAR/MAYO23-D001

6857

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ANEXO DE ASISTENCIA MASCOTAS PLUS

CONDICIONES GENERALES

CAPÍTULO I - ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MASCOTAS PLUS

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, CUBRE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA UNA VEZ CUMPLIDO EL REGISTRO Y EL PERIODO DE CARENCIA (24 HORAS) SEGÚN SE DEFINE EN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

1.1. CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO O EN CLÍNICA POR EMERGENCIA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y A SOLICITUD DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE SU MASCOTA OCURRIDA DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, Y QUE SEA CONSIDERADA COMO UNA EMERGENCIA, CUBRIRÁ EL COSTO DE LA CONSULTA VETERINARIA EN EL DOMICILIO HABITUAL DEL ASEGURADO O EN LA CLÍNICA VETERINARIA DE PREFERENCIA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA. EN CASO DE NO INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c. ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR AXA COLPATRIA.
- d. ESTA ASISTENCIA SE REEMBOLSARÁ ÚNICAMENTE EN LOS CASOS DE URGENCIA VITAL DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE O EMERGENCIA EN ENFERMEDAD DEL CANINO O FELINO.
- e. EL REEMBOLSO PARA ESTA ASISTENCIA APLICA EN CUALQUIER VETERINARIA LEGALMENTE CONSTITUIDA Y DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO. EN EL CASO DE SOLICITAR VETERINARIO A DOMICILIO, ESTA APLICA ÚNICAMENTE SI LA

ATENCIÓN MEDICA VETERINARIA SE REALIZA EN LA RESIDENCIA DEL ASEGURADO.

- f. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO, SE SUGIERE QUE EL ASEGURADO PRESENTE LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:
 - CARTA CON LA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CARNET DE VACUNAS DE LA MASCOTA CON VIGENCIA MENOS DE UN (1) AÑO.
 - FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - DIAGNÓSTICO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA (APLICA PRESENTANDO CUALQUIERA DE ESTOS ÚLTIMOS CUATRO DOCUMENTOS, YA SE EL DIAGNÓSTICO DEL VETERINARIO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA).
- g. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDIDA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- h. DEBIDO A QUE ESTA ASISTENCIA ÚNICAMENTE ES POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE LA MASCOTA, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA LOS SÍNTOMAS DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DE LA PATOLOGÍA O DEL ACCIDENTE, SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO POR TRATARSE DE UNA ASISTENCIA DE EMERGENCIA.
- i. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO

1.2. DESPARASITACIÓN

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y A SOLICITUD DEL ASEGURADO, EN CASO DE QUE COMO CONSECUENCIA DE INGERIR OBJETOS EXTRAÑOS, COMIDA EN DESCOMPOSICIÓN O ALIMENTOS A LOS QUE REACCIONE ALÉRGICAMENTE LA MASCOTA Y EL VETERINARIO RECOMIENDA REALIZAR UNA DESPARASITACIÓN; AXA COLPATRIA CUBRIRÁ LOS COSTOS GENERADOS HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LA

ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA CON ANTERIORIDAD AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA. EN CASO DE NO INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c. ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR AXA COLPATRIA.
- d. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA DESPARASITACIÓN EN CASO DE QUE LA MASCOTA HAYA INGERIDO OBJETOS EXTRAÑOS, COMIDA EN DESCOMPOSICIÓN O ALIMENTOS A LOS QUE REACCIONE ALÉRGICAMENTE LA MASCOTA, PRESENTANDO DIAGNÓSTICO DEL VETERINARIO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA.
- e. EL REEMBOLSO PARA ESTA ASISTENCIA APLICA EN CUALQUIER VETERINARIA LEGALMENTE CONSTITUIDA Y DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO.
- f. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO, SE SUGIERE QUE EL ASEGURADO PRESENTE LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:
 - CARTA CON LA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CARNET DE VACUNAS DE LA MASCOTA CON VIGENCIA MENOS DE UN (1) AÑO.
 - FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA DESPARASITACIÓN.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - DIAGNÓSTICO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA (APLICA PRESENTANDO CUALQUIERA DE ESTOS ÚLTIMOS CUATRO DOCUMENTOS, YA SE EL DIAGNÓSTICO DEL VETERINARIO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA).
- g. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDÍA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- h. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
mascotas@asistenciapluscolombia.com

1.3. AUXILIO ECONÓMICO FUNERARIA – CREMACIÓN COLECTIVA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y EN CASO DE QUE LA MASCOTA FALLECIERA POR UN ACCIDENTE O POR ENFERMEDAD, AXA COLPATRIA PAGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO DE CREMACIÓN COLECTIVA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA CON ANTERIORIDAD AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA. EN CASO DE NO INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c. ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR AXA COLPATRIA.
- d. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD. SE EXCLUYE EN CASO DE MUERTE POR APLICACIÓN DE EUTANASIA.
- e. EL REEMBOLSO PARA ESTA ASISTENCIA APLICA EN CUALQUIER FUNERARIO DE MASCOTAS LEGALMENTE CONSTITUIDA Y DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO.
- f. EL AUXILIO ECONÓMICO APLICA ÚNICAMENTE PARA LA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA, NO APLICA CREMACIÓN INDIVIDUAL Y TAMPOCO APLICA EN LA ADQUISICIÓN DE RECORDATORIO.
- g. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO, SE SUGIERE QUE EL ASEGURADO PRESENTE LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:
 - CARTA CON LA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO
 - CARNET DE VACUNAS DE LA MASCOTA CON VIGENCIA MENOS DE UN (1) AÑO
 - FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA.
- h. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDÍA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- i. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO.

- j. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
mascotas@asistenciapluscolombia.com

1.4. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR SÍNTOMAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, FACILITARÁ AL ASEGURADO CONTAR CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO, EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS TEMPORALES QUE SE DEBEN ASUMIR EN CASO DE PRESENTAR LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS: VÓMITO CONSTANTE, DIARREA CONSTANTE, PÉRDIDA DEL APETITO, DOLOR INCESANTE EN EXTREMIDADES O ABDOMEN. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA CON ANTERIORIDAD AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA. EN CASO DE NO INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DEL AÑO Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.
- d. SE PRESTARÁ EL SERVICIO A TRAVÉS DE UN OPERADOR MÉDICO VETERINARIO Y SEGÚN LAS NECESIDADES MÉDICAS VETERINARIAS MANIFESTADAS POR EL ASEGURADO DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL; HARÁ UN DIAGNÓSTICO AJUSTADO A LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PRE HOSPITALARIOS DE EMERGENCIA MÉDICA VETERINARIA.
- e. ESTA ASISTENCIA MEDIA VETERINARIA TELEFÓNICA APLICA ÚNICAMENTE POR LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS: VÓMITO CONSTANTE, DIARREA CONSTANTE, PÉRDIDA DEL APETITO, DOLOR INCESANTE EN EXTREMIDADES O ABDOMEN.
- f. NO APLICA POR ACCIDENTE.
- g. AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.

1.5. PIPETA ANTIPULGAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y EN ATENCIÓN A UN DIAGNÓSTICO ESCRITO DEL VETERINARIO, TE

CUBRIMOS EL COSTO DE LA PIPETA ANTI PULGAS EN LA CLÍNICA VETERINARIA DE PREFERENCIA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA CON ANTERIORIDAD AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA. EN CASO DE NO INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c. ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR AXA COLPATRIA.
- d. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO, SE SUGIERE QUE EL ASEGURADO PRESENTE LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:
 - CARTA CON LA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CARNET DE VACUNAS DE LA MASCOTA CON VIGENCIA MENOS DE UN (1) AÑO DONDE SE EVIDENCIE LA VACUNA DE ADVANTIX O SEMEJANTE.
 - FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DEL SERVICIO DE PIPETA ANTI PULGAS.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- e. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDIDA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- f. APLICA SOLO EN EL CASO QUE EL VETERINARIO LO HAYA FORMULADO.
- g. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO.
- h. EL REEMBOLSO PARA ESTA ASISTENCIA APLICA EN CUALQUIER VETERINARIA LEGALMENTE CONSTITUIDA Y DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO.
- i. APLICA ÚNICAMENTE DOS (2) DÍAS DESPUÉS SI HAS REALIZADO EL ADECUADO BAÑO A LA MASCOTA, PRESENTANDO FACTURA ELECTRÓNICA DEL BAÑO EN VETERINARIA CON PRODUCTO QUE CONTenga IMIDACLOPRID.
- j. APLICA ÚNICAMENTE SI LA MASCOTA TIENES MÁS DE TRES (3) MESES.

- k. TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
mascotas@asistenciapluscolombia.com

1.6. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA PARA EL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO DE SU MASCOTA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA, BRINDARÁ ASESORÍA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA POR MÁXIMO CINCO (5) LLAMADAS DESPUES DEL FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. APLICA ÚNICAMENTE EN EL HORARIO DE 6:00 A. M. A 12:00 A. M. Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.
- c. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA CON ANTERIORIDAD AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA. EN CASO DE NO INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- d. AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA ASISTENCIA PSICOLÓGICA.
- e. EL PSICÓLOGO BRINDARÁ RECOMENDACIONES SOBRE LA CONTINUIDAD DE UN TRATAMIENTO POR CUENTA DEL ASEGURADO O LA NECESIDAD DE UNA INTERVENCIÓN DE ALGUNA OTRA ESPECIALIDAD, EN CASO DE CONSIDERARLO PERTINENTE.
- f. EL ASEGURADO DEBERÁ PROPORCIONAR INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA, QUE PERMITA ATENDER DEBIDAMENTE LA ASISTENCIA.
- g. ESTA ASISTENCIA ES DE APOYO Y ORIENTACIÓN, MÁS NO PODRÁ SER EMPLEADO PARA LA REALIZACIÓN DE TRATAMIENTOS COMPLETOS, POR LO QUE AXA COLPATRIA NO CUBRIRÁ LOS COSTOS ASOCIADOS A MEDICAMENTOS, TRATAMIENTOS, EXÁMENES O PROCEDIMIENTOS RECOMENDADOS EN LA CONSULTA.
- h. LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL ASEGURADO SERÁ COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL Y SOLO SERÁ SUSCEPTIBLE A AUDITORÍA CUANDO SEA REQUERIDA POR EL ASEGURADO.
- i. ESTA ASISTENCIA SE TRATA DE UN SERVICIO DE MEDIO, MÁS NO DE RESULTADO, POR LO QUE AXA COLPATRIA NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN TIPO DE DETERMINACIÓN QUE

TOME EL ASEGURADO A RAÍZ DE LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.

- j. NO APLICA PARA ENFERMEDADES QUE REQUIERAN SER TRATADAS POR ESPECIALIDADES DIFERENTES A LAS CUBIERTAS EN ESTA ASISTENCIA.
- k. ESTA ASISTENCIA ÚNICAMENTE APLICA PARA EL ASEGURADO.
- l. NO APLICA EN CASO DE MUERTE POR APLICACIÓN DE EUTANASIA.

1.7. TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA, Y QUE SEA CONSIDERADA COMO UNA EMERGENCIA, TRASLADAMOS AL ASEGURADO Y A LA MASCOTA A LA CLÍNICA O VETERINARIA DE SU PREFERENCIA O EN SEGUNDA INSTANCIA REEMBOLSAMOS UN AUXILIO DE \$50.000 AL ASEGURADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA CON ANTERIORIDAD AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA. EN CASO DE NO INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c. ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR AXA COLPATRIA.
- d. ESTA ASISTENCIA APLICA YA SEA POR DESEMBOLSO O SOLICITANDO EL SERVICIO DE UN CONDUCTOR CON VEHÍCULO PARA TRASLADAR AL ASEGURADO Y SU MASCOTA A LA CLÍNICA VETERINARIA.
- e. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO, EL ASEGURADO DEBE PRESENTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:
 - CARTA CON LA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO
 - CARNET DE VACUNAS DE LA MASCOTA CON VIGENCIA MENOS DE UN (1) AÑO
 - DIAGNÓSTICO MÉDICO VETERINARIO O HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA INDICANDO LA EMERGENCIA PRESENTADA.
- f. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO DIAGNOSTICO DEL VETERINARIO O HISTORIA CLINICA VETERINARIA EN EL QUE SE DETERMINA LA MISMA FECHA DEL SERVICIO ACTIVADO EN ESTE SERVICIO PARA LA EMERGENCIA Y/O ACCIDENTE REPORTADO A LA LINEA DE ATENCION DE SERVICIO.

- g. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO
- h. DEBIDO A QUE ES UN EVENTO SÚBITO, IMPROVISTO O REPENTINO, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO INFORMA TELEFÓNICAMENTE A AXA COLPATRIA DEL ACCIDENTE O DE LA ENFERMEDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DE LA EMERGENCIA, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.
- i. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
mascotas@asistenciapluscolombia.com

CAPÍTULO II – EXCLUSIONES

AXA COLPATRIA QUEDARÁ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD BAJO EL PRESENTE ANEXO, CUANDO LA SOLICITUD DE ASISTENCIA SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- a. NO APLICA EN CASO DE ENFRENTAMIENTOS CON OTROS ANIMALES EN COMPETENCIAS, EXPOSICIONES, ZONAS RESIDENCIALES, PARQUES Y PELEAS ILEGALES.
- b. NO APLICA CUANDO LA MASCOTA SEA UTILIZADA EN ACTIVIDADES DE GUARDIA, SEGURIDAD, ACTIVIDADES POLICIAICAS, DE DEFENSA CIVIL, SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA.
- c. NO APLICA EN CASO DE ENFERMEDADES DE LAS MASCOTAS CONGÉNITAS O LESIONES, DEFECTOS FÍSICOS Y ENFERMEDADES ORIGINADAS O ADQUIRIDAS ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS. NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO DECLARA QUE LA MASCOTA PADECE LA ENFERMEDAD ANTES DE CONTRATAR LA ASISTENCIA.
- d. NO APLICA LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE AXA COLPATRIA, DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN CON ANTELACIÓN DEL ASESOR DEL CONTACT CENTER DE AXA COLPATRIA
- e. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO QUEDAN EXCLUIDOS LOS DAÑOS CAUSADOS POR DOLO O MALA FE DEL ASEGURADO.
- f. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- g. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- h. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- i. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- j. LIBERACIÓN DE CALOR, IRRADIACIONES O EXPLOSIONES PROVENIENTES DE FUSIÓN DE ÁTOMOS O RADIOACTIVIDAD E

- INCLUSO DE LAS RADIACIONES PROVOCADAS POR LA ACELERACIÓN ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS.
- k. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- l. NO APLICA TODO LO QUE PRODUZCA CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- m. NO APLICA ACTOS DE GUERRA INTERIOR O EXTERIOR, REVOLUCIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ASONADA O ACTOS VIOLENTOS MOTIVADOS POR CONMOCIÓN SOCIAL O POR APLICACIÓN DE LA LEY MARCIAL, PRESTACIÓN DEL SERVICIO MILITAR, NAVAL, AÉREO O DE POLICÍA. TAMPOCO APLICA FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO, TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTOS, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, HURACANES, TEMPESTADES CICLÓNICAS, ENTRE OTROS.

CAPÍTULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL CONTRATO

A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA

La prestación de cualquiera de los servicios de asistencia descritos en el presente anexo no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, y el alcance del servicio de asistencia se limita únicamente a lo dispuesto en el capítulo I salvo las excepciones del capítulo II.

AXA COLPATRIA, quedará eximida de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del asegurado o de quien represente sus intereses, al momento de prestarse la asistencia, la red de proveedores no pueda efectuar cualquiera de las asistencias previstas en este anexo.

Así mismo AXA COLPATRIA no se responsabiliza de los retrasos debido a las especiales características que pueda conllevar la prestación de la asistencia, casos de fuerza mayor o caso fortuito y toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA COLPATRIA cumplir sus obligaciones.

Los costos de los servicios de asistencia adicionales no discriminados en este anexo, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, correrán por cuenta exclusiva del asegurado. Para lo anterior, AXA COLPATRIA indicará al asegurado previo a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

AXA COLPATRIA otorgará garantía sobre los servicios de asistencia prestados, sin embargo, no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de la red de proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean

competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios de asistencia se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos o cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA COLPATRIA a un asegurado.

B. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El pago del valor de la asistencia es obligación del tomador/asegurado de la póliza a la cual accede el presente anexo y deberá efectuarse dentro del plazo pactado y señalado como fecha máxima de pago.

La mora en el pago del valor de la prima producirá la terminación automática del anexo y dará derecho a AXA COLPATRIA a exigir el pago del valor proporcional del tiempo transcurrido entre la celebración del mismo y su terminación, y de los gastos causados con ocasión de la expedición del anexo.

C. SUBSIDIARIEDAD DEL ANEXO DE ASISTENCIA

La revocación o la terminación de la póliza a la cual accede el presente anexo implica la revocación o terminación de las asistencias que por este anexo se otorgan.

D. TERMINACIÓN UNILATERAL

El anexo de asistencia podrá ser terminado unilateralmente por cualquiera de los contratantes así:

- Por AXA COLPATRIA mediante noticia escrita enviada al tomador/asegurado con una antelación no menor a diez (10) días calendario contados a la fecha de terminación.
- El tomador/asegurado podrá terminarlo en cualquier momento mediante noticia escrita enviada a AXA COLPATRIA en cualquier momento.

En estos eventos, se calculará el valor de la prima no devengada a prorrata.

E. TÉRMINO DE GARANTÍA REFERENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los servicios de asistencia debe ser presentada dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio.

CAPÍTULO IV - DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para efectos de la asistencia, las expresiones o vocablos relacionados a continuación, tendrán el siguiente significado:

Asegurado: Persona natural o jurídica asegurado en la póliza principal.

Vigencia: Periodo de tiempo en el que el asegurado puede acceder a las asistencias del producto. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece AXA COLPATRIA, estarán a disposición del asegurado. Para este producto la vigencia es de doce (12) meses.

Periodo de carencia: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos detallados en este anexo. El periodo de carencia será de veinticuatro (24) horas a partir del momento de la activación de la asistencia.

Evento: Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia o un servicio de reembolso por auxilio, contemplado en el presente reglamento, de acuerdo a los términos y condiciones estipulados. Para este producto aplica un evento por asistencia.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en las necesidades detalladas, que en representación de AXA COLPATRIA asiste al asegurado en cualquiera de los servicios descritos en el presente reglamento.

Datos personales: Información actualizada y fehaciente concerniente a los datos de identificación, que debe ser informada a AXA COLPATRIA telefónicamente para acceder a la solicitud del asegurado.

Servicios: Los servicios asistenciales o reembolsables, contemplados en el presente reglamento.

Prestación de asistencia: Cuando el asegurado o la mascota del asegurado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos y condiciones, características y limitaciones establecidas en el presente reglamento, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Domicilio: Es el lugar de uso habitacional del asegurado dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de Axa Colpatría, con máximo 1 domicilio.

Residencia permanente: El domicilio habitual del asegurado que para los efectos del presente reglamento debe ser en Colombia dentro del ámbito territorial definido. Domicilio que será

considerado como el del asegurado para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento.

Accidental: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al asegurado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del asegurado o de la mascota.

Límite reembolsable y asistencial según evento: El tope de cobertura en cada servicio asistencial o por reembolso definido en el presente reglamento.

Perjuicio: Daño inmaterial o material que una persona, o una cosa causa en el patrimonio o en la salud o el bienestar del asegurado.

Valor real de perjuicio: Valor económico real de la afectación al patrimonio o la salud o el bienestar del asegurado según factura legal.

Ciudades principales de Colombia: Ciudades principales denominadas en el presente reglamento; Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Martha, Ibagué, Neiva, Villavicencio y Tunja.

Soportes documentales requeridos: Listado de documentos solicitados por AXA COLPATRIA al asegurado para proceder con el servicio reembolsable y en algunos eventos servicio asistencial.

Factura Legal Electrónica: Documento de índole comercial que indica la compraventa de un producto o servicio, realizado con todos los parámetros establecidos por el código de comercio colombiano a la fecha.

Perímetro Urbano: Limitación geográfica definida para restringir la cabecera correcta de una ciudad.

Proveedor: Asistencia Plus Colombia.

CAPÍTULO V - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, podrás ponerte en contacto con la Central de Alarma las 24 horas del día durante todo el año marcando a través de las líneas de atención:

- (601) 4898313
- (+57) 300 912 1226
- (+57) 300 912 8003
- (+57) 304 333 7999
- Correo electrónico: clientes@asistenciapluscolombia.com

Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.



www.axacolpatria.co



Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.

Líneas de atención: Bogotá (60-1) 423 57 57 • Resto del país 01 8000 512 620

#247 desde tu celular