



Anexo de Asistencia Mascotas Premium

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

04/03/2024-1306-A-06-ASISTEN/MASCOTAS-D001
04/03/2024-1306-NT-A-06-ASISTEN/MASCOTAS
02/05/2023-1306-P-06-RCE/FLIAR/MAYO23-D001

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

CONDICIONES GENERALES

CAPÍTULO I - ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MASCOTAS PREMIUM

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., EN ADELANTE AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, CUBRE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIA:

1.1. CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO O EN CLÍNICA POR EMERGENCIA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA, CUBRE EL COSTO DE LA CONSULTA VETERINARIA EN EL DOMICILIO HABITUAL DEL ASEGURADO O EN LA CLÍNICA VETERINARIA DE PREFERENCIA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

EN EL EVENTO EN EL CUAL, LA RED DE PROVEEDORES NO TENGA COBERTURA O DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA PODRÁ AUTORIZAR LA COBERTURA MEDIANTE REEMBOLSO, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA TALES EFECTOS.

1.2. DESPARASITACIÓN

SI 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.

1.3. AUXILIO ECONÓMICO FUNERARIA - CREMACIÓN COLECTIVA

SI LA MASCOTA FALLECE POR UN ACCIDENTE O POR ENFERMEDAD, AXA COLPATRIA OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO PARA FUNERARIA Y CREMACIÓN COLECTIVA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD. NO APLICA EN CASO DE MUERTE POR EUTANASIA

1.4. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR SÍNTOMAS

EL ASEGURADO PODRÁ 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, NO APLICA POR ACCIDENTE.

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.

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.

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

POR DIAGNÓSTICO ESCRITO DEL VETERINARIO, CUBRE EL COSTO DE LA PIPETA ANTIPULGAS EN LA CLÍNICA VETERINARIA DE PREFERENCIA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

APLICA SOLO EN EL CASO QUE EL VETERINARIO LO HAYA FORMULADO.

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.

APLICA ÚNICAMENTE SI LA MASCOTA TIENES MÁS DE TRES (3) MESES.

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

EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA, CUENTA CON NUESTRA ASESORÍA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN ESTE MOMENTO TAN DIFÍCIL ILIMITADAMENTE LUEGO DEL FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA.

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.

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.

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.

EL ASEGURADO DEBERÁ PROPORCIONAR INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA, QUE PERMITA ATENDER DEBIDAMENTE LA ASISTENCIA.

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.

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL ASEGURADO SERÁ COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL Y SOLO SERÁ SUSCEPTIBLE A AUDITORÍA CUANDO SEA REQUERIDA POR EL ASEGURADO.

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 TOMA EL ASEGURADO A RAÍZ DE LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.

NO APLICA PARA ENFERMEDADES QUE REQUIERAN SER TRATADAS POR ESPECIALIDADES DIFERENTES A LAS CUBIERTAS EN ESTA ASISTENCIA.

ESTA ASISTENCIA ÚNICAMENTE APLICA PARA EL ASEGURADO.

NO APLICA EN CASO DE MUERTE POR APLICACIÓN DE EUTANASIA.

1.7. AUXILIO ALIMENTACION DE LA MASCOTA POR INCAPACIDAD DEL ASEGURADO

EN CASO DE INCAPACIDAD DEL ASEGURADO POR CUATRO (4) DÍAS O MÁS, CUENTA CON UN AUXILIO ECONÓMICO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO PARA LA COMPRA DE LA COMIDA DE LA MASCOTA.

DEBIDO A QUE ES UNA INCAPACIDAD IGUAL O MAYOR A CUATRO (4) DÍAS Y ES UN EVENTO SÚBITO, IMPROVISTO O REPENTINO, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO INFORMA TELEFÓNICAMENTE A AXA COLPATRIA DE LA INCAPACIDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DE EXPEDIDO EL DOCUMENTO POR EL MEDICO PROFESIONAL, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARA EL SERVICIO.

1.8. AUXILIO MEDICAMENTOS POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA, CUENTA CON UN AUXILIO ECONÓMICO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO POR LA COMPRA DE LOS MEDICAMENTOS PARA LA MASCOTA.

1.9. AUXILIO EXAMENES POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA, SE OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO POR LOS EXÁMENES SOLICITADOS POR EL MÉDICO VETERINARIO PARA LA MASCOTA.

DEBIDO A QUE ES UN EVENTO SÚBITO, IMPROVISTO O REPENTINO, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO INFORMA TELEFÓNICAMENTE A AXA COLPATRIA DE LA INCAPACIDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DEL ACCIDENTE DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARA EL SERVICIO.

1.10. AUXILIO VACUNACION DE REFUERZO ANUAL

OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE VACUNACIÓN DE LA MASCOTA.

ESTA ASISTENCIA SOLO APLICA PARA LA VACUNA CONTRA LA RABIA QUE ES OBLIGATORIA Y DE REFUERZO ANUAL.

NO APLICA PARA VACUNAS A DOMICILIO, SOLO APLICA EL COSTO DE LA FACTURA POR VACUNAS EN VETERINARIA.

1.11. GUARDERIA PARA LA MASCOTA EN CASO DE VIAJE O INCAPACIDAD DEL ASEGURADO

CUENTA CON UN AUXILIO ECONÓMICO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO PARA CUBRIR LOS GASTOS DE LA GUARDERÍA DE LA MASCOTA EN CASO DE VIAJE O INCAPACIDAD DEL ASEGURADO.

ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA INCAPACIDAD MÉDICA DE CUATRO (4) DÍAS O MÁS, DICTAMINADA POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD.

EN CASO DE VIAJE ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO TICKETE AÉREO DE IDA Y REGRESO CON UN TIEMPO DE VIAJE IGUAL O SUPERIOR A CINCO (5) DÍAS.

1.12. TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA

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 MÁXIMO \$50.000 AL ASEGURADO.

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.

DEBIDO A QUE ES UN EVENTO SÚBITO, IMPROVISTO O REPENTINO, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO INFORMA TELEFÓNICAMENTE A AXA DEL ACCIDENTE O DE LA ENFERMEDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DE LA EMERGENCIA, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

CAPÍTULO II – REQUISITOS GENERALES PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ASISTENCIA MASCOTAS PREMIUM

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE SEGÚN EL PLAN CONTRATADO.
- b. EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA CON ANTERIORIDAD, INDICANDO AL CORREO mascotas@asistenciapluscolombia.com
 - 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 A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR AXA COLPATRIA.
- d. 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.

TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:

mascotas@asistenciapluscolombia.com

CAPÍTULO III – 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. ENFRENTAMIENTOS CON OTROS ANIMALES EN COMPETENCIAS, EXPOSICIONES, ZONAS RESIDENCIALES, PARQUES Y PELEAS ILEGALES.
- b. CUANDO LA MASCOTA SEA UTILIZADA EN ACTIVIDADES DE GUARDIA, SEGURIDAD, ACTIVIDADES POLICÍACAS, DE DEFENSA CIVIL, SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA.
- c. 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. 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 AUTORIZADO.
- e. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.
- 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 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 EXTRA-ORDINARIO, TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTOS, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, HURACANES, TEMPESTADES CICLÓNICAS, ENTRE OTROS.

CAPÍTULO IV – 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. CANCELACIÓN DE LA ASISTENCIA

Teniendo en cuenta que la asistencia se suministra a los asegurados de la Póliza de Responsabilidad Civil Familiar, en caso de mora en el pago de la prima, se producirá la terminación automática 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.

F. REQUISITOS PARA REEMBOLSOS

LA ASISTENCIA SE REEMBOLSARÁ ÚNICAMENTE EN LOS CASOS DE URGENCIA VITAL DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE O EMERGENCIA EN ENFERMEDAD DEL CANINO O FELINO.

PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO, EL ASEGURADO DEBE PRESENTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

- CARTA CON LA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS CON FIRMA Y HUELLA DEL ASEGURADO.
- FOTO DE LA CÉDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
- CARNÉ DE VACUNAS DE LA MASCOTA CON VIGENCIA MENOS DE UN (1) AÑO.
- FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA, CUALQUIERA DE ESTOS DOCUMENTOS.
- EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO EN EL PLAN ADQUIRIDO.
- INCAPACIDAD MEDICA DEL ASEGURADO POR CUATRO (4) DÍAS O MÁS.
- FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DEL SERVICIO CONTRATADO.

- FORMULA O RECETA MEDICA EXPEDIDA POR EL MEDICO VETERINARIO QUE ATENDIO EL ACCIDENTE DE LA MASCOTA.
- EL REEMBOLSO PARA LA ASISTENCIA APLICA PARA 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.

CAPÍTULO V – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

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

Asegurado: Persona natural o jurídica propietario del Paquete Asistencial.

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 veinte (20) días 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.

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 moral 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.

Asegurado: Persona natural o jurídica propietario del Paquete Asistencial.

Proveedor: Asistencia Plus Colombia.

CAPÍTULO VI – CONTACT CENTER

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:

- (+57) 300 912 19 40.
- (+57) 300 912 19 52.
- (+57) 314 207 88 86.
- **Correo electrónico:** clientes@asistenciapluscolombia.com

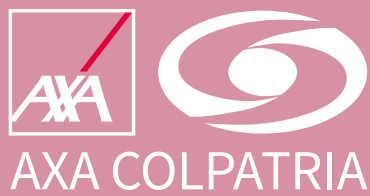
Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.

CAPÍTULO VII – ESPECIFICACIONES SERVICIOS

A continuación, se expresan los sublímites que tiene cada cobertura del presente Anexo de Asistencia:

	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 3	PLAN 4
CREMACIÓN	1 EVENTO - Límite Max. \$200.000	1 EVENTO - Límite Max. \$200.000	1 EVENTO - Límite Max. \$300.000	1 EVENTO - Límite Max. \$300.000
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000
DESPARASITACIÓN DE LA MASCOTA	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000

PIPETA ANTIPULGAS	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA PARA EL PROPIETARIO POR FALLECIMIENTO	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000
AUXILIO ALIMENTACIÓN DE LA MASCOTA POR INCAPACIDAD DEL ASEGURADO	1 EVENTO - Límite Max. \$200.000	2 EVENTOS - Límite Max. \$200.000	1 EVENTO - Límite Max. \$300.000	2 EVENTOS - Límite Max. \$300.000
AUXILIO MEDICAMENTOS POR ACCIDENTE	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000
AUXILIO EXÁMENES POR ACCIDENTE	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000
AUXILIO VACUNACIÓN	1 EVENTO - Límite Max. \$200.000	1 EVENTO - Límite Max. \$200.000	1 EVENTO - Límite Max. \$300.000	1 EVENTO - Límite Max. \$300.000
GUARDERÍA POR VIAJE O POR INCAPACIDAD	1 EVENTO - Límite Max. \$200.000	2 EVENTOS - Límite Max. \$200.000	1 EVENTO - Límite Max. \$300.000	2 EVENTOS - Límite Max. \$300.000
TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA (O APLICA UN AUXILIO DE \$50.000).	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$200.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000	Eventos Ilimitados - Cobertura Max. Por evento \$300.000



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