



AXA COLPATRIA

Seguros Condiciones Generales

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Anexo de asistencia huellas seguras

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

09/03/2026-1306-A-06-NUEASIS/HUELLASF-D001
09/03/2026-1306-NT-A-06-NUEASIS/HUELLASF
03/03/2025-1306-P-06-RCE/FLIAR/MARZ25-D001



Know You Can

ANEXO
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
ANEXO DE ASISTENCIA HUELLAS SEGURAS
CONDICIONES GENERALES

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., EN ADELANTE AXA COLPATRIA, CON SUJECIÓN A LAS CONDICIONES DEL PRESENTE ANEXO Y A LOS LÍMITES DE SUMA ASEGURADA SEÑALADOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, OTORGA DURANTE SU VIGENCIA, A TRAVÉS DEL PROVEEDOR ASISTENCIA PLUS COLOMBIA, LOS SERVICIOS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN, SIN PERJUICIO DE LAS EXCLUSIONES PREVISTAS EN EL ACÁPITE 1.2.

1. COBERTURAS Y EXCLUSIONES

TODOS LOS LIMITES Y CANTIDAD DE EVENTOS A LOS QUE PUEDE ACCEDER EL ASEGURADO PARA CADA ASISTENCIA SE ENCUENTRAN EN EL ANEXO AL FINAL DE ESTE DOCUMENTO Y EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA

1.1. COBERTURAS

1.1.1. GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA, QUE SEA CONSIDERADO UNA URGENCIA, CUBRE EL COSTO DE EXÁMENES, MEDICAMENTOS, ESTANCIA EN CLÍNICA VETERINARIA, EQUIPO QUIRÚRGICO PARA CIRUGÍAS, SIEMPRE QUE SEA REPORTANDO EN UN TIEMPO NO MAYOR DE 48 HORAS DE OCURRIDOS LOS HECHOS. HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. AXA COLPATRIA PODRÁ AUTORIZAR LA COBERTURA MEDIANTE REEMBOLSO,

PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA TALES EFECTOS, DONDE EL ASEGURADO PODRÁ LLEVARLO A SU VETERINARIA DE CONFIANZA, SIEMPRE QUE EXISTA UNA AUTORIZACIÓN PREVIA. TAMBIÉN SE PODRÁ PRESTAR ASISTENCIA VETERINARIA EN CLINICAS DE NUESTRA RED DE PROVEEDORES.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- C. EL ASEGURADO DEBE REPORTAR EL ACCIDENTE O LA ENFERMEDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DEL HECHO. DE LO CONTRARIO NO APLICA PARA ASISTENCIA.
- D. EN CASO DE REQUERIR REEMBOLSO DE LAS ASISTENCIAS DESCRITAS EN ESTE DOCUMENTO, DEBERÁ EXISTIR PREVIA AUTORIZACIÓN POR PARTE DE UNO DE LOS AGENTES DEL CALL CENTER EN LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS A PARTIR DE LA OCURRENCIA LOS HECHOS, DE LO CONTRARIO NO APLICARÁ PARA REEMBOLSO.
- E. ESTA ASISTENCIA CUBRE ÚNICAMENTE: EXÁMENES, MEDICAMENTOS, ESTANCIA EN CLÍNICA VETERINARIA Y EQUIPO QUIRÚRGICO PARA CIRUGÍAS.
- F. EL REEMBOLSO PARA ESTA ASISTENCIA APLICA EN CUALQUIER VETERINARIA LEGALMENTE CONSTITUIDA Y DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO, PRESENTANDO FACTURA ELECTRÓNICA.

- G. 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 INFERIOR A UN (1) AÑO.
 - FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - DIAGNÓSTICO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA.
- H. 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 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. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- J. APLICA EN CASOS DE ACCIDENTE; ENTIÉNDASE COMO ACCIDENTE LOS SIGUIENTES EVENTOS: CAÍDAS, ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO “ATROPELLO” Y CORTADAS; ESTOS EVENTOS DEBEN SER SÚBITOS, REPENTINOS Y SUCEDIDOS EN LA CALLE O VÍA PÚBLICA. NO APLICA PARA LOS EVENTOS SUCEDIDOS EN SITIOS DE GUARDERÍA.

- K. APLICA EN CASOS DE ENFERMEDAD, NO APLICA PARA ENFERMEDADES CRÓNICAS, PREEXISTENTES, CONGÉNITAS, TERAPIAS, TERAPIAS PROLONGADAS O DE SOPORTE VITAL, ALIMENTOS MEDICADOS O FÓRMULAS ESPECIALES.

1.1.2. CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO O EN CLÍNICA POR URGENCIA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA, QUE SEA CONSIDERADO UNA URGENCIA, CUBRE EL COSTO DE LA CONSULTA VETERINARIA EN EL DOMICILIO HABITUAL DEL ASEGURADO O EN LA CLÍNICA VETERINARIA DE PREFERENCIA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. AXA COLPATRIA PODRÁ AUTORIZAR LA COBERTURA MEDIANTE REEMBOLSO, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA TALES EFECTOS, DONDE EL ASEGURADO PODRÁ LLEVARLO A SU VETERINARIA DE CONFIANZA, SIEMPRE QUE EXISTA UNA AUTORIZACIÓN PREVIA. TAMBIÉN SE PODRÁ PRESTAR ASISTENCIA VETERINARIA EN CLINICAS DE NUESTRA RED DE PROVEEDORES.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- C. EL ASEGURADO DEBE REPORTAR EL ACCIDENTE O LA ENFERMEDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DEL HECHO. DE LO CONTRARIO NO APLICA PARA ASISTENCIA.
- D. 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).

- E. SI LA ASISTENCIA ES POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE LA MASCOTA, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA LOS SÍNTOMAS DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DE LA PATOLOGÍA O DEL ACCIDENTE, SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO DEBIDO A QUE POR ESPERAR TANTO TIEMPO SE PODRÍAN PRESENTAR COMPLICACIONES MÉDICAS VETERINARIAS.
- F. LAS ASISTENCIAS DENOMINADAS URGENCIAS PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO SON: VÓMITO CONSTANTE, DIARREA CONSTANTE, PÉRDIDA DEL APETITO, DOLOR INCESANTE EN EXTREMIDADES O ABDOMEN, PRESENCIA DE SANGRADO EN ORINA O AL DEFECAR, RETENCIÓN DE ORINA O MATERIA FECAL POR MÁS DE VEINTICUATRO (24) HORAS. EN CASO DE ACCIDENTE; ENTIÉNDASE COMO ACCIDENTE LOS SIGUIENTES EVENTOS: CAÍDAS, ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO “ATROPELLO” Y CORTADAS; ESTOS EVENTOS DEBEN SER SÚBITOS, REPENTINOS Y SUCEDIDOS EN LA CALLE. NO APLICA PARA LOS EVENTOS SUCEDIDOS EN SITIOS DE GUARDERÍA.
- G. ESTA ASISTENCIA SE REEMBOLSARÁ ÚNICAMENTE EN LOS CASOS DE URGENCIA VITAL DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE O URGENCIA EN ENFERMEDAD DEL CANINO O FELINO, POR CONCEPTO DE CONSULTA VETERINARIA.
- H. 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 HABITUAL DEL ASEGURADO.
- I. 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 INFERIOR A 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 LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, YA SEA EL DIAGNÓSTICO DEL VETERINARIO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA).
- J. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO CON 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.
- K. ESTA ASISTENCIA NO APLICA PARA CONTROLES MÉDICOS VETERINARIOS DE LA MASCOTA, SEGUIMIENTOS DE LESIONES, ENFERMEDADES, CIRUGÍAS PRESENTADAS ANTES DEL INICIO DE VIGENCIA NI DURANTE EL PERIODO DE LA ASISTENCIA NI CONTROLES PREVENTIVOS.

- L. EN CASO DE QUE LA MASCOTA PRESENTE UNA PATOLOGÍA O ACCIDENTE Y SEA AUTORIZADO PARA CONSULTA POR REEMBOLSO O EN CLÍNICA PARA ATENCIÓN INMEDIATA Y EL ASEGURADO POR DECISIÓN PROPIA NO TRASLADAR A LA MASCOTA DENTRO DE LAS PRIMERAS CINCO (5) HORAS, NO HABRÁ LUGAR A REEMBOLSO NI COBERTURA; DEBIDO A QUE POR ESPERAR TANTO TIEMPO SE PUEDE COMPLICAR LA ATENCIÓN Y COMPROMETER LA SALUD Y VIDA DE LA MASCOTA. CON BASE A LA LEY 1774 DE 2016.
- M. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- N. ES REQUISITO ENVIAR FOTOGRAFÍA DEL CARNET DE VACUNAS CON VIGENCIA AL MOMENTO DE LA EVENTUALIDAD. SI LA MASCOTA NO TIENE SUS VACUNAS AL DÍA, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO. DEBIDO A QUE ESTAR SIN VACUNAS PUEDE SER EL MOTIVO DE LA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA DE LA MASCOTA.

1.1.3. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR SÍNTOMAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO 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, PRESENCIA DE SANGRADO EN ORINA O AL DEFECAR, RETENCIÓN DE ORINA O MATERIA FECAL POR MÁS DE VEINTICUATRO (24) HORAS. NO APLICA POR ACCIDENTE. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y

CINCO (365) DÍAS 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 MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.

- A. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ILIMITADAMENTE DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA TOMADA CON AXA COLPATRIA.
- B. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- C. NO SE REALIZAN DIAGNÓSTICOS DEFINITIVOS.
- D. ESTA ASISTENCIA NO APLICA PARA ACCIDENTES.
- E. PARA LA PRESTACIÓN DE ESTA ASISTENCIA, EL ASEGURADO DEBE ENVIAR AL WHATSAPP 3142451006 FOTOGRAFÍA LEGIBLE DEL CARNET DE VACUNAS DE LA MASCOTA CON VIGENCIA INFERIOR A UN (1) AÑO. SI LA MASCOTA NO TIENE SUS VACUNAS AL DÍA, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO. DEBIDO A QUE ESTAR SIN VACUNAS PUEDE SER EL MOTIVO DE LA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA DE LA MASCOTA.
- F. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL.
- G. ESTA ASISTENCIA NO APLICA PARA TRASLADO AL MÉDICO NI COORDINACIÓN DE AMBULANCIA;

ÚNICAMENTE APLICA PARA DIAGNÓSTICO MÉDICO VETERINARIO TELEFÓNICO, BASADO EN LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PRE HOSPITALARIOS DE EMERGENCIA MÉDICA.

- H. SE PRESTARÁ EN CASO DE QUE LA MASCOTA REQUIERA ATENCIÓN QUE MEDICAMENTE NO AMERITE DE MANERA INMEDIATA ATENCIÓN EN UN CENTRO DE URGENCIAS Y NO COMPROMETA LA VIDA DE LA MASCOTA.
- I. LOS SÍNTOMAS PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO SON: VÓMITO CONSTANTE, DIARREA CONSTANTE, PÉRDIDA DEL APETITO, DOLOR INCESANTE EN EXTREMIDADES O ABDOMEN, PRESENCIA DE SANGRADO EN ORINA O AL DEFECAR, RETENCIÓN DE ORINA O MATERIA FECAL POR MÁS DE VEINTICUATRO (24) HORAS. NO APLICA POR ACCIDENTE.
- J. ESTE SERVICIO, SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE UN OPERADOR MÉDICO QUE RECIBE LA LLAMADA PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO ASISTENCIAL Y SEGÚN LAS NECESIDADES MÉDICAS MANIFESTADAS POR EL TITULAR Y DUEÑO DE LA MASCOTA.
- K. SI LA ASISTENCIA ES POR ENFERMEDAD, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA LOS SÍNTOMAS DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DE LA PATOLOGÍA, SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO DEBIDO A QUE POR ESPERAR TANTO TIEMPO SE PODRÍAN PRESENTAR ALGUNAS COMPLICACIONES MÉDICAS.

1.1.4. TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA

EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA, Y QUE SEA CONSIDERADA COMO UNA EMERGENCIA, TRASLADAMOS AL PORTADOR Y A

LA MASCOTA A LA CLÍNICA O VETERINARIA DE SU PREFERENCIA O EN SEGUNDA INSTANCIA REEMBOLSAMOS UN AUXILIO DE MÁXIMO \$50.000 AL PORTADOR. ESTA ASISTENCIA APLICA YA SEA POR REEMBOLSO O SOLICITANDO EL SERVICIO DE UN CONDUCTOR CON VEHÍCULO PARA TRASLADAR AL PORTADOR 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 COLPATRIA – APC DEL ACCIDENTE O DE LA ENFERMEDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DE LA EMERGENCIA, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. NO APLICA PARA TRASLADOS EN AMBULANCIA.
- E. EL ASEGURADO DEBERÁ SOLICITAR ESTA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS INDICADAS EN ESTE DOCUMENTO. SI NO LO SOLICITA, EN CASO DE PRESENTAR FACTURA DEL TRANSPORTE, NO APLICARÁ PARA REEMBOLSO.
- F. APC NO SE HACE RESPONSABLE POR LOS HECHOS QUE PUEDAN OCURRIR EN EL TIEMPO DE TRASLADO DE LA MASCOTA AL CENTRO MÉDICO DE VETERINARIA
- G. PARA LOS CASOS EN LOS CUALES LA AUTORIZACIÓN NO FUE SOLICITADA DE FORMA PREVIA A LA ATENCIÓN, NI EXISTIÓ UN IMPEDIMENTO MÉDICO O MÉDICO VETERINARIO DE FUERZA MAYOR, NI FUE REPORTADA, EL

ASEGURADO NO TENDRÁ DERECHO A REEMBOLSO.

- H. PARA REEMBOLSO, EL ASEGURADO DEBERÁ ENVIAR VÍA CORREO ELECTRONICO: CARTA DECLARATORIA DE HECHOS, FIRMADA Y CON HUELLA DEL ASEGURADO, EN LA CUAL SE DETALLEN EL MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS, SOLICITANDO EL REEMBOLSO, FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO, CERTIFICADO BANCARIO DEL ASEGURADO Y SE SOLICITARÁ RECIBO DE LA PLATAFORMA DONDE SE SOLICITÓ EL SERVICIO DE TRANSPORTE.
- I. EL ASEGURADO DEBE REPORTAR EL ACCIDENTE O LA ENFERMEDAD DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DEL HECHO. DE LO CONTRARIO NO APLICA PARA ASISTENCIA.

1.1.5. CONTROLES MEDICOS A DOMICILIO PARA SU MASCOTA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES TE PERMITIRÁ ACCEDER A CHEQUEOS GENERALES DE RUTINA PARA TU MASCOTA. SE DEBE CONTAR CON VACUNAS AL DIA, AUTORIZACION DEL ÁREA VETERINARIA DE APC Y NO TENER SINTOMAS Y/O ESTAR EN UNA SITUACION DE EMERGENCIA.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 04:00PM.

- E. ESTE SERVICIO ES UN CHEQUEO GENERAL DE RUTINA, SEGÚN AUTORIZACIÓN DE ÁREA VETERINARIA DE APC, NO APLICA PARA EMERGENCIAS NI SÍNTOMAS EN EL MOMENTO DE LA LLAMADA. SOLO APLICAN CONTROLES.
- F. EL SERVICIO SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DE AXA COLPATRIA Y POR REEMBOLSO, LUEGO DE TENER LA AUTORIZACIÓN EN LA CENTRAL TELEFÓNICA DE APC.
- G. 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 INFERIOR A UN (1) AÑO,
 - FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO,
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO Y DIAGNÓSTICO,
- H. EL ASEGURADO DEBERÁ TENER VACUNACIÓN AL DÍA DE SU MASCOTA, DE LO CONTRARIO NO APLICA PARA ASISTENCIA.
- I. APLICA ÚNICAMENTE PARA CONSULTA DE CONTROL MÉDICO, NO APLICA PARA MEDICAMENTOS, EXÁMENES O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL CHEQUEO MÉDICO VETERINARIO.
- J. NO APLICA EN CASOS DE QUE LA MASCOTA PRESENTE SÍNTOMAS, ACCIDENTE, DOLOR, TRAUMATISMOS, SANGRADO, VOMITO, DIARREA, FIEBRE, NO COMA, SE ENCUENTRE DESHIDRATADO, ETC.
- K. APLICA ÚNICAMENTE PARA MASCOTAS ENTRE LOS 3 MESES Y 10 AÑOS DE EDAD.

- L. ESTA ASISTENCIA NO APLICA PARA CASOS DE EMERGENCIA O URGENCIA MÉDICA VETERINARIA.
- M. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ESTARÁ SUJETA A LA DISPONIBILIDAD DE AGENDA DE LA RED DE PROVEEDORES DE AXA COLPATRIA O DEL PROVEEDOR DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO.
- N. EN CASO DE UTILIZAR EL SERVICIO A TRAVÉS DE APC, SOLO APLICA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE COLOMBIA, EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS. LAS CIUDADES SON BOGOTA, MEDELLIN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUE, Y DEMÁS CAPITALES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.
- O. LA ASISTENCIA NO INCLUYE TRASLADOS O TRANSPORTE DE LA MASCOTA HACIA LAS CLÍNICAS.

1.1.6. REFERENCIA Y COORDINACION CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS

EN CASO DE FALLECIMIENTO DE TU MASCOTA, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES TE PERMITIRÁ CONTAR CON UN SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS ESPECIALIZADOS PARA MASCOTAS, CON EL FIN DE BRINDARTE ACOMPAÑAMIENTO EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE LAS OPCIONES DISPONIBLES EN TU CIUDAD. NUESTRO EQUIPO SE ENCARGARÁ DE FACILITAR EL CONTACTO Y LA COORDINACIÓN CON LOS PROVEEDORES ALIADOS, PARA QUE RECIBAS INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA SOBRE LOS SERVICIOS FUNERARIOS PARA MASCOTAS.

- A. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA TOMADA CON AXA COLPATRIA

- B. 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- C. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 04:00PM. Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA.
- D. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE COLOMBIA, EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS. LAS CIUDADES SON BOGOTA, MEDELLIN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUE, Y DEMÁS CAPITALES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.
- E. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA
- F. EN CASO DE DETECTARSE INFORMACIÓN FALSA, FRAUDE O MAL USO DE LA ASISTENCIA, LA COMPAÑÍA PODRÁ NEGAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- G. NO INCLUYE TRANSPORTE, PROCESO DE CREMACIÓN Y TAMPOCO SERVICIOS DE FUNERARIA.
- H. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DE RECOMENDACIÓN. CUALQUIER EVENTO O SUCESO DENTRO DEL PROCESO SERÁ RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO.
- I. APC Y AXA COLPATRIA NO ASUMEN NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD CON LA MASCOTA O CON LAS ATENCIONES PRESTADAS EN LOS CEMENTERIOS PARA MASCOTAS.

1.1.7. AYUDA EN LA LOCALIZACION POR HURTO O EXTRAVIO DE LA MASCOTA (AFICHES, FOTOS, ETC)

EN CASO DE PÉRDIDA O HURTO DE LA MASCOTA AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES TE AYUDARÁN CON EL PROCESO PARA QUE LA PUEDES UBICAR MÁS FÁCIL Y PRONTO. TE ENTREGAREMOS 100 VOLANTES PARA RECUPERAR O ENCONTRAR TU MASCOTA E INICIAREMOS CAMPAÑA EN REDES SOCIALES. APLICA HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO DE LA ASISTENCIA.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURA.
- E. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 04:00PM.
- F. APLICA ÚNICAMENTE SI EL ASEGURADO REPORTA LOS HECHOS DURANTE LAS PRIMERAS 48 HORAS. DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ LA ASISTENCIA.
- G. LA CAMPAÑA EN REDES SOCIALES SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE LOS CANALES OFICIALES DE LA COMPAÑÍA Y/O PROVEEDORES ALIADOS.
- H. LA RESPONSABILIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE LA MASCOTA RECAE EN EL PROPIETARIO; LA COMPAÑÍA ÚNICAMENTE PRESTA APOYO LOGÍSTICO Y DE DIFUSIÓN.
- I. NO APLICA PARA GASTOS ADICIONALES POR CAMPAÑAS EXTERNAS (TELEVISIÓN, RADIO, PRENSA, PLATAFORMAS PAGAS O DIGITALES NO INCLUIDAS).

- J. NO SE GARANTIZA LA RECUPERACIÓN DE LA MASCOTA.
- K. EL PROPIETARIO DEBERÁ APORTAR UNA FOTOGRAFÍA RECIENTE Y LOS DATOS BÁSICOS DE LA MASCOTA (NOMBRE, RAZA, COLOR, CARACTERÍSTICAS PARTICULARES, ÚLTIMO LUGAR VISTO). ESTA INFORMACION DEBERÁ ENVIARLA VIA WHATSAPP A LOS NUMEROS DE TELEFONO QUE EL ASESOR DEL CALL CENTER INDIQUE.
- L. APC NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS, PERJUICIOS O PÉRDIDAS OCASIONADAS POR LA DESAPARICIÓN DE LA MASCOTA NI POR ACTOS DE TERCEROS RELACIONADOS CON SU HURTO.
- M. SE COORDINARÁ LA IMPRESIÓN DE CIENTO (100) VOLANTES Y REALIZAR DOS (2) PUBLICACIONES DIARIAS DURANTE MÁXIMO TRES (3) DÍAS EN GRUPOS DE INTERÉS POR FACEBOOK.

1.1.8. AUXILIO DE GUARDERÍA PARA LA MASCOTA EN CASO DE VIAJE O INCAPACIDAD DEL ASEGURADO

EN CASO DE VIAJE O INCAPACIDAD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO PARA CUBRIR LOS GASTOS DE LA GUARDERÍA DE LA MASCOTA. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA INCAPACIDAD MÉDICA DE TRES (3) DÍAS O MÁS, DICTAMINADA POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD DE LA EPS O ENTIDAD DE MEDICINA PREPAGADA. EN CASO DE VIAJE ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO TICKET AÉREO DE IDA Y REGRESO O EN CASO DE VIAJE TERRESTRE PRESENTANDO RESERVA DE HOTEL. CON UN TIEMPO DE VIAJE IGUAL O SUPERIOR A TRES (3) DÍAS.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.

- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- E. EN LOS CASOS DE UTILIZAR LA ASISTENCIA POR VIAJE SE DEBERÁ PROGRAMAR CON MÍNIMO CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DE ANTICIPACIÓN A LA HORA Y FECHA DEL VIAJE. EN LOS CASOS DE INCAPACIDAD DEL TITULAR O ASEGURADO, DEBERÁ INFORMARSE MÁXIMO CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DESPUÉS DE LA INCAPACIDAD GENERADA POR LA ENTIDAD LEGAL PRESTADORA DE SALUD. DE LO CONTARIO NO SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- F. APLICA ÚNICAMENTE PARA VIAJES DEL ASEGURADO Y TITULAR DE LA PÓLIZA.
- G. EN CASO DE VIAJES AÉREOS, ES REQUISITO PRESENTAR TICKET DE VUELO A NOMBRE DEL ASEGURADO. EN CASO DE VIAJES TERRESTRES ES REQUISITO PRESENTAR FACTURA ELECTRÓNICA DE HOTEL CORRESPONDIENTE AL HOSPEDAJE A NOMBRE DEL ASEGURADO. LA PERMANENCIA EN EL HOTEL DEBERÁ SER IGUAL O SUPERIOR A TRES (3) DÍAS.
- H. APLICA EN LOS CASOS DE QUE EL VIAJE SEA INTERNACIONAL O NACIONAL EN AVIÓN – VÍA AÉREA.
- I. LA RESERVA EN HOTEL Y TICKET AÉREO DEBE TENER UNA FECHA DE ADQUISICIÓN, LUEGO DEL INICIO DE VIGENCIA DE ESTA ASISTENCIA.
- J. PARA LA SOLICITUD DE REEMBOLSO SE REQUIERE QUE EL ASEGURADO ENVIÉ

POR CORREO ELECTRÓNICO LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

- FOTO DE LA CEDULA DEL ASEGURADO,
- CERTIFICACIÓN BANCARIA,
- DECLARACIÓN DE LOS HECHOS CON FIRMA Y HUELLA DEL ASEGURADO,
- FACTURA DE COMPRA LEGAL ELECTRÓNICA POR CONCEPTO DE GUARDERÍA
- CARNET DE VACUNAS AL DÍA, DONDE SE EVIDENCIE LA FECHA DE LA PRÓXIMA VACUNA.
- TIQUETE AÉREO Y/O FACTURA DEL HOTEL A NOMBRE DEL TITULAR DEL SEGURO.

- K. AL MOMENTO DE COMUNICARSE EL ASEGURADO A LAS LÍNEAS DE CALL CENTER SE SOLICITARÁ TICKET AÉREO O FACTURA DE HOTEL COMO EVIDENCIA DE LA SOLICITUD.

1.1.9. BAÑO Y PELUQUERIA CANINA DESPUES DE ACCIDENTE

EN CASO DE QUE TU MASCOTA SUFRA UN ACCIDENTE QUE REQUIERA ATENCIÓN VETERINARIA Y GENERE CONDICIONES DE SUCIEDAD, MALTRATO DEL PELAJE O NECESIDAD DE ASEO ESPECIAL, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES OTORGARÁ SERVICIO DE BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA POSTERIOR AL EVENTO. NUESTRO EQUIPO DE ASISTENCIA SE ENCARGARÁ DE COORDINAR CON PROVEEDORES ESPECIALIZADOS PARA GARANTIZAR LA HIGIENE, LIMPIEZA Y CUIDADO ESTÉTICO DE TU MASCOTA, CONTRIBUYENDO A SU BIENESTAR Y RECUPERACIÓN. ESTE SERVICIO TAMBIEN PUEDE PRESTARSE POR REEMBOLSO.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).

- D. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- E. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE COLOMBIA, EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS. LAS CIUDADES SON BOGOTA, MEDELLIN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUE, Y DEMÁS CAPITALES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.
- F. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 04:00PM.
- G. EL SERVICIO SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE DESPUÉS DE LA ATENCIÓN VETERINARIA QUE GARANTICE LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LA MASCOTA. DEBERÁ ENVIAR HISTORIA CLÍNICA DONDE SE EVIDENCIE FECHA Y TIPO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA. DEBERÁ PRESENTAR CERTIFICADO O CONSTANCIA VETERINARIA QUE INDIQUE QUE LA MASCOTA FUE ATENDIDA POR ACCIDENTE Y SE ENCUENTRA EN CONDICIONES APTAS PARA RECIBIR EL SERVICIO DE BAÑO Y PELUQUERÍA.
- H. APLICA SI LA SOLICITUD SE REALIZA DENTRO DE LOS SEIS (6) DÍAS SIGUIENTES AL ACCIDENTE.
- I. NO APLICA PARA SERVICIOS DE ESTÉTICA AVANZADA (TINTES, CORTES ESPECIALIZADOS, TRATAMIENTOS DERMATOLÓGICOS).
- J. NO CUBRE GASTOS ADICIONALES POR SERVICIOS NO INCLUIDOS EN LA COBERTURA BÁSICA.
- K. NO APLICA PARA MASCOTAS CON CONDICIONES MÉDICAS QUE IMPIDAN EL

SERVICIO DE BAÑO O PELUQUERÍA, SEGÚN LO DETERMINE EL PROVEEDOR.

- L. APC NO SE HACE RESPONSABLE POR COMPLICACIONES MÉDICAS DERIVADAS DEL SERVICIO DE PELUQUERÍA O BAÑO, SIENDO RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO AUTORIZAR EL PROCEDIMIENTO.
- M. EN CASO DE QUE EL ASEGURADO OTE POR EL SERVICIO BAJO MODALIDAD DE REEMBOLSO, DEBERÁ CONTAR CON AUTORIZACIÓN PREVIA DEL CALL CENTER, SOLICITADA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA, Y PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:
 - HISTORIA CLÍNICA DEL ACCIDENTE DE LA MASCOTA.
 - ORDEN O REMISIÓN DEL VETERINARIO TRATANTE DONDE AUTORICE EXPRESAMENTE EL BAÑO Y PELUQUERÍA.
 - CARNET DE VACUNACIÓN VIGENTE DE LA MASCOTA.
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO, EMITIDA POR EL ESTABLECIMIENTO QUE PRESTÓ EL SERVICIO DE BAÑO Y PELUQUERÍA.
 - CARTA DECLARATORIA DE HECHOS, FIRMADA Y CON HUELLA DEL ASEGURADO, EN LA CUAL SE DETALLEN EL MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS, SOLICITANDO EL REEMBOLSO.
 - FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO
 - CERTIFICADO BANCARIO DEL ASEGURADO

1.1.10. REFERENCIA Y COORDINACION CON SALON DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLINICAS VETERINARIAS

EN CASO DE QUE TU MASCOTA REQUIERA BAÑO Y/O PELUQUERÍA AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES DISPONDRÁ UN SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CENTROS VETERINARIOS ESPECIALIZADOS PARA MASCOTAS, CON EL FIN DE BRINDARTE ACOMPAÑAMIENTO EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE LAS OPCIONES DISPONIBLES EN TU CIUDAD. NUESTRO EQUIPO SE ENCARGARÁ DE FACILITAR EL CONTACTO Y LA COORDINACIÓN CON LOS PROVEEDORES ALIADOS, PARA QUE RECIBAS INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA SOBRE LOS SERVICIOS DE BAÑO, SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES VETERINARIAS PARA MASCOTAS.

- A. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- C. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 04:00PM. Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA.
- D. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE COLOMBIA, LAS CIUDADES SON BOGOTA, MEDELLIN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUE, Y DEMÁS CAPITALES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.
- E. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.

- F. EN CASO DE DETECTARSE INFORMACIÓN FALSA, FRAUDE O MAL USO DE LA ASISTENCIA, LA COMPAÑÍA PODRÁ NEGAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- G. NO INCLUYE TRANSPORTE, SERVICIOS A DOMICILIO, LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DE RECOMENDACIÓN. CUALQUIER EVENTO O SUCESO DENTRO DEL PROCESO SERÁ RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO. EL PAGO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS DIRECTAMENTE CON LOS ESTABLECIMIENTOS SERÁ ASUMIDO EN SU TOTALIDAD POR EL ASEGURADO.
- H. APC Y AXA COLPATRIA NO ASUMEN NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD CON LA MASCOTA O CON LAS ATENCIONES PRESTADAS EN LOS CENTROS MÉDICOS VETERINARIOS DE SALÓN DE BELLEZA PARA MASCOTAS.
- I. EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A LA DISPONIBILIDAD HORARIA Y CAPACIDAD DE ATENCIÓN DE CADA PROVEEDOR ALIADO.
- J. APC GARANTIZARÁ LA REFERENCIA Y COORDINACIÓN, MAS NO LA DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE CITAS, PROCEDIMIENTOS O PRODUCTOS.
- K. NO APLICA PARA GASTOS MÉDICOS, ESTÉTICOS, DE PELUQUERÍA, DE COMPRA DE PRODUCTOS NI NINGÚN COSTO ASOCIADO A LOS PROVEEDORES.
- L. APC NO GARANTIZA DESCUENTOS, PROMOCIONES O BENEFICIOS ADICIONALES, SALVO QUE SEAN OFRECIDOS DIRECTAMENTE POR LOS ALIADOS.
- M. LA RELACIÓN CONTRACTUAL Y ECONÓMICA SERÁ EXCLUSIVAMENTE ENTRE EL ASEGURADO Y EL CENTRO VETERINARIO.

1.1.11. INFORMES DE VACUNACION

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES DISPONDRÁ UN SERVICIO DE



INFORMACIÓN SOBRE EL ESQUEMA DE VACUNACIÓN DE TU MASCOTA. NUESTRO EQUIPO SE ENCARGARÁ DE: ORIENTARTE SOBRE LAS VACUNAS RECOMENDADAS SEGÚN LA ESPECIE, EDAD Y CONDICIÓN DE TU MASCOTA.

- A. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- C. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 04:00PM. Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA.
- D. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE COLOMBIA, EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS. LAS CIUDADES SON BOGOTA, MEDELLIN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUE, Y DEMÁS CAPITALES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.
- E. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- F. SE SOLICITARÁ EL CARNET DE VACUNACIÓN VIGENTE DONDE CERTIFIQUE QUE LA MASCOTA SE ENCUENTRA AL DÍA CON SU ESQUEMA DE VACUNACIÓN.
- G. APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA LAS VACUNAS APLICADAS, LA INFORMACIÓN REGISTRADA SE CONSIDERARÁ VÁLIDA BAJO LA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL PROPIETARIO.
- H. NO SE GARANTIZA LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN CASO DE QUE EL

ASEGURADO OMITA O SUMINISTRE DATOS ERRÓNEOS.

- I. NO CUBRE GASTOS DE CONSULTA, COMPRA O APLICACIÓN DE VACUNAS.
- J. APC NO SE HACE RESPONSABLE POR ENFERMEDADES DERIVADAS DE LA FALTA DE VACUNACIÓN NI POR EL INCUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO.
- K. LA RESPONSABILIDAD DE LA APLICACIÓN Y CONTROL DEL ESQUEMA VACUNAL CORRESPONDE EXCLUSIVAMENTE AL ASEGURADO Y A SU MÉDICO VETERINARIO.

1.1.12. INFORMACION SOBRE GUARDERIAS DE MASCOTAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES DISPONDRÁ UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN, REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON GUARDERÍAS PARA MASCOTAS EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS. TE BRINDAREMOS INFORMACIÓN SOBRE OPCIONES DISPONIBLES, HORARIOS, SERVICIOS OFRECIDOS Y TARIFAS, ASÍ COMO APOYO EN LA COORDINACIÓN DE CONTACTO CON GUARDERÍAS, PARA QUE PUEDAS ELEGIR LA MÁS CONVENIENTE PARA EL CUIDADO TEMPORAL DE TU MASCOTA.

- A. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- C. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 04:00PM. Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA.
- D. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE

COLOMBIA, EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.

- E. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- F. APLICA ÚNICAMENTE PARA INFORMACIÓN, REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON GUARDERÍAS DE MASCOTAS DISPONIBLES EN LA RED DE ALIADOS.
- G. LOS COSTOS DE ALOJAMIENTO, CUIDADO, TRANSPORTE O CUALQUIER SERVICIO ADICIONAL PRESTADO POR LA GUARDERÍA DEBERÁN SER ASUMIDOS DIRECTAMENTE POR EL ASEGURADO.
- H. APC NO PRESTA EL SERVICIO DE GUARDERÍA DE MANERA DIRECTA.
- I. NO CUBRE COSTOS DE ESTADÍA, ALIMENTACIÓN, TRANSPORTE NI SERVICIOS MÉDICOS O ADICIONALES PRESTADOS POR LAS GUARDERÍAS.
- J. NO GARANTIZA DISPONIBILIDAD INMEDIATA EN FECHAS DE ALTA DEMANDA (FESTIVOS, TEMPORADAS VACACIONALES, FINES DE SEMANA PROLONGADOS).
- K. LA COMPAÑÍA NO SE HACE RESPONSABLE POR LA CALIDAD, CONDICIONES DE ALOJAMIENTO O MANEJO DE LA MASCOTA DENTRO DE LAS GUARDERÍAS RECOMENDADAS, SIENDO ESTA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL PROVEEDOR.
- L. LA RELACIÓN CONTRACTUAL Y ECONÓMICA SERÁ DIRECTAMENTE ENTRE EL ASEGURADO Y LA GUARDERÍA SELECCIONADA.

1.1.13. AUXILIO MEDICAMENTOS POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA Y MEDICAMENTOS A DOMICILIO

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. AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE

PROVEEDORES, A SOLICITUD DEL ASEGURADO, EN CASO DE QUE LA MASCOTA DEL ASEGURADO REQUIERA MEDICAMENTOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN POR ACCIDENTE, REALIZARÁ EL SERVICIO DE COMPRA Y ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS A DOMICILIO O AUTORIZARÁ EL REEMBOLSO DEL DINERO POR LA COMPRA DE MEDICAMENTOS DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

EN CASO DE QUE TU MASCOTA REQUIERA TRATAMIENTO MÉDICO FORMULADO POR UN VETERINARIO, PODRÁS ACCEDER A NUESTRO SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO. NOS ENCARGAMOS DE RECIBIR TU SOLICITUD, VALIDAR LA FÓRMULA MÉDICA Y COORDINAR EL ENVÍO DE LOS MEDICAMENTOS DIRECTAMENTE HASTA LA PUERTA DE TU CASA, FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO DEL TRATAMIENTO SIN NECESIDAD DE DESPLAZAMIENTOS.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 07:00PM. LA ASISTENCIA DE AUXILIO DE MEDICAMENTOS APLICA SIN RESTRICCIÓN HORARIA CUANDO EL EVENTO ESTÉ CUBIERTO. EL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE DE LUNES A SÁBADO DE 08:00 A.M. A 07:00 P.M.
- E. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE COLOMBIA, EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES

ALIADOS. LAS CIUDADES SON BOGOTA, MEDELLIN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUE, Y DEMÁS CAPITALES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.

- F. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- G. EL ASEGURADO DEBERÁ PRESENTAR PARA MEDICAMENTOS A DOMICILIO, LA FÓRMULA MÉDICA EMITIDA POR UN VETERINARIO LEGALMENTE REGISTRADO.
- H. LA SOLICITUD DEBE REALIZARSE ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE NUESTRO CALL CENTER DE EMERGENCIAS.
- I. CUANDO SE PRESTE COMO SERVICIO ESTARÁ SUJETO A LA DISPONIBILIDAD DE LOS MEDICAMENTOS EN LA RED DE PROVEEDORES ALIADOS.
- J. NO APLICA PARA MEDICAMENTOS DE USO RESTRINGIDO QUE REQUIERAN PERMISOS ESPECIALES DE IMPORTACIÓN O COMERCIALIZACIÓN.
- K. NO CUBRE SUPLEMENTOS NUTRICIONALES, VITAMINAS, ALIMENTOS NI PRODUCTOS QUE NO TENGAN PRESCRIPCIÓN VETERINARIA.
- L. NO CUBRE GASTOS DE ENVÍO ADICIONALES QUE SUPEREN EL VALOR LÍMITE ESTABLECIDO EN EL NUMERAL "A".
- M. APC NO SE HACE RESPONSABLE POR EFECTOS ADVERSOS O REACCIONES SECUNDARIAS DERIVADAS DEL USO DE LOS MEDICAMENTOS, SIENDO ESTO RESPONSABILIDAD DEL VETERINARIO TRATANTE Y DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.
- N. EL AUXILIO DE MEDICAMENTOS APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- O. TRAS EL RESPECTIVO VISTO BUENO DEL CALL CENTER PARA APLICAR AL REEMBOLSO, EL ASEGURADO DEBERÁ

ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO A mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS PARA REALIZAR EL REEMBOLSO POR PARTE DE AXA COLPATRIA:

- FOTO DE LA CEDULA DEL ASEGURADO
- CERTIFICACIÓN BANCARIA,
- DECLARACIÓN DE LOS HECHOS CON FIRMA Y HUELLA DEL ASEGURADO,
- FACTURA DE COMPRA LEGAL ELECTRÓNICA DE LOS MEDICAMENTOS COMPRADOS
- FORMULA O RECETA MÉDICA EXPEDIDA POR EL MÉDICO QUE ATENDIÓ LA CONSULTA POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA.
- RECIBO, SOPORTE O FOTO DE LA APP DONDE SE EVIDENCIA FECHA, EL VALOR PAGADO, DIRECCIÓN DE ORIGEN Y DATOS DEL SERVICIO DEL DOMICILIO DE LOS MEDICAMENTOS.
- P. NO APLICA EN CASO DE ENFERMEDADES QUE YA HA ADQUIRIDO LA MASCOTA, ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTE PLAN DE ASISTENCIAS. NO APLICA PARA TRATAMIENTOS POR MALTRATO O NEGLIGENCIA DEL TENEDOR NI POR TRATAMIENTOS PREVENTIVOS O ESTÉTICOS.
- Q. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL COSTO REAL Y EFECTIVAMENTE PAGADO POR LOS MEDICAMENTOS DERIVADOS DEL ACCIDENTE DE LA MASCOTA, SIN EXCEDER EN NINGÚN CASO EL LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA DEFINIDO EN EL PLAN DE MASCOTAS.
- R. PARA LOS CASOS EN LOS CUALES LA AUTORIZACIÓN NO FUE SOLICITADA DE FORMA PREVIA A LA ATENCIÓN, NI EXISTIÓ UN IMPEDIMENTO MÉDICO DE FUERZA MAYOR, NI FUE REPORTADA, DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES AL INICIO DE LA ATENCIÓN, EL ASEGURADO NO TENDRÁ DERECHO A REEMBOLSO.

- S. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA MEDICAMENTOS DERIVADOS DEL MISMO EVENTO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA PREVIAMENTE REPORTADO A LAS LÍNEAS DE LA ASISTENCIA, Y QUE SEAN PRESCRITOS POR MÉDICOS VETERINARIOS DE LA RED DE LA ASISTENCIA O POR LA VETERINARIA DE CONFIANZA DEL ASEGURADO.
- T. ENTIÉNDASE COMO ACCIDENTE LOS SIGUIENTES EVENTOS: CAÍDAS, ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO “ATROPELLO” Y CORTADAS; ESTOS EVENTOS DEBEN SER SÚBITOS, REPENTINOS Y SUCEDIDOS EN LA CALLE. NO APLICA PARA LOS EVENTOS SUCEDIDOS EN SITIOS DE GUARDERÍA.

1.1.14. ESTERILIZACION DE LAS MASCOTAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES DISPONDRÁ EL ACCESO AL PROCEDIMIENTO DE ESTERILIZACIÓN PARA TU MASCOTA (CANINOS O FELINOS), EL CUAL CONTRIBUYE AL CONTROL POBLACIONAL, PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DEL ANIMAL. NOS ENCARGAREMOS DE COORDINAR LA CITA CON CLÍNICAS VETERINARIAS DE NUESTRA RED DE PROVEEDORES Y CUBRIR PARTE DE LOS GASTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO, BRINDÁNDOTE UN BENEFICIO ECONÓMICO Y LOGÍSTICO PARA EL BIENESTAR DE TU MASCOTA. LA ASISTENCIA TAMBIEN PODRA PRESTARSE BAJO MODALIDAD DE REEMBOLSO

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).

- D. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 07:00PM.
- E. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE COLOMBIA, EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS. LAS CIUDADES SON BOGOTA, MEDELLIN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUE, Y DEMÁS CAPITALES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS.
- F. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- G. EL PROPIETARIO DEBERÁ SOLICITAR LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DE CALL CENTER DE APC, DONDE SE COORDINARÁ EL PROCEDIMIENTO.
- H. LA MASCOTA DEBERÁ CONTAR CON CARNET DE VACUNACIÓN VIGENTE Y ESTAR EN CONDICIONES DE SALUD APTAS PARA SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO, SEGÚN VALORACIÓN MÉDICA.
- I. EL ASEGURADO DEBE PRESENTAR CERTIFICADO DE DESPARASITACIÓN DE LA MASCOTA RECIENTE (NO MAYOR A 30 DÍAS).
- J. NO APLICA PARA MASCOTAS CON CONDICIONES MÉDICAS QUE CONTRAINDIQUEN EL PROCEDIMIENTO.
- K. NO CUBRE EXÁMENES PREQUIRÚRGICOS, MEDICAMENTOS ADICIONALES, HOSPITALIZACIÓN O TRATAMIENTOS POSTERIORES AL PROCEDIMIENTO.
- L. NO APLICA EN ZONAS RURALES, VEREDAS O FUERA DE COBERTURA URBANA.
- M. NO INCLUYE OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS DISTINTOS A LA ESTERILIZACIÓN.

- N. APC NO SE HACE RESPONSABLE POR COMPLICACIONES DERIVADAS DE LA CIRUGÍA, SIENDO ESTA RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO.
- O. SERÁ NECESARIO PRESENTAR UNA VALORACIÓN MÉDICA PREVIA QUE CONFIRME QUE LA MASCOTA ESTÁ APTA PARA EL PROCEDIMIENTO.
- P. APLICA PARA MASCOTAS DE LAS SIGUIENTES EDADES: CANINOS: DESDE LOS 6 MESES HASTA LOS 7 AÑOS DE EDAD Y FELINOS: DESDE LOS 6 MESES HASTA LOS 5 AÑOS DE EDAD.
- Q. EL PROCEDIMIENTO DEBE PROGRAMARSE CON MÍNIMO 5 DÍAS DE ANTELACIÓN.
- N. EN CASO DE QUE EL ASEGURADO OPCIÓ POR EL SERVICIO BAJO MODALIDAD DE REEMBOLSO, DEBERÁ CONTAR CON AUTORIZACIÓN PREVIA DEL CALL CENTER, SOLICITADA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA, Y PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:
- CERTIFICADO O CARNET DE DESPARASITACIÓN RECIENTE NO MAYOR A 30 DÍAS.
 - ORDEN O REMISIÓN DEL VETERINARIO TRATANTE DONDE AUTORICE EXPRESAMENTE LA ESTERILIZACIÓN.
 - CARNET DE VACUNACIÓN VIGENTE DE LA MASCOTA.
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO, EMITIDA POR EL ESTABLECIMIENTO QUE PRESTÓ EL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN.
 - CARTA DECLARATORIA DE HECHOS, FIRMADA Y CON HUELLA DEL ASEGURADO, EN LA CUAL SE DETALLEN EL MODO, TIEMPO Y LUGAR DE LOS HECHOS, SOLICITANDO EL REEMBOLSO.
 - FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO
 - CERTIFICADO BANCARIO DEL ASEGURADO
- O. ESTA ASISTENCIA TIENE UN PERIODO DE CARENCIA DE NOVENTA (90) DÍAS.

1.1.15. AUXILIO ECONÓMICO - CREMACIÓN COLECTIVA

SI LA MASCOTA FALLECE POR UN ACCIDENTE O POR ENFERMEDAD, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO PARA CREMACIÓN COLECTIVA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD. NO APLICA EN CASO DE MUERTE POR CUALQUIER OTRA CAUSA INCLUYENDO EUTANASIA. ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE BAJO MODALIDAD DE REEMBOLSO

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- C. EL ASEGURADO DEBE REPORTAR EL FALLECIMIENTO DE SU MASCOTA DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DEL HECHO. DE LO CONTRARIO NO APLICA PARA ASISTENCIA.
- D. 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- E. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD. NO APLICA EN CASO DE MUERTE POR CUALQUIER OTRA CAUSA INCLUYENDO EUTANASIA.
- F. EL AUXILIO ECONÓMICO APLICA ÚNICAMENTE PARA LA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA, NO APLICA CREMACIÓN INDIVIDUAL, NI ALGÚN OTRO COSTO.
- G. SI LA MASCOTA PRESENTA UNA ENFERMEDAD O UN ACCIDENTE, Y FALLECE POR FALTA DE ATENCIÓN VETERINARIA YA SEA EN CLÍNICA O

DOMICILIARIA DEBIDO A LA NEGLIGENCIA DEL TITULAR DE LA ASISTENCIA, NO SE DARÁ EL REEMBOLSO POR CREMACIÓN DE LA MASCOTA.

H. 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 INFERIOR A UN (1) AÑO.
- FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA.

I. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO CON 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.

J. ES REQUISITO ENVIAR FOTOGRAFÍA DEL CARNET DE VACUNAS CON VIGENCIA AL MOMENTO DE LA EVENTUALIDAD. SI LA MASCOTA NO TIENE SUS VACUNAS AL DÍA, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO. DEBIDO A QUE ESTAR SIN VACUNAS PUEDE SER EL MOTIVO DE LA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA DE LA MASCOTA MOTIVO DEL FALLECIMIENTO.

K. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO

A:

mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com

1.1.16. PIPETA ANTIPULGAS PREVENTIVO

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES CUBRIRÁ EL COSTO DE LA PIPETA ANTIPULGAS QUE EL ASEGURADO DESEE ADQUIRIR DE MANERA PREVENTIVA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO.

- LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- NO APLICA EN LOS CASOS EN LOS QUE LA MASCOTA ESTÉ PRESENTANDO UN CUADRO PATOLÓGICO DEBIDO A LA NO HIGIENE O LIMPIEZA DE LA MASCOTA, NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO MANIFIESTA ESTE HECHO DURANTE LA LLAMADA.
- ESTA ASISTENCIA APLICA DE FORMA PREVENTIVA. EN CASO DE REPORTARSE APARICIÓN DE ECTOPARÁSITOS, LA ASISTENCIA NO APLICARÁ POR TRATARSE DE UN SERVICIO PREVENTIVO Y NO CORRECTIVO.
- EN CASO DE SOLICITAR LA ASISTENCIA EN REPETIDAS OCASIONES, APC PODRÁ ABSTENERSE DE ENTREGAR EL BENEFICIO SI DETECTA QUE NO EXISTE UNA TENENCIA RESPONSABLE, CON BASE A LA LEY 1774 DE 2016.
- APLICA ÚNICAMENTE SI LA MASCOTA TIENE MÁS DE TRES (3) MESES Y MENOS DE OCHO (8) AÑOS.
- 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 INFERIOR A 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.
- I. ES REQUISITO ENVIAR FOTOGRAFÍA DEL CARNET DE VACUNAS CON VIGENCIA AL MOMENTO DE LA EVENTUALIDAD. SI LA MASCOTA NO TIENE SUS VACUNAS AL DÍA, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO. DEBIDO A QUE ESTAR SIN VACUNAS PUEDE SER EL MOTIVO DE LA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA DE LA MASCOTA.
- J. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO CON 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.
- K. TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com
- L. ESTA ASISTENCIA APLICA LUEGO DE UN PERIODO DE CARENCIA DE 90 DÍAS.

1.1.17. SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACION DEL AFILIADO

EN CASO DE QUE EL ASEGURADO SEA HOSPITALIZADO POR UNA URGENCIA MÉDICA Y NO CUENTE CON UN TERCERO QUE SE ENCARGUE DEL CUIDADO DE SU MASCOTA, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES DISPONDRÁ EL SERVICIO DE PASEO DE CANINOS, GARANTIZANDO QUE LA MASCOTA RECIBA LA ATENCIÓN BÁSICA DE ESPARCIMIENTO Y BIENESTAR DURANTE SU AUSENCIA.

COORDINAREMOS CON NUESTRA RED DE PROVEEDORES ESPECIALIZADOS PARA QUE SU MASCOTA SEA RECOGIDA EN EL DOMICILIO DEL AFILIADO, PASEADO EN CONDICIONES SEGURAS Y POSTERIORMENTE REGRESADO A LA VIVIENDA.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE LUNES A SÁBADO DE 08:00AM A 06:00PM.
- E. LA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES EN DONDE EXISTA DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES ALIADOS. BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, BARRANQUILLA, CARTAGENA, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VILLAVICENCIO, IBAGUÉ, Y DEMÁS CAPITALS.
- F. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- G. EL ASEGURADO DEBERÁ ENCONTRARSE EN HOSPITALIZACIÓN CERTIFICADA (SE

SOLICITARÁ EPICRISIS O DOCUMENTO MÉDICO)

- H. APLICA SI LA ASISTENCIA SE REPORTA CON UN TIEMPO NO MAYOR A CUARENTA Y OCHO (48) HORAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER, DESDE EL MOMENTO QUE LE NOTIFIQUEN AL ASEGURADO LA HOSPITALIZACIÓN. DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.
- I. APC PROCEDERÁ A COORDINAR EL SERVICIO DE PASEO DE CANINOS EN UN TIEMPO MÁXIMO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS.
- J. APLICA SI LA MASCOTA SE ENCUENTRA CON BUEN ESTADO DE SALUD, NO PRESENTA NINGÚN TIPO DE SINTOMATOLOGÍA, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ ASISTENCIA.
- K. APLICA ÚNICAMENTE PARA RECOGIDA EN LA DIRECCIÓN DE RESIDENCIA DEL ASEGURADO, LA MISMA UBICACIÓN REGISTRADA EN EL SISTEMA POR AXA COLPATRIA, DE LO CONTRARIO NO APLICARÁ PARA ASISTENCIA.
- L. LA MASCOTA DEBERÁ CONTAR CON: CARNET DE VACUNACIÓN VIGENTE. COLLAR, CORREA Y BOZAL (SI LA RAZA LO REQUIERE).
- M. EL SERVICIO DE PASEO TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE 45 MINUTOS POR SALIDA.
- N. NO APLICA PARA MASCOTAS DE RAZAS CATALOGADAS COMO POTENCIALMENTE PELIGROSAS QUE NO CUENTEN CON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADECUADAS (BOZAL)
- O. NO APLICA PARA HOSPITALIZACIONES PROGRAMADAS CON ANTELACIÓN (EJEMPLO: CIRUGÍAS ELECTIVAS).
- P. NO APLICA ALIMENTACIÓN, BAÑO, PELUQUERÍA NI GUARDERÍA; ÚNICAMENTE EL SERVICIO DE PASEO.
- Q. NO APLICA EN ZONAS RURALES, VEREDAS O ÁREAS SIN COBERTURA DE PROVEEDORES.
- R. APC NO SE HACE RESPONSABLE POR ACCIDENTES, PÉRDIDAS O DAÑOS

OCASIONADOS POR EL CANINO DURANTE EL PASEO, SIENDO LA RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO.

1.1.18. DESPARASITACIÓN

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO PARA LA DESPARASITACIÓN DE SU MASCOTA, DE FORMA PREVENTIVA HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. ESTA ASISTENCIA NO APLICA SI LA MASCOTA INGERIÓ VENENO, PRODUCTOS TÓXICOS DERIVADOS DE SUSTANCIAS QUÍMICAS.
- E. EL REEMBOLSO PARA ESTA ASISTENCIA APLICA EN CUALQUIER VETERINARIA LEGALMENTE CONSTITUIDA Y DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO. EL COMERCIO DEBE FACTURAR ELECTRÓNICAMENTE.
- F. 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 INFERIOR A UN (1) AÑO.

- FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA DESPARASITACIÓN.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- G. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO CON 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. ES REQUISITO ENVIAR FOTOGRAFÍA DEL CARNET DE VACUNAS CON VIGENCIA AL MOMENTO DE LA EVENTUALIDAD. SI LA MASCOTA NO TIENE SUS VACUNAS AL DÍA, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO. DEBIDO A QUE ESTAR SIN VACUNAS PUEDE SER EL MOTIVO DE LA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA DE LA MASCOTA.
- I. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A: mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com
- J. ESTA ASISTENCIA NO APLICA PARA DESPARASITACIÓN CORRECTIVA. EN LOS CASOS EN LOS QUE LA MASCOTA SE ENCUENTRE BAJO ALGUNA PATOLOGÍA QUE REQUIERA UNA DESPARASITACIÓN RECOMENDADA POR EL VETERINARIO, NO PROCEDERÁ LA ASISTENCIA.
- K. NO APLICA EN LOS CASOS EN LOS QUE LA MASCOTA ESTÉ PRESENTANDO UN CUADRO PATOLÓGICO DEBIDO A LA NO DESPARASITACIÓN DE LA MASCOTA, NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO MANIFIESTA ESTE HECHO DURANTE LA LLAMADA.

- L. ESTA ASISTENCIA APLICA LUEGO DE UN PERIODO DE CARENCIA DE 90 DÍAS.

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

EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES DISPONDRÁ UNA ASESORÍA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA POR MÁXIMO TRES (3) LLAMADAS LUEGO DEL FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA. 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.

- A. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA EL EVENTO DENTRO DE LAS PRIMERAS SETENTA Y DOS (72) HORAS. DE LO CONTRARIO NO APLICARÁ PARA ASISTENCIA
- C. 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.
- D. 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.

- E. AXA COLPATRIA – APC 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.
- F. 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.
- G. LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL ASEGURADO SERÁ COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL Y SOLO SERÁ SUSCEPTIBLE A AUDITORÍA CUANDO SEA REQUERIDA POR EL ASEGURADO.
- H. ESTA ASISTENCIA ÚNICAMENTE APLICA PARA EL ASEGURADO.

1.1.20. AUXILIO ALIMENTACIÓN DE LA MASCOTA POR INCAPACIDAD DEL ASEGURADO

EN CASO DE INCAPACIDAD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES DISPONDRÁ UN AUXILIO ECONÓMICO BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO PARA LA COMPRA DE LA COMIDA DE 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 CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DE EXPEDIDO EL DOCUMENTO POR EL MEDICO PROFESIONAL, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO

- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- C. LA ASISTENCIA APLICA PARA AUXILIO DE ALIMENTACIÓN DE LA MASCOTA EN CASO DE PRESENTAR INCAPACIDAD DEL ASEGURADO. ESTE AUXILIO APLICA UNA ÚNICA VEZ POR EVENTO MOTIVO DE LA INCAPACIDAD.
- D. 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- E. SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA EL EVENTO DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS.
- F. 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 INFERIOR A UN (1) AÑO.
- FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA ALIMENTACIÓN DE LA MASCOTA.

- G. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:

mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com

- H. EL ASEGURADO DEBE PRESENTAR COMO EVIDENCIA LA INCAPACIDAD MÉDICA, EXPEDIDA POR LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD (EPS) O ENTIDAD DE MEDICINA PREPAGADA. EL TIEMPO DE INCAPACIDAD DEBE SER DE DOS (2) DÍAS O MÁS.
- I. SOLO APLICA PARA EL TITULAR DE LA PÓLIZA Y LA MASCOTA ASEGURADA.

1.1.21. AUXILIO VACUNACIÓN REFUERZO ANUAL

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO BAJO MODALIDAD DE REEMBOLSO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE VACUNACIÓN DE LA MASCOTA. ESTA ASISTENCIA SOLO APLICA PARA VACUNACIÓN DE REFUERZO ANUAL. NO APLICA PARA VACUNAS A DOMICILIO, SOLO APLICA EL COSTO DE LA FACTURA POR VACUNAS EN VETERINARIA.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- E. APLICA ÚNICAMENTE LA VACUNA MÚLTIPLE (PENTAVALENTE/QUÍNTUPLE), QUE INCLUYE MOQUILLO, PARVOVIRUS, HEPATITIS, INFLUENZA, LEPTOSPIROSIS Y RABIA.
- F. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.

- G. EL TITULAR DEBE COMUNICARSE A LAS LINEAS DEL CALL CENTER PREVIO A VACUNAR A LA MASCOTA PARA RECIBIR EL VISTO BUENO.
- H. PARA LA SOLICITUD DE REEMBOLSO, EL ASEGURADO DEBERÁ ENVIAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:
 - FOTO DE LA CEDULA DEL ASEGURADO,
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA,
 - DECLARACIÓN DE LOS HECHOS CON FIRMA Y HUELLA DEL ASEGURADO,
 - FACTURA DE COMPRA LEGAL ELECTRÓNICA POR CONCEPTO DE VACUNACIÓN.
 - CARNET DE VACUNAS AL DÍA, DONDE SE EVIDENCIE LA FECHA DE LA PRÓXIMA VACUNA.
 - EL CARNET DEBE REGISTRAR EL ESQUEMA COMPLETO DE VACUNACIÓN VIGENTE.
- I. PARA LOS CASOS EN LOS CUALES LA AUTORIZACIÓN NO FUE SOLICITADA DE FORMA PREVIA A LA ATENCIÓN, NI EXISTIÓ UN IMPEDIMENTO MÉDICO DE FUERZA MAYOR, NI FUE REPORTADA, DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES AL INICIO DE LA ATENCIÓN, EL ASEGURADO NO TENDRÁ DERECHO A REEMBOLSO.
- J. EN CASO DE REQUERIR VACUNACIÓN, APLICA ÚNICAMENTE PARA EVENTOS PRESENTADOS LUEGO DEL INICIO DE VIGENCIA Y FINALIZACIÓN DE PERIODO DE CARENCIA DE ESTA ASISTENCIA. APLICA SI LA FECHA DE LA VACUNACIÓN DE REFUERZO ANUAL, SE REQUIERE LUEGO DE FINALIZAR ESTOS DOS PERIODOS DE TIEMPO.
- K. APLICA PARA VACUNACIÓN DE REFUERZO ANUAL. NO APLICA PARA VACUNA DE APLICACIÓN DE PRIMERA VEZ.



AXA COLPATRIA

1.1.22. AUXILIO EXÁMENES POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES OTORGARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO 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 DEL ACCIDENTE DE SU MASCOTA DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

- A. LÍMITE DE COBERTURA DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO
- B. CANTIDAD DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL PLAN ESCOGIDO.
- 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- D. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- E. APLICA ÚNICAMENTE PARA LA MASCOTA ASEGURADA.
- F. NO APLICA EN CASO DE EVENTOS QUE YA HA ADQUIRIDO LA MASCOTA, ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTE PLAN DE ASISTENCIAS. NO APLICA PARA TRATAMIENTOS POR MALTRATO O NEGLIGENCIA DEL TENEDOR NI POR TRATAMIENTOS PREVENTIVOS O ESTÉTICOS.
- G. EL ASEGURADO DEBERÁ ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS PARA REALIZAR EL

REEMBOLSO POR PARTE DE AXA COLPATRIA:

- FOTO DE LA CEDULA DEL ASEGURADO,
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA,
 - DECLARACIÓN DE LOS HECHOS CON FIRMA Y HUELLA DEL ASEGURADO,
 - FACTURA DE COMPRA LEGAL ELECTRÓNICA DE LOS EXÁMENES CANCELADOS.
 - ORDEN DE EXÁMENES EXPEDIDA POR EL MÉDICO VETERINARIO QUE ATENDIÓ LA ASISTENCIA POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA.
- H. NO APLICA PARA EXÁMENES A DOMICILIO, SOLO APLICA EL COSTO DE LA FACTURA POR EXÁMENES.
 - I. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL COSTO REAL Y EFECTIVAMENTE PAGADO POR LOS EXÁMENES DERIVADOS DEL ACCIDENTE DE LA MASCOTA, SIN EXCEDER EN NINGÚN CASO EL LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA DEFINIDO EN EL PLAN DE MASCOTAS.
 - J. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA FACTURA DE COMPRA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO CON 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:
mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com

- K. PARA LOS CASOS EN LOS CUALES LA AUTORIZACIÓN NO FUE SOLICITADA DE FORMA PREVIA A LA ATENCIÓN, NI EXISTIÓ UN IMPEDIMENTO MÉDICO DE FUERZA MAYOR, NI FUE REPORTADA, DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES AL INICIO DE LA ATENCIÓN, EL ASEGURADO NO TENDRÁ DERECHO A REEMBOLSO.
- L. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA EXÁMENES RECETADOS A TRAVÉS DE LA RED DE MÉDICOS DE LA PRESENTE ASISTENCIA O POR LA VETERINARIA DE CONFIANZA DEL ASEGURADO A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA EXAMENES DERIVADOS DEL MISMO EVENTO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA PREVIAMENTE REPORTADO A LAS LÍNEAS DE LA ASISTENCIA.
- M. ENTIÉNDASE COMO ACCIDENTE LOS SIGUIENTES EVENTOS: CAÍDAS, ATROPELLO Y CORTADAS; ESTOS EVENTOS DEBEN SER SÚBITOS, REPENTINOS Y SUCEDIDOS EN LA CALLE. NO APLICA PARA LOS EVENTOS SUCEDIDOS EN CASA DEL ASEGURADO O EN SITIOS DE GUARDERÍA.
- N. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA EXÁMENES DE LA MASCOTA QUE RECETE EL VETERINARIO, EXCLUYENDO LAS IMÁGENES DIAGNÓSTICAS COMO RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS, RAYOS X, ENTRE OTRAS.

1.2. 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 POLICIAICAS, DE DEFENSA CIVIL, SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA.
- C. EN CASO DE ENFERMEDADES DE LAS MASCOTAS CONGÉNITAS, 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 EXTRAORDINARIO, TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTOS, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, HURACANES, TEMPESTADES CICLÓNICAS, ENTRE OTROS.

2. DEFINICIONES Y CONDICIONES AL ANEXO SERVICIO DE ASISTENCIA HUELLAS SEGURAS

2.1. DEFINICIONES:

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

- Asegurado: Persona natural o jurídica propietario de la póliza de RCE Familiar con asistencia Huellas Seguras
- 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 APC, 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 varía y se encuentra definido en cada asistencia. Para aquellas que no está indicada expresamente un periodo de carencia este será de veinte (20) días calendario 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 con los términos y condiciones estipulados.
- País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.
- Datos personales: Información actualizada y fehaciente concerniente a los datos de identificación, que debe ser informada a APC 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 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.
- 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 a la mascota del 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.

- Límite reembolsable y asistencial según evento: El tope de cobertura en cada servicio asistencial o por reembolso definido en el presente reglamento.
- Perjuicio: Daño 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.
- Soportes documentales requeridos: Listado de documentos solicitados por APC 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.
- Ocurrencia De Los Hechos: Todo evento súbito, repentino por accidente o enfermedad; motivo del uso de la presente asistencia.
- APC: Asistencia Plus Colombia.
- Ley animales sintientes: en caso de que la mascota presente una patología o accidente antes o durante la vigencia de la asistencia y sea autorizado o negado para consulta por

reembolso o en clínica para atención inmediata cubierto por APC o directamente asumido por el asegurado; y el asegurado por decisión propia no tome las medidas necesarias para la salud y la tenencia responsable de la mascota, no habrá lugar a reembolso ni cobertura; debido a que por esperar tanto tiempo se puede complicar la atención y comprometer la salud y vida de la mascota. Ley 1774 de 2016.

2.2. CONDICIONES

2.2.1. JURISDICCIÓN

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Anexo de Asistencia, las partes se someten expresamente a la Ley Colombiana. Las partes renuncian a cualquier otro fuero que pudiera aplicarles.

2.2.2. REVOCACIÓN

La revocación o la terminación de la póliza de Seguro a la que accede el presente anexo implica la revocación o terminación del anexo, por lo tanto, los amparos de asistencia domiciliaria se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstos en la póliza.

2.2.3. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La prestación de cualquiera de los servicios no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, respecto de los amparos básicos de la póliza, a la que accede el Anexo de Asistencia PIT Falabella.

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.

2.2.4. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, el asegurado deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el presente anexo debiendo informar el nombre del Asegurado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el número de teléfono y el tipo de

asistencia que precisa.

3. 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) 489 83 13
- (+57) 333 0333575
- (+57) 304 3337999

Correo electrónico
mascotasfalabella@asistenciapluscolombia.com

Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.

ANEXO 1

La cantidad de eventos y limite por cada asistencia están dadas por el plan escogido. En la siguiente tabla se encuentra el nombre del servicio a prestar, el límite monetario al que tiene derecho por cada evento, y la cantidad de eventos / usos a los que puede acceder durante la vigencia anual de la póliza.

Nota: algunas asistencias no se cuantifican en dinero, sino que al ser servicios telefónicos se indica el tiempo máximo que podrá durar la llamada.

NO.	SERVICIO	Plan protección total	Plan protección integral	Plan protección básica
1	GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD	500.000 / 3 usos	400.000 / 3 usos	125.000 / 3 usos
2	CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO O EN CLÍNICA POR URGENCIA	200.000 / 1 uso	100.000 / 1 uso	100.000 / 1 uso
3	ORIENTACIÓN MEDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR SÍNTOMAS	30 Minutos / Ilimitado	30 Minutos / Ilimitado	30 Minutos / Ilimitado
4	TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA	50.000 / 6 usos	50.000 / 6 usos	50.000 / 6 usos
5	CONTROLES MEDICOS A DOMICILIO PARA SU MASCOTA	200.000 / 2 usos		
6	REFERENCIA Y COORDINACION CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS	30 Minutos / 1 uso		
7	AYUDA EN LA LOCALIZACION POR HURTO O EXTRAVIO DE LA MASCOTA (AFICHES, FOTOS, ETC)	170.000 / 1 uso		
8	AUXILIO DE GUARDERÍA PARA LA MASCOTA EN CASO DE VIAJE O INCAPACIDAD DEL ASEGURADO	200.000 / 2 usos	200.000 / 2 usos	100.000 / 2 usos
9	BAÑO Y PELUQUERIA CANINA DESPUES DE ACCIDENTE	200.000 / 1 uso		
10	REFERENCIA Y COORDINACION CON SALON DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLINICAS VETERINARIAS	2 usos		
11	INFORMES DE VACUNACION	30 Minutos / 2 usos		
12	INFOMACION SOBRE GUARDERIAS DE MASCOTAS	30 minutos / 2 usos		
13	AUXILIO MEDICAMENTOS POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA Y MEDICAMENTOS A DOMICILIO	200.000 / 2 usos		
14	ESTERILIZACION DE LAS MASCOTAS	300.000 / 1 uso	200.000 / 1 uso	150.000 / 1 uso
15	AUXILIO ECONÓMICO – CREMACIÓN COLECTIVA	500.000 / 1 uso	400.000 / 1 uso	150.000 / 1 uso
16	PIPETA ANTIPULGAS PREVENTIVO	50.000 / 3 usos	50.000 / 3 usos	50.000 / 1 usos
17	SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACION DEL AFILIADO	200.000 / 1 uso		
18	DESPARASITACIÓN	50.000 / 2 usos	50.000 / 1 uso	50.000 / 1 uso
19	ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA PARA EL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO DE SU MASCOTA	30 minutos / 3 usos		
20	AUXILIO ALIMENTACIÓN DE LA MASCOTA POR INCAPACIDAD DEL ASEGURADO	200.000 / 2 usos	200.000 / 2 usos	170.000 / 2 usos
21	AUXILIO VACUNACIÓN REFUERZO ANUAL	100.000 / 2 usos	100.000 / 2 usos	100.000 / 1 usos
22	AUXILIO EXÁMENES POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA	250.000 / 2 usos	200.000 / 2 usos	200.000 / 2 usos



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