



AXA COLPATRIA

Seguros
Condiciones Generales

Anexo asistencia a las mascotas



ANEXO ASISTENCIA A LAS MASCOTAS AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO, AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., EN ADELANTE AXA COLPATRIA, PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARIA CONTENIDOS EN LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

1. OBJETO DEL ANEXO

AXA COLPATRIA GARANTIZAR LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO DE UNA AYUDA INMEDIATA PARA LAS MASCOTAS, CON SUJECCIÓN A LA SUMA ASEGURADA Y A LOS DEMÁS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSIGNADAS EN EL PRESENTE ANEXO.

2. COBERTURAS, BENEFICIOS Y EXCLUSIONES

2.1 COBERTURAS

2.1.1 ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA (TRIAGE)

EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE LA MASCOTA DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA ASISTIRÁ AL ASEGURADO ORIENTÁNDOLO SOBRE LAS MEDIDAS BÁSICAS A TOMAR Y LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA PRESTADOS POR TERCEROS Y EL ACCESO A LOS MISMOS EN RELACIÓN CON LOS SÍNTOMAS O MOLESTIAS QUE ESTÉN AQUEJANDO A LA MASCOTA. AXA COLPATRIA CUENTA CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL DEL VETERINARIO CON LA MASCOTA. PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE: MOLESTIAS, SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE LA MASCOTA AMPARADA; PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA AMPARADA; MANEJO Y CUIDADO EN CASO DE VIAJE DE LA MASCOTA.

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 TELEFÓNICA.

2.1.2 ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR DAÑOS A TERCEROS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA BRINDARÁ AYUDA POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL DE MANERA TELEFÓNICA, INDICÁNDOLE AL PROPIETARIO QUÉ DEBE HACER EN LOS CASOS QUE SU MASCOTA AGREDA O CAUSE DAÑO POR MEDIO DE UNA MORDEDURA Y ESTE EN CURSO UNA DEMANDA POR DAÑO A TERCEROS.

EXCLUSIONES:

1. QUEDAN EXCLUIDOS LOS CASOS EN LOS CUALES LA VÍCTIMA HAYA PROVOCADO A LA MASCOTA.
2. QUEDAN EXCLUIDOS LOS CASOS EN LOS CUALES DICHO SUCESO OCURRA DENTRO LA PROPIEDAD PRIVADA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

2.1.3 INFORMES DE VACUNACION

AXA COLPATRIA PRESTARÁ EL SERVICIO DE INFORMES DE VACUNACIÓN A LA MASCOTA VINCULADA, INFORMANDO QUÉ VACUNAS SE DEBEN APLICAR Y EN QUÉ PERIODOS, LAS INDICACIONES Y CONTRAINDICACIONES.

2.1.4 ENVÍO MEDICAMENTO A DOMICILIO (SOLO SE CUBRE TRASLADO NO SE CUBRE MEDICAMENTO)

EN CASO QUE LA MASCOTA REQUIERA EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS LUEGO DE UN ACCIDENTE O CIRUGÍA, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA PODRÁ SOLICITAR EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. ESTA ASISTENCIA SOLO SE PODRÁ REQUERIR SIEMPRE QUE SE TENGA FORMULA MÉDICA. EL ASEGURADO DEBERÁ ASUMIR LOS GASTOS DE LOS MEDICAMENTOS.

2.1.5 ENVÍO DE ALIMENTO A DOMICILIO (SOLO SE CUBRE TRASLADO NO SE CUBRE ALIMENTO)

EN CASO QUE LA MASCOTA REQUIERA EL ENVÍO DE ALIMENTOS LUEGO DE UN ACCIDENTE O CIRUGÍA, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA PODRÁ SOLICITAR EL ENVÍO DE ALIMENTOS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. EL ASEGURADO DEBERÁ ASUMIR LOS GASTOS DE LOS ALIMENTOS.

2.1.6 TRASLADO A ESTANCIA EN RESIDENCIA CANINA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO

EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO AXA COLPATRIA REALIZARÁ EL TRASLADO DE LA MASCOTA A UN HOTEL O GUARDERÍA DETERMINADA POR EL ASEGURADO.

2.1.7 AYUDA EN LOCALIZACIÓN POR HURTO O EXTRAVÍO DE LA MASCOTA.

EN CASO DE PRESENTARSE EXTRAVÍO O HURTO DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA HARÁ LA FIJACIÓN DE AVISOS, AFICHES, FOLLETOS, FOTOS DE LA MASCOTA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL ASEGURADO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

2.1.8 CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA AXA COLPATRIA COORDINARÁ Y PAGARÁ POR LAS CONSULTAS MÉDICAS A DOMICILIO. DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXAMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

2.1.9 TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA: ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ Y COORDINARÁ EL TRASLADO AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO. SE CUBRIRÁ EL

TRASLADO EN AMBULANCIA, AL CENTRO HOSPITALARIO LOCAL MÁS CERCANO, DE ACUERDO CON EL DICTAMEN DEL MÉDICO VETERINARIO ASIGNADO POR AXA COLPATRIA SEGÚN LA NATURALEZA DE LAS HERIDAS SUFRIDAS POR LA MASCOTA ASEGURADA. SE COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA TRASLADAR A LA MASCOTA.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA.

2.1.10 TRASLADO DE LA MASCOTA POR NECESIDAD DEL ASEGURADO

SI EL ASEGURADO A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD REQUIERE EL TRASLADO DE SU MASCOTA A UN HOTEL O GUARDERÍA, AXA COLPATRIA COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA TRASLADAR A LA MASCOTA.

2.1.11 GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ACCIDENTE

SI COMO CONSECUENCIA DE ACCIDENTE LA MASCOTA REQUIERE ASISTENCIA VETERINARIA O QUIRÚRGICA, AXA COLPATRIA SUMINISTRARÁ Y PRESTARÁ LOS SERVICIOS VETERINARIOS NECESARIOS, Y LOS HONORARIOS VETERINARIOS CAUSADOS, HASTA EL MONTO MÁXIMO DE LA COBERTURA. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DE AXA COLPATRIA QUE PRESTÓ LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES BENEFICIOS: ATENCIÓN DE MÉDICO DE URGENCIA, VALORACIÓN CLÍNICA POR MÉDICO VETERINARIO TRAUMATÓLOGO, EXÁMENES DE LABORATORIO, IMÁGENES DIAGNÓSTICAS, ECOGRAFÍAS, RADIOGRAFÍAS, ENDOSCOPIA, TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA; MEDICAMENTOS INTRAHOSPITALARIOS: ANALGÉSICOS (DOLOR), ANTI-INFLAMATORIOS, ANTIPIRÉTICOS, ANTIBIÓTICOS, CORTICOIDES, MATERIAL DE USO MÉDICO NECESARIO EN LA ETAPA DE URGENCIA, EQUIPO Y MATERIAL DE SUTURA, EL PROCEDIMIENTO A REALIZARSE QUEDARÁ A CRITERIO DEL PROFESIONAL MÉDICO.

2.1.12 BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA DESPUÉS DE ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA PAGARÁ LOS GASTOS DE LOS SERVICIOS DE COSMETOLOGÍA, PELUQUERÍA,

BAÑO Y SECADO, PRESTADOS POR CLÍNICAS VETERINARIAS; ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO. LOS COSTOS CORRESPONDIENTES DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. EL SERVICIO SOLAMENTE SE PRESTARÁ A MASCOTAS QUE CUENTEN CON CARNET DE VACUNAS AL DÍA Y QUE ESTÉN DESPARASITADOS EN UN TIEMPO NO MENOR A UN MES DE ANTELACIÓN ANTES DEL BAÑO.

2.1.13 CORTE DE UÑAS Y LIMPIEZA BÁSICA DE DIENTES DESPUÉS DE ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA Y SI EL ASEGURADO REQUIERE SERVICIO DE CORTE DE UÑAS Y LIMPIEZA BÁSICA DE DIENTES PARA SU MASCOTA AXA COLPATRIA PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN CENTRO VETERINARIO ESPECIALIZADO PARA BRINDARLE ESTA ASISTENCIA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL ASEGURADO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO.

2.2 BENEFICIOS

2.2.1 REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA REFERIRÁ UNA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA, QUE SUMINISTRARÁN Y PRESTARÁN EL SERVICIO EXEQUIAL PARA MASCOTAS. AXA COLPATRIA EN DESARROLLO DE LA ASISTENCIA, PONE A DISPOSICIÓN DE SUS ASEGURADOS UNA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA QUE SERÁ OPERADA POR UN TERCERO, EL CUAL ASUME LA OBLIGACIÓN EN TODO CASO DE SUMINISTRAR Y PRESTAR LOS SERVICIOS QUE SE DESCRIBEN Y SE DEFINEN EN EL SERVICIO EXEQUIAL PARA MASCOTAS.

AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE DEL SERVICIO EXEQUIAL QUE PRESTAN LOS CEMENTERIOS, TODA VEZ QUE AXA COLPATRIA SOLO SE ENCARGARÁ DE REFERENCIAR Y COORDINAR EL CEMENTERIO MÁS CERCANO QUE TENGA CONVENIO CON LA COMPAÑÍA.

AXA COLPATRIA NO SE HARÁ CARGO DE NINGÚN TIPO DE COSTO QUE GENERE ESTA ASISTENCIA.

2.2.2 REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ Y GESTIONARÁ LA BÚSQUEDA DE LOS SERVICIOS DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS DENTRO DE SU PERÍMETRO URBANO; EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO, LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE DICHO PROFESIONAL, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

2.2.3 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS

AXA COLPATRIA ORIENTARÁ TELEFÓNICAMENTE AL ASEGURADO Y COORDINARÁ LOS SERVICIOS DE ADIESTRADORES PROFESIONALES MÁS CERCANOS PARA SU MASCOTA. LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE DICHO PROFESIONAL, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

2.2.4 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS ECO-RECREATIVAS CANINAS

AXA COLPATRIA ORIENTARÁ TELEFÓNICAMENTE AL ASEGURADO Y COORDINARÁ LOS SERVICIOS DE CAMINATAS ECO-RECREATIVAS PARA SU MASCOTA. EL ASEGURADO ASUMIRÁ CUALQUIER COSTO REFERENTE A INSCRIPCIÓN O GASTOS ADICIONALES PARA DICHAS CAMINATAS.

2.2.5 INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMAS SERVICIOS DE MASCOTAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA BRINDARÁ LA REFERENCIARÁ DE CLÍNICAS VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS VETERINARIOS EN LA CIUDAD.

2.2.6 REFERENCIA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN RED DE VETERINARIAS POR EMERGENCIA

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LA RED MÉDICA VETERINARIA DE URGENCIAS MÁS CERCANA. DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXAMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO.

2.2.7 REFERENCIA VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA

AXA COLPATRIA BRINDARÁ REFERENCIA DE LA UBICACIÓN DE LA RED DE VETERINARIAS MÁS CERCANAS AL ASEGURADO QUE PRESTE EL SERVICIO DE VACUNACIÓN MÉDICA Y BRINDARÁ LAS PAUTAS BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.2.8 REFERENCIA ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LA UBICACIÓN DE LAS CLÍNICAS QUE PRACTIQUEN LA ESTERILIZACIÓN DE LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE LOS CUIDADOS Y LAS PAUTAS BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.2.9 REFERENCIA PIPETA ANTIPULGAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LOS ESTABLECIMIENTOS QUE VENDAN LA PIPETA ANTIPULGAS PARA LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE LOS CUIDADOS Y PRECAUCIONES QUE SE DEBEN TENER PARA LA UTILIZACIÓN DE ESTE PRODUCTO.

2.2.10 SERVICIO DE REFERENCIA DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE

A SOLICITUD DEL ASEGURADO AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LAS CLÍNICAS QUE PRACTIQUEN LA EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE PARA LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN NECESARIA PARA ESTE PROCEDIMIENTO.

2.2.11 SERVICIO DE REFERENCIA DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

A SOLICITUD DEL ASEGURADO AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LOS CENTROS ESPECIALIZADOS

QUE REALICEN LA CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE PARA LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN NECESARIA PARA ESTE PROCEDIMIENTO.

2.3. EXCLUSIONES

2.3.1 EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

QUEDAN EXCLUIDAS LAS RECLAMACIONES QUE SEAN CONSECUENCIA DE:

- A) GUERRA, INVASIONES, ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES (CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA), GUERRA CIVIL, REBELIÓN, INSURRECCIÓN, ACTOS DE TERRORISMO O PRONUNCIAMIENTOS, MANIFESTACIONES Y MOVIMIENTOS POPULARES.
- B) 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.
- C) IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- D) LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.
- E) LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

NO SERÁN GARANTIZADOS, EN NINGÚN CASO, LOS GASTOS QUE EL ASEGURADO TENGA QUE SOPORTAR POR CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- F) EXPROPIACIÓN, REQUISA O DAÑOS PRODUCIDOS EN LOS BIENES DEL ASEGURADO POR ORDEN DEL GOBIERNO, DE DERECHO O DE FACTO, O DE CUALQUIER AUTORIDAD INSTITUIDA.
- G) ACTOS U OMISIONES DOLOSAS DE PERSONAS POR LAS QUE SEA CIVILMENTE RESPONSABLE.

H) OPERACIONES DE BÚSQUEDA, RECUPERACIÓN Y SALVAMENTO DE OBJETOS, BIENES, PERSONAS DESPUÉS DE OCURRIDO UN EVENTO.

NO SERÁN CUBIERTAS LAS SIGUIENTES RECLAMACIONES:

- I) RECLAMACIONES QUE NO SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE DAÑOS MATERIALES O PERSONALES, ES DECIR LOS DAÑOS PATRIMONIALES PUROS O LOS DAÑOS MORALES.
- J) RECLAMACIONES EN LAS QUE IMPIDA EXPRESA O IMPLÍCITAMENTE, LA DEBIDA TRAMITACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA, CUANDO EL IMPEDIMENTO PROVENGA DEL ASEGURADO AFECTADO, DE PERSONAS U ÓRGANOS CON PODER PÚBLICO U OTRAS PERSONAS, GRUPOS U ÓRGANOS CON EL PODER LEGAL O COACCIÓN DEL HECHO.

NO SON OBJETO DE COBERTURA LOS HECHOS SIGUIENTES:

- K) LOS GASTOS PAGADOS POR EL ASEGURADO QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA COLPATRIA Y SEGÚN LAS INDICACIONES ESTIPULADAS EN EL PRESENTE PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- L) LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN ACTOS CRIMINALES.
- M) LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.

3. CONDICIONES APLICABLES AL ANEXO

3.1. FUERZA MAYOR

AXA COLPATRIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de Fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por Fuerza mayor, toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que impida a AXA COLPATRIA cumplir sus obligaciones.

3.2. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA COLPATRIA conforme al presente programa de asistencia quedarán limitadas a las coberturas de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o

emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además la responsabilidad de AXA COLPATRIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

PARÁGRAFO: AXA COLPATRIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de los proveedores referenciados.

3.3. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

El Asegurado tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, únicamente en caso de notificación y acuerdo previo de AXA COLPATRIA y según las estipulaciones indicadas en el presente Programa de asistencia.

4. DECLARACIÓN

El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente Programa de asistencia y el Asegurado declara aceptar sus términos y condiciones.

5. DEFINICIONES

Siempre que se utilicen los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición:

Ámbito de territorialidad: Países donde AXA COLPATRIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Asegurado y que en este caso corresponde a Colombia.

Asegurados: Titular de la póliza.

Ciudad de residencia: La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Asegurado que en este caso debe ser en Colombia.

Ciudades Principales: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.

Mascota: Se denomina mascota únicamente perros y gatos.

Período de vigencia: Período durante el cual un Asegurado tiene derecho a los Servicios de asistencia, que será igual al Período de vigencia de compra de su servicio de asistencia a las mascotas.

Programa de asistencia: Servicios de asistencia brindados a las mascotas de los Asegurados por parte de AXA COLPATRIA.

Situación de asistencia: Cualquier suceso o hecho de los descritos en el Programa de asistencia que de derecho al Asegurado a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Periodo de vigencia y el Ámbito de territorialidad establecido.

6. PROCEDIMIENTOS

6.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Asegurado deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionará los siguientes datos:

- Su nombre y número de cédula.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA COLPATRIA podrá contactar al Asegurado.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA COLPATRIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico de AXA COLPATRIA tendrá libre acceso a la mascota del Asegurado para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Asegurado para negar a AXA COLPATRIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Asegurado renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA COLPATRIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de AXA COLPATRIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas de los servicios del Programa de asistencia.

6.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A AXA COLPATRIA

6.2.1 SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia, en caso que peligre su vida, el Asegurado deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más

inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la Central de Alarma de AXA COLPATRIA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. A falta de dicho aviso, AXA COLPATRIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Asegurado como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

6.2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A AXA COLPATRIA

A menos que en la descripción de cada Servicio de asistencia este indicado el tiempo máximo de comunicación para reportar la Situación de asistencia con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA, queda establecido que, en caso de que el Asegurado no se hubiere comunicado a la central de alarma de AXA COLPATRIA prevista, dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA COLPATRIA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa de asistencia. A falta de dicho aviso, AXA COLPATRIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Asegurado como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

6.3 PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

6.3.1 DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Asegurado pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA COLPATRIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral 2.2. del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA COLPATRIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Asegurado, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- b) Facturas originales de la atención prestada.
- c) Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA COLPATRIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Asegurado.

6.3.2 TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el Asegurado deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en la descripción de cada servicio o en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA COLPATRIA de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. Si transcurrido este período el Asegurado no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA COLPATRIA.

AXA COLPATRIA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Asegurado la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA COLPATRIA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Asegurado. Cuando AXA COLPATRIA reciba la documentación incompleta, AXA COLPATRIA se pondrá en contacto con el Asegurado, y a partir de la notificación, el Asegurado tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA COLPATRIA podrá negar la solicitud de reembolso.

6.3.3 ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) Los gastos incurridos por el Asegurado que hayan sido estudiados y aprobados para reembolsar por parte de AXA COLPATRIA, sobre coberturas que tienen estipulado un monto máximo en dólares, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día en que AXA COLPATRIA efectúa el proceso del reembolso.
- b) En el estudio por parte de AXA COLPATRIA sobre el reembolso solicitado por el Asegurado, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo a la situación que genere el Servicio de asistencia.
- c) En ningún caso AXA COLPATRIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

6.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA COLPATRIA los topes establecidos en las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Asegurado.

AXA COLPATRIA indicará al Asegurado, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

6.5. EVENTOS

Las garantías en el presente Programa de asistencia, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario.

7. OBLIGACIONES GENERALES DEL ASEGURADO

7.1 LIMITACIÓN

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Asegurado deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

7.2 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de noventa (90) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

7.3 SUBROGACIÓN

AXA COLPATRIA se subrogará al Asegurado hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos. Cuando los servicios facilitados por AXA COLPATRIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA COLPATRIA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra dicha póliza. Igualmente AXA COLPATRIA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Asegurado.

8. CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Asegurado podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA las 24 horas del día durante todo el año.

9. ESPECIFICACIONES SERVICIOS

Para efectos de esta asistencia se indican los límites prestación de servicio en el siguiente ANEXO.

ANEXO ESPECIFICACIONES SERVICIOS

Asistencia mascotas	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Asistencia mascotas	Plan 1	Plan 2	Plan 3
Orientación médica veterinaria telefónica	4 eventos	4 eventos	4 eventos	Informes de vacunación	No aplica	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal telefónica por daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Traslado a residencia canina por hospitalización de afiliado	No aplica	No aplica	1 evento
Referencia vacunación en la red veterinaria	No aplica	Ilimitado	Ilimitado	Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento
Referencia esterilización y pipeta antipulgas	No aplica	Ilimitado	Ilimitado	Consulta médica a domicilio en caso de accidente de la mascota. Gastos médicos en caso de accidente	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento Deducible \$20.000
Envío medicamento a domicilio (excluye costo medic.)	No aplica	1 evento	1 evento				
Envío de alimento a domicilio (excluye costo alimento)	No aplica	1 evento	1 evento	Traslado de la mascota por accidente	No aplica	No aplica	1 evento
Referencia y coordinación con cementerios de mascotas, eutanasia, cremación, salón de belleza, boutiques, clínicas veterinarias, caminatas ecorecreativas, adiestrador de perros y demás servicios.	No aplica	Ilimitado	Ilimitado	Traslado de la mascota por necesidad del afiliado	No aplica	No aplica	1 evento
				Baño, peluquería canina después de accidente.	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento
				Corte de uñas y limpieza básica de dientes después de accidente	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento
				Gastos fúnebres individuales de la mascota	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento



www.axacolpatria.co

   AXA COLPATRIA

Para mayor información, comuníquese con su asesor de seguros o a nuestra Línea Integral de Atención al Cliente: 01 8000 51 26 20, en Bogotá al 423 57 57