



# Anexo de Asistencia Hogar Mascotas Integral

## AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ANEXO DE ASISTENCIA - HOGAR MASCOTAS INTEGRAL CONDICIONES GENERALES

### CAPÍTULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR MASCOTAS INTEGRAL

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, CUBRE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR MASCOTAS INTEGRAL A CONSECUENCIA DE UN EVENTO FORTUITO:

#### 1.1. ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE UN TERCERO BRINDARÁ UNA ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR ENFERMEDAD PARA LA MASCOTA REGISTRADA.

EN LA LÍNEA DE ASISTENCIA UN MÉDICO VETERINARIO LE ATENDERÁ Y ORIENTARÁ EN LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA MANIFESTADA Y EN LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL VETERINARIO MASCOTA.

DEBE TENERSE EN CUENTA:

- NO SE PRESCRIBEN MEDICAMENTOS VÍA TELEFÓNICA.
- NO SE REALIZAN DIAGNÓSTICOS DEFINITIVOS POR TRATARSE DE UNA ASISTENCIA EN ORIENTACIÓN TELEFÓNICA.
- NO SE CAMBIAN PROTOCOLOS DE TRATAMIENTO VÍA TELEFÓNICA.
- EL SERVICIO SOLO CUBRE A LA (1) MASCOTA REGISTRADA EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA POR EVENTO.
- MONTO LÍMITE: \$200.000, VALOR TOPE DE REFERENCIA EN CASO DE REEMBOLSO. EL REEMBOLSO APLICA SOLO EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL ASEGURADO PODRÁ TOMAR EL SERVICIO CON OTROS PROVEEDORES Y AXA COLPATRIA REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA.
- LÍMITE DE EVENTOS: 2 EVENTOS POR AÑO

#### 1.2. MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, CUANDO LA MASCOTA ASEGURADA REQUIERA CONSULTA MÉDICA A CONSECUENCIA

DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, , COORDINARÁ Y BRINDARÁ LA CONSULTA DE UN VETERINARIO A DOMICILIO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL INMUEBLE REGISTRADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA DEL ASEGURADO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LAS CIUDADES DETALLADAS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DEL CALL CENTER DE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.

**PARÁGRAFO 1:** ESTE SERVICIO TENDRÁ UN PERIODO DE CARENANCIA Y SE PODRÁ USAR A PARTIR DEL SEGUNDO (2) RECAUDO EFECTIVO DE LA PRIMA DEL SEGURO PRINCIPAL

DEBE TENER EN CUENTA:

- EL SERVICIO SE PRESTARÁ DE LUNES A VIERNES EN HORARIO HÁBIL DE 8:00 A.M. A 6:00 P.M. Y LOS SÁBADOS DE 8:00 A.M. A 12:00 M.
- EL SERVICIO NO INCLUYE MEDICAMENTOS PARA LA MASCOTA, SOLO LA FORMULA MÉDICA.
- PRIMA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD DE LA MASCOTA.
- MONTO LÍMITE: \$200.000, VALOR TOPE DE REFERENCIA EN CASO DE REEMBOLSO. EL REEMBOLSO APLICA SOLO EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL ASEGURADO PODRÁ TOMAR EL SERVICIO CON OTROS PROVEEDORES Y AXA COLPATRIA REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA.
- LÍMITE DE EVENTOS: 2 EVENTOS POR AÑO.

#### 1.3. AMBULANCIA VETERINARIA

EN CASO DE QUE REQUIERA TRASLADO PARA LA MASCOTA REGISTRADA A UN CENTRO DE ATENCIÓN VETERINARIO A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD, O SI REQUIERE TRASLADO A UN HOTEL O GUARDERÍA O A UN PUNTO EN ESPECÍFICO QUE SE ENCUENTRE DENTRO DE LA CIUDAD DE RESIDENCIA, AXA COLPATRIA COORDINARÁ Y REALIZARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA TRASLADAR A LA MASCOTA AL DESTINO QUE INDIQUE.

DEBE TENERSE EN CUENTA:

- ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LAS CIUDADES DETALLADAS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL.

- EL SERVICIO SE PRESTARÁ DE LUNES A VIERNES EN HORARIO HÁBIL DE 8:00 A.M. A 6:00 P.M. Y LOS SÁBADOS DE 8:00 A.M. A 12:00 M.
- NO INCLUYE SEGUNDO TRASLADO, EL SERVICIO SOLAMENTE INCLUYE TRASLADO DE LA MASCOTA POR UN TRAYECTO.
- EL SERVICIO SOLO CUBRE UNA (1) MASCOTA REGISTRADA POR EVENTO.
- MONTO LÍMITE: \$200.000, VALOR TOPE DE REFERENCIA EN CASO DE REEMBOLSO. EL REEMBOLSO APLICA SOLO EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL ASEGURADO PODRÁ TOMAR EL SERVICIO CON OTROS PROVEEDORES Y AXA COLPATRIA REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA.
- LÍMITE DE EVENTOS: 2 EVENTOS POR AÑO.

#### 1.4. APOYO EMOCIONAL TELEFÓNICO POR FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA ORIENTARÁ POR MEDIO TELEFÓNICO A TRAVÉS DE UN TERCERO, EN CASO DE QUE EL ASEGURADO REQUIERA UNA ORIENTACIÓN PSICOTELEFÓNICA COMO CONSECUENCIA DE LA PÉRDIDA POR FALLECIMIENTO DE SU MASCOTA, PARA ELLO SE PONDRÁ A DISPOSICIÓN LA LÍNEA DE ASISTENCIA DE LA COMPAÑÍA EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A.M. A 6:00 P.M. Y SÁBADOS DE 8:00 A.M. A 12:00 PM. DONDE SE LE BRINDARÁ LA COORDINACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO DE LA LLAMADA CON UN PROFESIONAL EXPERTO EN SERVICIOS DE APOYO EMOCIONAL (CITA PROGRAMADA) Y ESTE LO PODRÁ ORIENTAR EN LOS PROCEDIMIENTOS Y CONDUCTAS PROVISIONALES, SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA MANIFESTADA POR EL ASEGURADO, QUE SE DEBEN ASUMIR, GARANTIZANDO ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD RELACIONADOS CON LA PÉRDIDA DE SU MASCOTA.

- NO SE EMITEN SEGUNDAS OPINIONES SOBRE CAUSAS DEL POSIBLE DECESO DE LA MASCOTA O POSIBLE TRATAMIENTO ALTERNO DEL ASEGURADO
- EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS DE ANTICIPACIÓN.
- MONTO LÍMITE: \$200.000, VALOR TOPE DE REFERENCIA EN CASO DE REEMBOLSO. EL REEMBOLSO APLICA SOLO EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL ASEGURADO PODRÁ TOMAR EL SERVICIO CON OTROS PROVEEDORES Y AXA COLPATRIA REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA.
- LÍMITE 1 EVENTO POR AÑO.

#### 1.5. DESPARACITACIÓN DE MASCOTAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA COORDINARÁ Y BRINDARÁ EL SERVICIO DE DESPARACITACIÓN DE LA

MASCOTA, LA CUAL CONSISTE EN LA APLICACIÓN DE UN PRODUCTO PARA EL CONTROL DE LOS PARÁSITOS INTERNOS DE LA MISMA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL INMUEBLE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, EN LAS CIUDADES DETALLADAS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DEL CALL CENTER DE LA COMPAÑÍA.

- MONTO LÍMITE: \$200.000, VALOR TOPE DE REFERENCIA EN CASO DE REEMBOLSO. EL REEMBOLSO APLICA SOLO EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL ASEGURADO PODRÁ TOMAR EL SERVICIO CON OTROS PROVEEDORES Y AXA COLPATRIA REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA.
- LÍMITE DE EVENTOS: 2 EVENTOS POR AÑO.

#### 1.6. SERVICIO DE CREMACIÓN

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA REGISTRADA, ACOMPAÑARÁ Y PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE, LOS MEDIOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE CREMACIÓN DE LA MASCOTA.

EL CLIENTE DEBE NOTIFICAR EL DECESO DE LA MASCOTA CON UN TÉRMINO NO MAYOR A 12 HORAS DESDE EL FALLECIMIENTO.

- EL TRASLADO DE LA MASCOTA SE REALIZARÁ DESDE EL LUGAR DEL DECESO DE ESTA, HASTA EL LUGAR DONDE SE LLEVARÁ A CABO LA CREMACIÓN Y EN TODO MOMENTO LA MASCOTA DEBE ESTAR ACOMPAÑADA POR LA FAMILIA.
- PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOLO EN HORARIO DIURNO (6:00 A 18:00) POR MOTIVOS DE ACOMPAÑAMIENTO POR PARTE DE LA FAMILIA DE LA MASCOTA, EN EL PROCESO DE LA CREMACIÓN.
- EL SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS CIUDADES DETALLADAS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL.
- EL CONTRATISTA NO REALIZARÁ LA ENTREGA DE LAS CENIZAS DE LA MASCOTA.
- EL SERVICIO SOLO CUBRE UNA (1) MASCOTA REGISTRADA.
- MONTO LÍMITE: \$ 200.000, VALOR TOPE DE REFERENCIA EN CASO DE REEMBOLSO. EL REEMBOLSO APLICA SOLO EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL ASEGURADO PODRÁ TOMAR EL SERVICIO CON OTROS PROVEEDORES Y AXA COLPATRIA REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA.
- LÍMITE 1 EVENTO POR AÑO.

**PARÁGRAFO 1:** ESTE SERVICIO TENDRÁ UN PERIODO DE CARENIA Y SE PODRÁ USAR A PARTIR DEL SEGUNDO (2) RECAUDO EFECTIVO DE LA PRIMA DEL SEGURO PRINCIPAL.

### 1.7. PIPETA ANTIPULGAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA COORDINARÁ Y BRINDARÁ EL SERVICIO DE PIPETA ANTIPULGAS, ESTE CON EL FIN DE CONTROLAR LAS PULGAS DE SU MASCOTA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL INMUEBLE REGISTRADO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, EN LAS CIUDADES DETALLADAS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DEL CALL CENTER.

- MONTO LÍMITE: \$200.000, VALOR TOPE DE REFERENCIA EN CASO DE REEMBOLSO. EL REEMBOLSO APLICA SOLO EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL ASEGURADO PODRÁ TOMAR EL SERVICIO CON OTROS PROVEEDORES Y AXA COLPATRIA REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA.
- LÍMITE DE EVENTOS: 2 EVENTOS POR AÑO.

### CAPÍTULO II – EXCLUSIONES

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

- A. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.
- B. LOS GASTOS PAGADOS POR EL BENEFICIARIO QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA COLPATRIA, PARA ESTE CASO SE INDICA QUE EN LOS CASOS EN QUE EL BENEFICIARIO DE LA ASISTENCIA SE AUTO ASISTA Y NO SOLICITE AUTORIZACIÓN PREVIA PARA LOS SERVICIOS CUBIERTOS EN ESTE ANEXO AXA COLPATRIA, NO TENDRÁ DERECHO AL REEMBOLSO.
- C. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL BENEFICIARIO.
- D. CUANDO EL ASEGURADO NO SE IDENTIFIQUE COMO ADQUIRIENTE DE LA PÓLIZA.
- E. CUANDO EL ASEGURADO NO BRINDE A LA LÍNEA DE ATENCIÓN SU NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN.
- F. CUANDO LA PÓLIZA SE ENVUENTRE EN CARTERA EN MORA O ÉSTE SE ENCUENTRE SUSPENDIDO POR CUALQUIER CAUSA.
- G. CUANDO NO SE PRESTEN LAS CONDICIONES DE ACCESO AL LUGAR DE PRESTACIÓN.
- H. CUANDO EXISTA CARRETERA CON RESTRICCIÓN HORARIA DE TRÁNSITO, CARRETERA DESTAPADA, BARRIOS MARGINALES, CONSTRUCCIÓN EN VÍAS.
- I. ZONAS QUE ESTÉN DETERMINADAS POR LAS ENTIDADES COMPETENTES COMO ZONAS ROJAS.
- J. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO INUNDACIONES,

TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.

- K. LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUESE UNA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE GUERRA, GUERRA CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.
- L. CUANDO SE DECRETE OFICIALMENTE POR LOS ORGANISMOS DE SALUD NACIONALES O INTERNACIONALES UNA SITUACIÓN DE RIESGO PARA LA SALUD YA SEA DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA: EPIDEMIA, PANDEMIA Y/O CUALESQUIER DECLARATORIA DE RIESGO PARA LA PREVENCIÓN, CONTENCIÓN O ATENCIÓN A ENFERMEDADES ALTAMENTE CONTAGIOSAS.
- M. CUANDO EL ASEGURADO INCUMPLA CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES INDICADAS EN ESTAS CONDICIONES.
- N. EN CASO DE QUE SE SOLICITEN SERVICIOS QUE ESTÁN FUERA DEL LÍMITE DE COBERTURA ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE CLAUSULADO, LA COMPAÑÍA PREVIA AUTORIZACIÓN DEL ASEGURADO COORDINARÁ LA PRESTACIÓN Y COBRARÁ EL EXCEDENTE OCASIONADO POR EL SERVICIO AL ASEGURADO.
- O. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- P. LOS QUE SE PRODUZCAN CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN APUESTAS, RIÑOS O DESAFÍOS.
- Q. 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.
- R. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.

### CAPÍTULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL ANEXO

#### A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA

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

AXA COLPATRIA, quedará eximida de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del asegurado o de quien represente sus intereses, al momento de prestarse la asistencia, la red de proveedores

no pueda efectuar cualquiera de las asistencias previstas en este anexo.

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

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

AXA COLPATRIA otorgará garantía sobre los servicios de asistencia prestados, sin embargo, no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de la red de proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios de asistencia se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos o cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA COLPATRIA a un asegurado.

## B. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

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

## C. SUBSIDIARIEDAD DEL ANEXO DE ASISTENCIA

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

## D. TERMINACIÓN UNILATERAL

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

- Por AXA COLPATRIA mediante aviso escrito enviado al tomador/asegurado con una antelación no menor a diez (10) días calendario contados a la fecha de terminación.

- El tomador/asegurado podrá terminarlo en cualquier momento mediante aviso escrito enviado a AXA COLPATRIA.

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

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

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

En casos de que por causas imputables y comprobadas, LA COMPAÑÍA no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los "SERVICIOS" que le hayan sido solicitados oportunamente por los asegurados, LA COMPAÑÍA estará obligado a reintegrar, previa entrega de los comprobantes correspondientes, el importe total de los gastos que, por la contratación de servicios de asistencia iguales a los que son objeto del presente contrato y que a su vez sus asegurados le hubieren reclamado por el incumplimiento del mismo, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos fiscales que la ley establece.

## CAPÍTULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

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

- Asistencia mascotas:** Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado.
- Asegurado:** Persona mayor de 18 años que está protegido en la póliza de seguro.
- Mascota registrada:** Mascota propiedad del asegurado (perro o gato sin tamaño discriminado, máximo 1 mascota), registrada por él en el momento de adquisición de la póliza y que resida en el inmueble registrado.
- Inmueble registrado:** Dirección de residencia o domicilio donde el asegurado requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiéndose por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura ámbito territorial. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de contratar la póliza de seguro. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el asegurado solicite asistencia.

- E. **Situaciones de emergencia:** Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al asegurado a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.
- F. **Red de proveedores:** Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.
- G. **Compañía de Asistencia:** IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A.
- H. **Vigencia:** Período en el cual él Asegurado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento. Para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios estará determinado por la póliza de seguro.
- I. **Límite de Eventos:** Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el Asegurado dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia contados a partir de la fecha de venta.
- J. **Monto Límite:** El valor máximo al que puede acceder el asegurado dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación de cada servicio de asistencia.
- K. **Zonas Rojas:** Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde la compañía intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado por sí o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en <https://ikeasistencia.com.co/zonas-rojas.html>
- L. **Cobertura Ámbito Territorial:** Ámbito Territorial para servicios presenciales: El derecho a los servicios señalados se extiende al Asegurado, mascotas e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:
- ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.
  - ATLÁNTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.
  - BOGOTÁ D.C: Bogotá.
  - BOLÍVAR: Córdoba, Cartagena.
  - BOYACÁ: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.
  - CALDAS: Manizales, Chinchiná.
  - CASANARE: Yopal, Aguazul. CAUCA: Popayán.
  - CESAR: Valledupar CORDOBA: Montería.
  - CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.
  - HUILA: Neiva, Campo alegre, Garzón, Rivera.
  - MAGDALENA: Santa Marta.
  - META: Villavicencio. NARIÑO: Pasto, Ipiales.
  - NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona.
  - QUINDÍO: Armenia, Calarcá.
  - RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal.
  - SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.
  - SUCRE: Sincelejo, Corozal.
  - TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar.
  - VALLE DEL CAUCA: Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

## CAPÍTULO V - CENTRAL DE ALARMA

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

Línea Nacional Teléfono: 6016337733  
contactanos@ikeasistencia.com.co

Los servicios de asistencia son prestados por  
IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A.



[www.axacolpatria.co](http://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