

ANEXO DE ASISTENCIA DE MASCOTAS

A continuación encontrarás las definiciones de los términos que son indispensables que conozcas como asegurado que contrató el anexo de asistencia de Mascotas:

- 1. Ámbito de territorialidad:** Los servicios de asistencia de mascotas solo operan en Colombia.
- 2. Mascota:** Se denomina mascota únicamente a perros y gatos.
- 3. Programa de asistencia:** Servicios de asistencia brindados a los asegurados que contrataron el anexo de Asistencia de Mascotas.
- 4. Situación de asistencia:** Cualquier suceso o hecho que dé derecho al asegurado a recibir los servicios de asistencia, siempre que haya ocurrido durante la vigencia de la póliza.
- 5. SMLLV:** Salario Mínimo Mensual Legal Vigente
- 6. SMDLV:** Salario Mínimo Diario Legal Vigente.
- 7. Periodo de Carencia:** Lapso de tiempo durante el cual no existe cobertura de asistencia.
- 8. Ciudades Principales:** Se consideración ciudades principales Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.

CAPÍTULO I – COBERTURAS: SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

1. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

EN CASO DE PRESENTARSE UN ACCIDENTE DE TU MASCOTA, PODRÁS LLAMARNOS PARA ORIENTARTE SOBRE LAS MEDIDAS BÁSICAS QUE DEBES TOMAR, Y TE SUGERIREMOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA QUE DEBES BUSCAR CON EL FIN DE ALIVIAR LOS SÍNTOMAS O MOLESTIAS QUE ESTÉN AQUEJANDO A TU MASCOTA.

PARA TU SERVICIO, CONTAMOS CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO QUE TE ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE DEBES ASUMIR MIENTRAS TU MASCOTA ES ATENDIDA. PODRÁS HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE: *MOLESTIAS, SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE TU MASCOTA. *PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE TU MASCOTA. *MANEJO Y CUIDADO EN CASO DE VIAJE DE TU MASCOTA.

SIN EMBARGO, DEBEMOS ADVERTIRTE QUE NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA, YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO Y POR ENDE NO TE PODEMOS GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL DESPUÉS DE LA CONSULTA TELEFÓNICA. LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) EVENTOS POR AÑO.

2. TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA: ACCIDENTE O ENFERMEDAD

SI TU MASCOTA SE ACCIDENTA, PODRÁS SOLICITAR EL TRASLADO AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO. CUBRIREMOS EL TRASLADO EN AMBULANCIA, DE ACUERDO CON EL DICTAMEN ASIGNADO POR NUESTROS VETERINARIOS, SEGÚN LA NATURALEZA DE LAS HERIDAS SUFRIDAS POR TU MASCOTA. COORDINAREMOS Y HAREMOS SEGUIMIENTO HASTA QUE LA UNIDAD MÓVIL RECOJA A TU MASCOTA PARA SU POSTERIOR TRASLADO.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO 2 VECES POR AÑO.
- LOS GASTOS DE ESTA COBERTURA ESTÁN LIMITADOS A 14 SMDLV POR EVENTO.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXEQUIAL

COORDINAREMOS Y PAGAREMOS POR EL SERVICIO DE CREMACIÓN O EUTANASIA DE TU MASCOTA CUANDO ASÍ LO SOLICITES. EN DESARROLLO DE ESTA ASISTENCIA, PONDREMOS A TU DISPOSICIÓN 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.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- EN CASO DE CREMACIÓN EXISTE UN PERIODO DE CARENCIA DE CIENTO VEINTIÚN DÍAS (121) CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DE VIGENCIA DEL PRESENTE ANEXO, Y PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO 1 VEZ POR AÑO CON UNA SUMA ASEGURADA DE HASTA 10 SMDLV. NO SE REALIZA DEVOLUCIÓN DE LAS CENIZAS.
- EN CASO DE EUTANASIA EXISTE UN PERIODO DE CARENCIA DE TREINTA Y UN DÍAS (31) CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DE VIGENCIA DEL PRESENTE ANEXO, Y PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO 1 VEZ POR AÑO CON UNA SUMA ASEGURADA DE HASTA 10 SMDLV.
- ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ SOLAMENTE EN LAS CIUDADES PRINCIPALES.

4. REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS

CUANDO ASÍ LO SOLICITES, TE REFERIREMOS UNA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA PARA QUE TE SUMINISTRE EL SERVICIO EXEQUIAL PARA TU MASCOTA. COMO ESA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA ES OPERADA POR UN

TERCERO AJENO A NOSOTROS, SON ELLOS QUIENES ASUMEN LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR Y PRESTAR LOS SERVICIOS EXEQUIALES PARA TU MASCOTA.

NOSOTROS NO NOS HACEMOS RESPONSABLES DEL SERVICIO EXEQUIAL QUE PRESTAN LOS CEMENTERIOS, TODA VEZ QUE SOLO NOS ENCARGAREMOS DE REFERENCIAR Y COORDINAR EL CEMENTERIO MÁS CERCANO QUE TENGA CONVENIO CON NOSOTROS. TAMPOCO ASUMIREMOS NINGÚN TIPO DE COSTO QUE GENERE ESTE SERVICIO.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

UN (1) EVENTO AL AÑO.

5. ASISTENCIA EN LOCALIZACIÓN DE MASCOTAS EXTRAVIADAS POR HURTO O EXTRAVÍO

SI TU MASCOTA ES EXTRAVIADA O HURTADA, TE ORIENTAREMOS EN LA BÚSQUEDA Y LOS PASOS A SEGUIR, ASUMIREMOS EL COSTO DE LA IMPRESIÓN DE MATERIAL PUBLICITARIO QUE CONTENGA LA INFORMACIÓN DE TU MASCOTA EXTRAVIADA O HURTADA Y ENVIAREMOS A UNA PERSONA CAPACITADA EN DIFUNDIR ESTA INFORMACIÓN.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- MÁXIMO DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y SUMA ASEGURADA DE HASTA 2 SMDLV POR EVENTO.
- TIEMPO DE BÚSQUEDA MÁXIMO DE 48 HORAS.

6. PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO

SI TE ENCUENTRAS HOSPITALIZADO POR UN PERIODO SUPERIOR A TRES (3) DÍAS, COORDINAREMOS EL ENVÍO HASTA TU DOMICILIO DE UN PASEADOR PARA TU PERRO, QUIEN LO LLEVARÁ A CAMINAR HASTA POR UN TÉRMINO MÁXIMO DE DOS (2) HORAS. ESTE SERVICIO LO TENDREMOS A TU DISPOSICIÓN HASTA POR TRES (3) DÍAS.

PARA PODER PRESTARTE EL SERVICIO, DEBES PRESENTAR TU RESPECTIVO CERTIFICADO MÉDICO.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO UNA (1) VEZ POR AÑO.
- LOS GASTOS DE ESTA COBERTURA ESTÁN LIMITADOS A 5 SMDLV POR EVENTO.

7. SERVICIO DE GUARDERÍA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO

SI TE ENCUENTRAS HOSPITALIZADO POR UN PERIODO SUPERIOR A TRES (3) DÍAS COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD, PAGAREMOS Y COORDINAREMOS PARA TI EL SERVICIO DE GUARDERÍA PARA TU MASCOTA HASTA POR TRES (3) DÍAS.

PARA PODER PRESTARTE EL SERVICIO, DEBES PRESENTAR TU RESPECTIVO CERTIFICADO MÉDICO.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO UNA (1) VEZ POR AÑO.
- LOS GASTOS DE ESTA COBERTURA ESTÁN LIMITADOS A 5 SMDLV POR EVENTO.

8. REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

CUANDO ASÍ LO SOLICITES, REFERENCIAREMOS Y GESTIONAREMOS LA BÚSQUEDA DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS CERCANOS AL PERÍMETRO URBANO DE TU CIUDAD. LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A LOS SERVICIOS QUE ADQUIERAS PARA TU MASCOTA, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO CORRERÁN POR TU CUENTA.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) VECES POR AÑO.

9. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS

TE ORIENTAREMOS TELEFÓNICAMENTE Y COORDINAREMOS LOS SERVICIOS DE ADIESTRADORES PROFESIONALES PARA TU MASCOTA. LOS COSTOS DEL ADIESTRADOR CORRERÁN POR TU CUENTA.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) VECES POR AÑO.

10. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS ECO-RECREATIVAS CANINAS

TE BRINDAREMOS INFORMACIÓN TELEFÓNICAMENTE SOBRE CAMINATAS ECO-RECREATIVAS CANINAS PARA TU MASCOTA. EL COSTO DE LA CAMINATA ECO-RECREATIVA CORRERÁ POR TU CUENTA.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) VECES POR AÑO.

11. INFORMACIÓN SOBRE VACUNACIÓN

TE ORIENTAREMOS TELEFÓNICAMENTE PARA BRINDÁRTE INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LAS RECOMENDACIONES Y EL PLAN DE VACUNAS PARA TU MASCOTA. TE ACLARAMOS QUE BAJO ESTA COBERTURA NO COORDINAREMOS EL SERVICIO DE VACUNACIÓN YA QUE ÚNICAMENTE SE BRINDARÁ INFORMACIÓN TELEFÓNICA.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) VECES POR AÑO.

12. INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS

CUANDO ASÍ LO SOLICITES, BRINDAREMOS INFORMACIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS, GUARDERÍAS, Y DEMÁS SERVICIOS VETERINARIOS EN TU CIUDAD.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) VECES POR AÑO.

13. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

NOS ENCARGAREMOS DE TRANSMITIR LOS MENSAJES URGENTES QUE NOS ENCARGUES, DERIVADOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS BAJO EL PRESENTE ANEXO ASISTENCIA DE MASCOTAS.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) VECES POR AÑO.

14. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

CUANDO ASÍ LO SOLICITES, BRINDAREMOS ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA CUANDO TU MASCOTA AGREDA O CAUSE DAÑO POR MEDIO DE UNA MORDEDURA A UN TERCERO FRENTE AL CUAL SE GENERA UNA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL. PARA QUE TE PODAMOS BRINDAR LA ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA, EL DAÑO CAUSADO POR TU MASCOTA DEBIÓ HABERSE PRODUCIDO EN VÍA PÚBLICA Y DEBE CURSAR UNA DEMANDA EN TU CONTRA POR TAL MOTIVO.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS A ESTA COBERTURA:

- a. QUEDAN EXCLUIDOS LOS CASOS EN LOS CUALES LA VÍCTIMA HAYA PROVOCADO A LA MASCOTA.
- b. QUEDAN EXCLUIDOS LOS CASOS EN LOS CUALES DICHO SUCESO OCURRA DENTRO LA PROPIEDAD PRIVADA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.
- c. QUEDAN EXCLUIDOS LOS CASOS EN LOS QUE LA MASCOTA REACCIONE EN DEFENSA A ATAQUES DE VIOLENCIA.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO CINCO (5) VECES POR AÑO.
- CADA EVENTO TENDRÁ UNA ATENCIÓN HASTA DE VEINTE (20) MINUTOS.

15. ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA POR INGESTIÓN DE CUERPOS EXTRAÑOS

EN CASO DE QUE TU MASCOTA INGIERA UN CUERPO EXTRAÑO Y SUFRA ALTERACIONES DE TRÁQUEA QUE PUEDAN COMPROMETER SU VIDA Y NECESITE ASISTENCIA DE URGENCIA, ENVIAREMOS UN MÉDICO VETERINARIO A LA RESIDENCIA DONDE HABITE LA MASCOTA. SE ENTIENDE POR INGESTA DE CUERPO EXTRAÑO, AQUELLA QUE TRAS SU INGESTIÓN OCASIONE UN PROCESO PATOLÓGICO CON ALTERACIONES EN LA ESTRUCTURA Y/O FUNCIONALIDAD DIGESTIVA.

ESTE SERVICIO NO SERÁ PRESTADO SI TU MASCOTA INGIERE TÓXICOS, VENENOS Y ALIMENTOS O BEBIDAS EN MAL ESTADO. ASÍ MISMO, SÓLO SERÁ CONSIDERADA LA INGESTIÓN DE UN CUERPO EXTRAÑO CUANDO ÉSTE HAYA SIDO IDENTIFICADO DE FORMA CONCLUYENTE POR UN VETERINARIO MEDIANTE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS COMO RADIOLOGÍA, ECOGRAFÍA O LAPAROTOMÍA EXPLORATORIA, DE TAL FORMA QUE SOLO TE PRESTAREMOS EL SERVICIO SI SE CUENTA CON LA RADIOLOGÍA, ECOGRAFÍA O LAPAROTOMÍA EXPLORATORIA.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO 1 VEZ POR AÑO.
- LOS GASTOS DE ESTA COBERTURA ESTÁN LIMITADOS A 3 SMDLV POR EVENTO.

16. COSMETOLOGÍA EN CASO DE ACCIDENTE

SI TU MASCOTA SUFRE UN ACCIDENTE, PAGAREMOS LOS SERVICIOS DE PELUQUERÍA, ARREGLO DE UÑAS, BAÑO Y SECADO, LO CUAL SE REALIZARÁ EN CLÍNICA VETERINARIA Y EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE TU MASCOTA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. DEBES SOLICITAR EL SERVICIO CON MÍNIMO 24 HORAS DE ANTELACIÓN Y TU DEBERÁS ASUMIR LOS COSTOS DEL DESPLAZAMIENTO HASTA LA CLÍNICA VETERINARIA.

ESTE SERVICIO SOLAMENTE SE PRESTARÁ A MASCOTAS QUE CUENTEN CON CARNET DE VACUNAS AL DÍA Y QUE ESTÉN DESPARASITADAS EN UN TIEMPO NO MENOR A UN MES DE ANTELACIÓN.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO UNA (1) VEZ POR AÑO.
- LOS GASTOS DE ESTA COBERTURA ESTÁN LIMITADOS A DOS (2) SMDLV POR EVENTO.

17. CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE TU MASCOTA, COORDINAREMOS Y PAGAREMOS UNA VISITA MÉDICA VETERINARIA DE URGENCIAS A DOMICILIO O CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN LA CLÍNICA QUE TE INFORMEMOS.

LA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A:

- PUEDES SOLICITAR ESTE SERVICIO MÁXIMO UNA (1) VEZ POR AÑO.
- LOS GASTOS DE ESTA COBERTURA ESTÁN LIMITADOS A CUATRO (4) SMDLV POR EVENTO.

CAPÍTULO II – EXCLUSIONES

1. EXCLUSIONES GENERALES

QUEDAN EXCLUIDAS LAS RECLAMACIONES O SOLICITUDES DE ASISTENCIA 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. ACTOS DE GUERRA, MOTÍN, HUELGA, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS INCLUYENDO TERRORISMO.
- C. TERREMOTOS, TEMBLOR MOVIMIENTO SÍSMICO.
- D. 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.
- E. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- F. 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.
- G. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

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

- H. EXPROPIACIÓN, REQUISA O DAÑOS PRODUCIDOS EN LOS BIENES DEL ASEGURADO POR ORDEN DEL GOBIERNO, DE DERECHO O DE FACTO, O DE CUALQUIER AUTORIDAD INSTITUIDA.
- I. ACTOS U OMISIONES DOLOSAS DE PERSONAS POR LAS QUE SEA CIVILMENTE RESPONSABLE.
- J. OPERACIONES DE BÚSQUEDA, RECUPERACIÓN Y SALVAMENTO DE OBJETOS, BIENES, PERSONAS DESPUÉS DE OCURRIDO UN EVENTO.

NO SERÁN CUBIERTAS LAS SIGUIENTES RECLAMACIONES:

- K. RECLAMACIONES QUE NO SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE DAÑOS MATERIALES O PERSONALES, ES DECIR LOS DAÑOS PATRIMONIALES PUROS O LOS DAÑOS MORALES.

- L. 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:

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

2. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS

NO HAY LUGAR AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN LOS CASOS DESCRITOS A CONTINUACIÓN:

- A. LESIONES CAUSADAS A LA MASCOTA POR SUS DUEÑOS.
- B. LA PARTICIPACIÓN DE LA MASCOTA EN ACTOS CRIMINALES.
- C. LA PRÁCTICA DE DEPORTES O LA PARTICIPACIÓN EN COMPETENCIAS OFICIALES O EXHIBICIONES.
- D. PERROS O GATOS DESTINADOS A FINES COMERCIALES.
- E. LA PARTICIPACIÓN DE PERROS EN PELEAS CALLEJERAS ILEGALES. PARTICIPACIÓN DE LA MASCOTA EN RIÑAS CON ACEPTACIÓN DEL ASEGURADO.
- F. LOS EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS QUE SE ENUNCIAN A CONTINUACIÓN, SI NO ESTÁN RELACIONADOS CON EL ACCIDENTE: TAC, ESCANOGRAFÍA, MELOGRAFÍA, PLASMAFERESIS, TRANSFUSIONES SANGUÍNEAS, PLACAS DE COMPRESIÓN, TORNILLOS ORTOPÉDICOS, PRUEBAS DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS.
- G. LESIONES O PERDIDAS FUNCIONALES CAUSADAS A LA MASCOTA AMPARADA POR TERCERAS PERSONAS, CUANDO ESTAS HAYAN SIDO VÍCTIMAS DE ATAQUES POR PARTE DE LA MASCOTA.
- H. EL INCUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE IMPARTIÓ EL VETERINARIO COMO NECESARIAS, PARA EL TRATAMIENTO DEL ACCIDENTE.
- I. LOS MEDICAMENTOS RECETADOS SALVO QUE HAYAN SIDO SUMINISTRADOS HOSPITALARIAMENTE.
- J. REEMBOLSO POR CONCEPTO DE GASTOS VETERINARIOS POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA AMPARADA.
- K. CUALQUIER ENFERMEDAD INFECCIOSA QUE PUEDA SUFRIR LA MASCOTA AMPARADA SI NO TIENE SU CARNET DE VACUNACIÓN AL DÍA.
- L. LOS GASTOS VETERINARIOS POR ENFERMEDAD QUE SEA DETERMINADA COMO PREEXISTENTE Y/O CONGÉNITA.
- M. ENFERMEDADES INFECCIOSAS TALES COMO: EN PERROS: DISTEMPER, PARVOVIROSIS, HEPATITIS

INFECCIOSA CANINA, PARAINFLUENZA, LEPTOSPIROSIS, TOS DE LAS PERRERAS, RABIA, BABESIA, ERLICHIA, DIROFILARIA, BRUCELLA, TOXOPLASMA, NEOSPOA. EN GATOS: CALICIVIRUS, RINOTRAQUEITIS INFECCIOSA FELINA, PANLEUCOPENIA FELINA, LEUCEMIA FELINA, CLAMYDIA, PERITONITIS INFECCIOSA FELINA, RABIA, BARTONELLA, HEMOBARTINELLA, TOXOPLASMA.

- N. LOS EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS QUE SE ENUNCIAN A CONTINUACIÓN, SI NO ESTÁN RELACIONADOS CON EL ACCIDENTE: TAC, ESCANOGRAMA, MELOGRAFÍA, PLASMAFERESIS, TRANSFUSIONES SANGUÍNEAS, PLACAS DE COMPRESIÓN, TORNILLOS ORTOPÉDICOS, PRUEBAS DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS.
- O. ENFERMEDADES CONDUCTUALES.
- P. ENFERMEDAD ONCOLÓGICA.
- Q. GASTOS DERIVADOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE IMPARTIÓ EL VETERINARIO COMO NECESARIAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA ENFERMEDAD.
- R. MEDICAMENTOS RECETADOS SALVO QUE HAYAN SIDO SUMINISTRADOS HOSPITALARIAMENTE.
- S. REEMBOLSO POR CONCEPTO GASTOS VETERINARIOS POR ENFERMEDAD DE LA MASCOTA AMPARADA.

PARÁGRAFO: NO SE CONSIDERAN ACCIDENTES LAS ENFERMEDADES NI LAS INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS O TRATAMIENTOS CON ELLAS RELACIONADAS NI LOS ABORTOS O PARTOS QUE OCURRAN 48 HORAS DESPUÉS DEL ACCIDENTE.

3. EXCLUSIONES EN LA PRESTACIÓN SERVICIO MÉDICO VETERINARIO

SE EXCLUYE RECLAMACIONES DERIVADAS DE TRATAMIENTOS, EXÁMENES, MEDICAMENTOS, CIRUGÍAS Y/O PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DOMICILIARIO.

CAPÍTULO III – PROCEDIMIENTOS

1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

Cada vez que necesites solicitar alguna asistencia contemplada en éste anexo y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, deberás ponerte en contacto con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA la cual presta su servicio las veinticuatro (24) horas del día, y deberás proporcionar los siguientes datos:

- Tu nombre y número de cédula.
- El lugar donde te encuentras y el número de teléfono donde AXA COLPATRIA podrá contactarte.
- Describir el problema y el tipo de ayuda que necesitas.
- Tipo de mascota. (Perro o Gato)
- Raza de la mascota.

Antes de prestar los Servicios del amparo de asistencia de mascotas, AXA COLPATRIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico y médico de AXA COLPATRIA tendrá libre acceso a la historia clínica de la mascota para enterarse de su condición. Si no tienes justificación razonable para negar a AXA COLPATRIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que renuncias a tu 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, podrás previa autorización de AXA COLPATRIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos en que incurras hasta los límites establecidos en las coberturas del anexo de asistencia a la Mascota. Se establece que para los Servicios de asistencia que impliquen traslados de personas o de tu mascota, el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y no incluirá lugares de zona roja.

2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A AXA COLPATRIA

No obstante, cualquier otra disposición bajo el presente anexo de asistencia a tu mascota, en caso que peligre su vida, deberás siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser trasladado de emergencia a un hospital o clínica veterinaria cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos.

En caso de que no te hubieras comunicado a la Central de Alarma de AXA COLPATRIA dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrás derecho a ningún reembolso por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos bajo el presente anexo de asistencia a la mascota ni AXA COLPATRIA incurrirá en ningún gasto de asistencia, ya que serás responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso en informar el suceso.

CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados se paguen antes de que puedas ponerte en contacto con la central de alarma de AXA COLPATRIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación de las determinadas en el numeral 2 (*tiempos establecidos*) del presente capítulo, 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 tu nombre completo, 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.

2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, deberás ponerte en contacto con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en el Capítulo III, y tendrás un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. Si transcurrido este período no envías la documentación requerida, no tendrás derecho a ningún reembolso por parte de AXA COLPATRIA.

AXA COLPATRIA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido de tu parte 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 incurriste. Cuando recibamos la documentación incompleta, nos podremos en contrato contigo, y a partir de la notificación en tal sentido, tendrás ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación. Una vez transcurrido dicho plazo, AXA COLPATRIA podrá negar la solicitud de reembolso.

3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a. En el estudio que realicemos sobre el reembolso que solicites por aquellos servicios donde no se expresa un límite de suma asegurada en la cobertura, estimaremos el valor de acuerdo con la situación que genere el Servicio de Asistencia.
- b. En ningún caso AXA COLPATRIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

4. EXCEDENTES

Tú deberás asumir los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente anexo de asistencia a la Mascota y/o los excedentes que se causen al límite de valor asegurado necesarios para la culminación de los servicios. Para tu tranquilidad, te informaremos dichos costos y/o excedentes previo a la prestación del servicio.

5. EVENTOS

Las coberturas en el presente anexo de asistencia a la Mascota expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario.

CAPÍTULO IV - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

1. LIMITACIÓN

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar la solicitud de la asistencia, deberás tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

2. COOPERACIÓN

Deberás cooperar con nosotros a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista, y, en caso de no cooperar ni aceptar las instrucciones emitidas por el personal de AXA COLPATRIA, se entenderá que has renunciado a tu derecho de recibir asistencia. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA COLPATRIA con cargo nosotros para cumplir las formalidades necesarias.

3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD PARA REEMBOLSO

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

4. SUBROGACIÓN

AXA COLPATRIA se subrogará hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que te correspondan contra cualquier responsable de

un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos.

5. 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 las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA COLPATRIA cumplir sus obligaciones.

6. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no funcionarios de AXA COLPATRIA, y por ende AXA COLPATRIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos 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 se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: Veterinarios, hospitales, clínicas y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA COLPATRIA en tu favor.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA COLPATRIA conforme al presente anexo de asistencia para la Mascota quedarán limitadas a la prestación 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.

8. LIMITACIÓN PARA REBOLSOS

Tendrás 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 amparo de asistencia a mascotas.

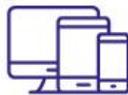
9. DECLARACIÓN

Al usar el Servicio de Asistencia implica la aceptación y conformidad con el presente amparo, y por ende declaras aceptar sus términos y condiciones.

ARTÍCULO V - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, podrás ponerte en contacto con la Central de Alarma las 24 horas del día durante todo el año marcando **#247**.

Los servicios de asistencia son prestados por AXA Assistance Colombia.



www.axacolpatria.co

   AXA COLPATRIA

Para mayor información, comuníquese a nuestra Línea de Asistencia en Bogotá: 423 57 57 y resto del país: 01 8000 512 620.

Disponibles las 24 horas del día, siete días a la semana.