

# Anexo de Asistencia para mascotas

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

### CONDICIONES GENERALES

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

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 ASISTENCIAS MASCOTAS:

##### 1.1. CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO O EN CLÍNICA POR EMERGENCIA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA OCURRIDA DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL, Y QUE SEA CONSIDERADA COMO UNA EMERGENCIA, CUBRIMOS EL COSTO DE LA CONSULTA VETERINARIA EN EL DOMICILIO HABITUAL DEL PORTADOR O EN LA CLÍNICA VETERINARIA DE PREFERENCIA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL AXA COLPATRIA MASCOTAS, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL AXA COLPATRIA MASCOTAS, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- b) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c) ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- d) ESTA ASISTENCIA SE REEMBOLSARÁ ÚNICAMENTE EN LOS CASOS DE URGENCIA VITAL DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE O EMERGENCIA EN ENFERMEDAD DEL CANINO O FELINO.

- e) 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 DEL ASEGURADO.
- 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 MENOS DE UN (1) AÑO, FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO, CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO Y DIAGNÓSTICO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA (APLICA PRESENTANDO CUALQUIERA DE ESTOS ÚLTIMOS CUATRO DOCUMENTOS, YA SE EL DIAGNÓSTICO DEL VETERINARIO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA).
- g) PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDIDA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- h) SI LA ASISTENCIA ES POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE LA MASCOTA, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA LOS SÍNTOMAS DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DE LA PATOLOGÍA O DEL ACCIDENTE, SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO POR TRATARSE DE UNA ASISTENCIA DE EMERGENCIA.

##### 1.2. DESPARASITACIÓN

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO SI COMO CONSECUENCIA DE INGERIR OBJETOS EXTRAÑOS, COMIDA EN DESCOMPOSICIÓN O ALIMENTOS A LOS QUE REACCIONE ALÉRGICAMENTE LA MASCOTA Y EL VETERINARIO RECOMIENDA REALIZAR UNA DESPARASITACIÓN; ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC) CUBRIRÁ LOS COSTOS GENERADOS HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL AXA COLPATRIA MASCOTAS, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c) ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- d) ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA DESPARASITACIÓN EN CASO DE QUE LA MASCOTA HAYA INGERIDO OBJETOS EXTRAÑOS, COMIDA EN DESCOMPOSICIÓN O ALIMENTOS A LOS QUE REACCIONE ALÉRGICAMENTE LA MASCOTA, PRESENTANDO DIAGNÓSTICO DEL VETERINARIO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA.
- e) EL REEMBOLSO PARA ESTA ASISTENCIA APLICA EN CUALQUIER VETERINARIA LEGALMENTE CONSTITUIDA Y DE PREFERENCIA DEL ASEGURADO.
- 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 MENOS DE UN (1) AÑO, FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA DESPARASITACIÓN, CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO Y DIAGNÓSTICO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA (APLICA PRESENTANDO CUALQUIERA DE ESTOS ÚLTIMOS CUATRO DOCUMENTOS, YA SE EL DIAGNÓSTICO DEL VETERINARIO, HISTORIA CLÍNICA, FORMULA O RECETA VETERINARIA).
- g) PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO 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.
- h) TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:  
[MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM)

### 1.3. AUXILIO ECONÓMICO FUNERARIA – CREMACIÓN COLECTIVA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO SI LA MASCOTA FALLECE POR UN ACCIDENTE O POR ENFERMEDAD, ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC) PRESTARÁ UN AUXILIO ECONÓMICO DE CREMACIÓN COLECTIVA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL AXA COLPATRIA MASCOTAS, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c) ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR ASISTENCIA PLUS COLOMBIA APC.
- d) ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD. SE EXCLUYE EN CASO DE MUERTE POR APLICACIÓN DE EUTANASIA.
- e) EL AUXILIO ECONÓMICO APLICA ÚNICAMENTE PARA LA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA, NO APLICA CREMACIÓN INDIVIDUAL Y TAMPOCO APLICA EN LA ADQUISICIÓN DE RECORDATORIO.
- 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 MENOS DE UN (1) AÑO, FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA.
- g) PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO 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.
- h) TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:  
[MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM)



#### 1.4. ORIENTACIÓN MEDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR SÍNTOMAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO PODRÁ CONTAR CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO, EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS TEMPORALES QUE SE DEBEN ASUMIR EN CASO DE PRESENTAR LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS: VÓMITO CONSTANTE, DIARREA CONSTANTE, PÉRDIDA DEL APETITO, DOLOR INCESANTE EN EXTREMIDADES O ABDOMEN.

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL.
- b) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c) ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DEL AÑO Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.
- d) 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.
- e) ESTA ASISTENCIA MEDIA VETERINARIA TELEFÓNICA APLICA ÚNICAMENTE POR LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS: VÓMITO CONSTANTE, DIARREA CONSTANTE, PÉRDIDA DEL APETITO, DOLOR INCESANTE EN EXTREMIDADES O ABDOMEN.
- f) ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (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 CONSULTA MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.

#### 1.5. URGENCIA DENTAL PARA MASCOTAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO EN CASO DE URGENCIA ODONTOLÓGICA PARA LA MASCOTA, PRESENTANDO FACTURA DEL SERVICIO EN LA CLÍNICA VETERINARIA, SERA REEMBOLSAMOS HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL AXA COLPATRIA MASCOTAS, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).

- b) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c) ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- d) ESTE AMPARO APLICA ÚNICAMENTE POR URGENCIA ODONTOLÓGICA DE LA MASCOTA PRESENTANDO FACTURA ELECTRÓNICA DE LA ATENCIÓN VETERINARIA.
- e) 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 MENOS DE UN (1) AÑO, FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DE LA URGENCIA ODONTOLÓGICA VETERINARIA Y CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- f) PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDIDA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- g) ESTA ASISTENCIA APLICA SOLO PARA DIAGNOSTICAR LA ATENCIÓN ORAL QUE REQUIERE LA MASCOTA.
- h) LA ASISTENCIA SOLO APLICA SI ES UN CASO DE URGENCIAS.
- i) APLICA RADIOGRAFÍA PERIAPICAL SINTOMÁTICA REQUERIDA PARA REALIZAR LOS TRATAMIENTOS AMPARADOS EN LA COBERTURA EN EL CONSULTORIO.
- j) POR TRATARSE DE UNA ASISTENCIA ÚNICAMENTE POR URGENCIAS, SI LA ASISTENCIA ES POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE LA MASCOTA, SOLO APLICA SI EL ASEGURADO REPORTA LOS SÍNTOMAS DENTRO DE LAS PRIMERAS VEINTICUATRO (24) HORAS DE LA PATOLOGÍA O DEL ACCIDENTE, SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO POR TRATARSE DE UNA ASISTENCIA DE EMERGENCIA.
- k) TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:  
[MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM)

#### 1.6. PIPETA ANTIPULGAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO POR DIAGNÓSTICO ESCRITO DEL

VETERINARIO, CUBRIMOS EL COSTO DE LA PIPETA ANTI PULGAS EN LA CLÍNICA VETERINARIA DE PREFERENCIA, HASTA QUE LIMITE ESPECIFICADO.

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL AXA COLPATRIA MASCOTAS, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIA PLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c) ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- d) 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 MENOS DE UN (1) AÑO DONDE SE EVIDENCIE LA VACUNA DE ADVANTIX O SEMEJANTE, FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DEL SERVICIO DE PIPETA ANTI PULGAS Y CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- e) PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA 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.
- f) APLICA SOLO EN EL CASO QUE EL VETERINARIO LO HAYA FORMULADO.
- g) APLICA ÚNICAMENTE DOS (2) DÍAS DESPUÉS SI HAS REALIZADO EL ADECUADO BAÑO A LA MASCOTA, PRESENTANDO FACTURA ELECTRÓNICA DEL BAÑO EN VETERINARIA CON PRODUCTO QUE CONTenga IMIDACLOPRID.
- h) APLICA ÚNICAMENTE SI LA MASCOTA TIENES MÁS DE TRES (3) MESES.
- i) TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:  
[MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM)

#### **1.7. TRASLADO DEL CUERPO DE LA MASCOTA DESDE LA VETERINARIA O DOMICILIO**

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA, CUBRIMOS LOS COSTOS PARA TRASLADAR EL CUERPO

DA LA MASCOTA DESDE LA VETERINARIA O DEL DOMICILIO DE LA MASCOTA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL AXA COLPATRIA MASCOTAS, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIA PLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- c) ESTA ASISTENCIA OPERA ÚNICAMENTE CUANDO EL ASEGURADO HA SOLICITADO Y OBTENIDO EL VISTO BUENO DE LA ASISTENCIA A TRAVÉS DE LA CENTRAL TELEFÓNICA AUTORIZADA POR ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC).
- d) 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 MENOS DE UN (1) AÑO, FACTURA ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO DEL SERVICIO DE TRASLADO DEL CUERPO DE LA MASCOTA Y CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- e) PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA 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.
- f) TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:  
[MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM)

#### **1.8. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA PARA EL ASEGURADO POR EL FALLECIMIENTO DE SU MASCOTA**

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED EN PROVEEDORES A SOLICITU DEL ASEGURADO EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA, CUENTA CON NUESTRA ASESORÍA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN ESTE MOMENTO TAN DIFÍCIL POR MÁXIMO CINCO (5) LLAMADAS LUEGO DEL FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA.

- a) LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR CINCO (5) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL.
- b) 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.

- c) EL ASEGURADO DEBE REGISTRAR SU MASCOTA O MASCOTAS CON ANTERIORIDAD AL CORREO [MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM](mailto:MASCOTAS@ASISTENCIAPLUSCOLOMBIA.COM) INDICANDO NOMBRE Y CEDULA DEL ASEGURADO, NOMBRE, RAZA Y EDAD DE LA MASCOTA O MASCOTAS. EN CASO NO DE INSCRIBIR LA MASCOTA CON ANTERIORIDAD, NO SE PODRÁ PRESTAR LA ASISTENCIA.
- d) ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (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.
- e) 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.
- f) EL ASEGURADO DEBERÁ PROPORCIONAR INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA, QUE PERMITA ATENDER DEBIDAMENTE LA ASISTENCIA.
- g) ESTA ASISTENCIA ES DE APOYO Y ORIENTACIÓN, MÁS NO PODRÁ SER EMPLEADO PARA LA REALIZACIÓN DE TRATAMIENTOS COMPLETOS, POR LO QUE APC NO CUBRIRÁ LOS COSTOS ASOCIADOS A MEDICAMENTOS, TRATAMIENTOS, EXÁMENES O PROCEDIMIENTOS RECOMENDADOS EN LA CONSULTA.
- h) LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL ASEGURADO SERÁ COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL Y SOLO SERÁ SUSCEPTIBLE A AUDITORÍA CUANDO SEA REQUERIDA POR EL ASEGURADO O POR AXA COLPATRIA.
- i) ESTA ASISTENCIA SE TRATA DE UN SERVICIO DE MEDIO, MÁS NO DE RESULTADO, POR LO QUE APC NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN TIPO DE DETERMINACIÓN QUE TOMÉ EL ASEGURADO A RAÍZ DE LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.
- j) NO APLICA PARA ENFERMEDADES QUE REQUIERAN SER TRATADAS POR ESPECIALIDADES DIFERENTES A LAS CUBIERTAS EN ESTA ASISTENCIA.
- k) ESTA ASISTENCIA ÚNICAMENTE APLICA PARA EL ASEGURADO.
- D. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- E. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- F. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- G. 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.
- H. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- I. CUALQUIER PANDEMIA DECLARADA POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS).
- J. NO APLICA LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE AXA COLPATRIA, SALVO LAS EXCEPCIONES ESTIPULADAS EN CADA COBERTURA
- K. NO APLICA EN CASO DE ENFRENTAMIENTOS CON OTROS ANIMALES EN COMPETENCIAS, EXPOSICIONES, ZONAS RESIDENCIALES, PARQUES Y PELEAS ILEGALES.
- L. NO APLICA CUANDO LA MASCOTA SEA UTILIZADA EN ACTIVIDADES DE GUARDIA, SEGURIDAD, ACTIVIDADES POLICÍACAS, DE DEFENSA CIVIL, SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA.
- M. NO APLICA EN CASO DE ENFERMEDADES DE LAS MASCOTAS CONGÉNITAS O LESIONES, DEFECTOS FÍSICOS Y ENFERMEDADES ORIGINADAS O ADQUIRIDAS ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS. NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO DECLARA QUE LA MASCOTA PADECE LA ENFERMEDAD ANTES DE CONTRATAR LA ASISTENCIA.
- N. PARA LA ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR SÍNTOMAS NO APLICA EN CASO DE ENFERMEDADES DE LAS MASCOTAS CONGÉNITAS O LESIONES, DEFECTOS FÍSICOS Y ENFERMEDADES ORIGINADAS O ADQUIRIDAS ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS. NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO DECLARA QUE LA MASCOTA PADECE LA ENFERMEDAD ANTES DE CONTRATAR LA ASISTENCIA.
- O. PARA LA URGENCIA DENTAL PARA MASCOTAS NO APLICA EN CASO DE QUE EL VETERINARIO FORMULE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.
- P. PARA LA URGENCIA DENTAL PARA MASCOTAS NO APLICA EN CASO DE ENFERMEDADES DE LAS MASCOTAS CONGÉNITAS O LESIONES, DEFECTOS FÍSICOS Y ENFERMEDADES ORIGINADAS O ADQUIRIDAS ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS. NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO DECLARA QUE LA MASCOTA PADECE LA ENFERMEDAD ANTES DE CONTRATAR LA ASISTENCIA.
- Q. TRASLADO DEL CUERPO DE LA MASCOTA DESDE LA VETERINARIA O DOMICILIO NO APLICA EN CASO DE MUERTE POR APLICACIÓN DE EUTANASIA.

## CAPÍTULO II - EXCLUSIONES

AXA COLPATRIA QUEDARÀ 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 CAUSADOS POR MALA FE DEL BENEFICIARIO.
- C. 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.

R. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA PARA EL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO DE SU MASCOTA NO APLICA DIAGNÓSTICOS O TRATAMIENTOS PARA LOS CUALES SE REQUIERA CONOCER EL ANTECEDENTE MÉDICO Y/O EVALUACIÓN FÍSICA DEL ASEGURADO.

### **CAPÍTULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL CONTRATO**

#### **A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA**

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

AXA COLPATRIA, quedará eximida de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del asegurado o de quien represente sus intereses, al momento de prestarse la asistencia, la red de proveedores no pueda efectuar cualquiera de las asistencias previstas en este anexo.

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

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

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

#### **B. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

El pago del valor de la asistencia es obligación del tomador/asegurado 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. TERMINACION UNILATERAL**

El anexo de asistencia podrá ser terminado unilateralmente por cualquiera de los contratantes así: - Por AXA COLPATRIA mediante noticia escrita enviada al tomador/asegurado con una antelación no menor a diez (10) días calendario contados a la fecha de terminación.

El tomador/asegurado podrá terminarlo en cualquier momento mediante noticia escrita enviada a AXA COLPATRIA en cualquier momento

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

#### **E. TERMINACION 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.

### **CAPÍTULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

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

**Portador o Asegurado:** Persona natural o jurídica propietario Paquete Asistencial Mascotas AXA COLPATRIA Mascotas.

**Vigencia:** Periodo de tiempo en el que el portador 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 ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC), estarán a disposición del portador. Que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

**Evento:** Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia o un servicio de reembolso por auxilio, contemplado en el presente reglamento, de acuerdo a los términos y condiciones estipulados.

**País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

**Proveedor:** Empresa o persona física especializada en las necesidades detalladas, que en representación de ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC) asiste al portador en cualquiera de los servicios descritos en el presente reglamento.

**Datos personales:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los datos de identificación, que debe ser informada a APC telefónicamente para acceder a la solicitud del portador.

**Servicios:** Los servicios asistenciales o reembolsables, contemplados en el presente reglamento.

**Prestación de asistencia:** Cuando el portador 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 portador que para los efectos del presente reglamento debe ser en Colombia dentro del ámbito territorial definido.

**Accidental:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al portador, 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 portador.

**Límite reembolsable y asistencial según evento:** El tope de cobertura en cada servicio asistencial o por reembolso definido en el presente reglamento.

**Ciudades principales de Colombia:** Ciudades principales denominadas en el presente reglamento; Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Ibagué, Pereira, Tunja, Montería, Neiva, Pasto y Armenia.

**Perjuicio:** Daño moral o material que una persona o una cosa causa en el patrimonio o en la salud o el bienestar del portador.

**Valor real de perjuicio:** Valor económico real de la afectación al patrimonio o la salud o el bienestar del portador según factura legal.

**Soportes documentales requeridos:** Listado de documentos solicitados por APC al portador para proceder con el servicio reembolsable y en algunos eventos servicio asistencial. Los documentos son: certificación bancaria, declaración de los hechos (modo, tiempo y lugar) firmada por el asegurado con huella digital, factura electrónica y foto de cédula. La documentación debe estar a nombre del portador o asegurado.

**Factura Legal:** 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.

**Mascotas:** Animales domésticos únicamente caninos (perros) y felinos (gatos).

**Proveedor:** APC Asistencia Plus Colombia.

**Documentación pertinente de la mascota:** Carné de vacunas actualizado, certificado de salud veterinaria y fotografía de la mascota.

## CAPÍTULO V – CENTRAL DE ALARMAS

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) 300 912 80 03
- (+57) 304 333 79 99

**Correo electrónico:** [mascotas@asistenciapluscolombia.com](mailto:mascotas@asistenciapluscolombia.com)

Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.





[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