

Asistencia Mascotas



Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante **GLOBAL ASSIST** o **EL PRESTADOR**, con su programa **ASISTENCIA MASCOTAS** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días de EL año. El mismo es realizado y garantizado por el prestador y sus proveedores. Con tan sólo una llamada a los números 018000413563 – (604) 5603146, dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra amplia red de proveedores, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

ASISTENCIA MASCOTAS

O RENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA DOMICILIO O EN RED VETERINARIA EN CASO DE:

ENFERMEDAD (CARENCIA DE 30 DÍAS)

INGESTA DE CUERPO EXTRAÑO S

ACCIDENTE

TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA

MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS DE CONSULTA MÉDICA VETERINARIA ANTIINFLAMATORIOS, ANTEMÉTICOS, ANALGÉSICOS, ANTÁCIDOS, ANTIPRÉTICOS Y ANTIBIÓTICOS

SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA COMPRA Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

O RENTACIÓN JURÍDICA BÁSICA POR DAÑO A TERCEROS

SERVICIO DE EXÁMENES DE LABORATORIO GENERALES DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA

SERVICIO DE MÁGENES DIAGNÓSTICAS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA

ECOGRAFÍAS

RADIOGRAFÍAS NO CONTRASTADAS

O RENTACIÓN PSICOLÓGICA POR FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA

REFERENCIALCIÓN DE CAMINATAS RECREATIVAS CANINAS

ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN

TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA A GUARDERÍA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR

SERVICIO DE GUARDERÍA PARA LA MASCOTA POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL TITULAR

ASISTENCIA EXEQUIAL

SERVICIO DE EUTANASIA PARA LA MASCOTA (CARENCIA DE 60 DÍAS)

TRASLADO, RESGUARDO Y DEPÓSITO DEL CADAVER SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS Y SIN CERTIFICADO, (CARENCIA DE 60 DÍAS)

COBERTURA

MONTO MÁXIMO

EVENTOS

HASTA 45 MIN

12 EVENTOS POR AÑO

HASTA \$300.000 POR
EVENTO

4 EVENTOS POR AÑO

HASTA \$80.000 POR EVENTO

4 EVENTOS POR AÑO

HASTA \$150.000 POR
EVENTO

2 EVENTOS POR AÑO

HASTA \$50.000 POR EVENTO

2 EVENTOS POR AÑO

HASTA 45 MIN

SIN LÍMITE

HASTA \$150.000 POR
EVENTO

2 EVENTOS POR AÑO

HASTA \$150.000 POR
EVENTO

2 EVENTOS POR AÑO

HASTA 45 MIN

6 EVENTOS POR AÑO

SIN LÍMITE

SIN LÍMITE

MONTO MÁXIMO

EVENTOS

HASTA 80.000 POR EVENTO

4 EVENTOS POR AÑO

HASTA \$300.000 POR
EVENTO
MAX 3 DÍAS

4 EVENTOS POR AÑO

MONTO MÁXIMO

EVENTOS

HASTA \$250.000 POR
EVENTO

1 EVENTO POR AÑO

HASTA \$150.000 POR
EVENTO

1 EVENTO POR AÑO

2.1 ASISTENCIA MASCOTAS

La asistencia solo se dará a las mascotas que el afiliado escoja al momento de la activación del programa, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula del afiliado, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a la mascota perro o gato, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

- 1) Se entiende como mascota únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del afiliado.
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado por medio de WhatsApp, le brindará al prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad y foto de carné de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

Los servicios descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura privada adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado deberá validar con el prestador si cuenta con red de servicio en su zona de domicilio. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el afiliado deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

Orientación médica veterinaria telefónica o virtual

Cuando el afiliado requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. El proveedor solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el afiliado. Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor. La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Cada llamada tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) minutos.

Consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria

Sitio Web: NA	Fecha de elaboración: 01/10/2024
Fecha de actualización: NA	Versión: 01

Cuando el afiliado requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de una ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, el prestador lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la mascota a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su domicilio, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente la mascota.

En caso que no haya disponibilidad de médico veterinario cercano al domicilio del afiliado para atender el servicio, el afiliado deberá trasladarse hasta el centro veterinario más cercano y autorizado por el prestador, el prestador cubrirá el valor de la consulta y el traslado hasta el monto máximo de la cobertura. En caso de exceder el monto máximo de cobertura el afiliado asumirá el excedente.

En caso que la mascota requiera medicamentos derivados de la consulta el afiliado podrá optar por utilizar el servicio de Medicamentos primarios derivados de consulta médica veterinaria siempre y cuando tenga eventos disponibles, en caso contrario deberá asumir el costo total de los medicamentos.

No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la consulta ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros.

El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en red veterinaria.

El período de carencia para solicitar el servicio de Consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria por enfermedad es de treinta (30) días calendarios posteriores a la afiliación al programa de asistencia.

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Traslado básico de la mascota en caso de emergencia

Cuando la mascota del afiliado requiera ser trasladada de urgencia a un centro médico veterinario a causa de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o de una enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes; el prestador coordinará el envío del transporte o el reembolso del mismo, con previa autorización del prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del prestador. El servicio solamente cubre un trayecto.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, puede ser un transporte público o vehículo particular, en todo caso el prestador lo contactará telefónicamente con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional veterinario procederá con la coordinación y asignación del transporte. El prestador no será responsable de la recuperación de la mascota.

Medicamentos primarios derivados de consulta médica veterinaria

Sitio Web: NA	Fecha de elaboración: 01/10/2024
Fecha de actualización: NA	Versión: 01

Cuando la mascota del afiliado requiera medicamentos derivados de la atención de la consulta médica veterinaria a domicilio y/o red de veterinaria brindada por el prestador, el prestador cubrirá hasta el monto máximo de cobertura siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte del prestador haya atendido a la mascota.

Los medicamentos autorizados dentro de este servicio son los siguientes: Antiinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibióticos.

Medicamentos utilizados en la atención de la consulta médica veterinaria, tratamientos, procedimientos e instrumentación tales como: Fisioterapia, lavados gástricos, cirugías, aplicaciones tópicas, baños, ungüentos, sprays, entre otros están excluidos de la cobertura del servicio y serán asumidos exclusivamente por el afiliado.

Servicio de mensajería para compra y entrega de medicamentos

Cuando el afiliado requiera el servicio de mensajería para comprar y llevar medicamentos de su mascota hasta su domicilio, derivados de la atención del médico veterinario, el prestador cubrirá el envío siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador en ningún momento se hará cargo de los costos de los medicamentos, estos deben ser cancelados directamente por el afiliado.

Orientación telefónica jurídica básica por daños a terceros

Cuando el afiliado lo requiera, el prestador brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a los procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causadas por la mascota.

El horario de atención del profesional son los días hábiles de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm

El prestador no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Servicio de exámenes de laboratorio generales derivado de la consulta médica veterinaria

Cuando la mascota del afiliado requiera exámenes de laboratorio básicos tales como (cuadro hemático, ALT, parcial de orina, creatinina, coprológico u/o coproscópico) derivados en la atención del médico veterinario en clínica brindada por el prestador, el prestador cubrirá hasta el monto máximo de cobertura con un proveedor de su red veterinaria siempre y cuando se tenga

disponibilidad de los mismos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte del prestador haya atendido a la mascota.

Los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

Servicio de imágenes diagnósticas derivado de la consulta médica veterinaria

Cuando la mascota del afiliado requiera imágenes diagnósticas tales como ecográficas y radiografías no contrastadas derivadas en la atención del médico veterinario en clínica brindada por el prestador, el prestador cubrirá hasta el monto máximo de cobertura con un proveedor de su red veterinaria siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte del prestador haya atendido a la mascota.

Los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

Orientación psicológica por fallecimiento de la mascota

Cuando la mascota inscrita del afiliado fallezca, el prestador pondrá a disponibilidad del afiliado el servicio de orientación psicológica telefónica en caso de fallecimiento de la mascota, siempre que el afiliado sea mayor de 18 años, el prestador coordinará la orientación psicológica telefónica con un profesional de dicha materia.

Este servicio se prestará en horarios hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, y sábados de 8:00 am a 12:00 del día.

El prestador 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, este servicio se prestará máximo 15 días posteriores al fallecimiento de la mascota.

Referenciación de caminatas recreativas caninas

A solicitud del afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de caminatas recreativas caninas. El costo de dicho servicio lo asumirá el afiliado.

También se establece que el prestador no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

2.2 ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN

Traslado básico de la mascota a guardería en caso de hospitalización del titular

Cuando el afiliado se encuentre hospitalizado por un período igual o superior a cinco (5) días, el prestador coordinará el servicio de traslado básico de la mascota a la guardería asignada por el proveedor.

Se encuentra únicamente el costo del traslado y cada traslado equivale a un evento, para hacer efectivo el servicio, el afiliado debe acreditar la hospitalización por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, puede ser un transporte público o vehículo particular, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

Servicio guardería para mascotas en caso de hospitalización del titular

Cuando el afiliado se encuentre hospitalizado por un período igual o superior a cinco (5) días, el prestador coordinará el servicio de guardería para su mascota hasta por cuatro (4) días con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador no cubrirá los costos de traslado de la mascota, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

El afiliado debe suministrar la comida para su mascota durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado debe acreditar la hospitalización por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

La asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta cuatro (4) días, lo que primero ocurra.

2.3 ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

El periodo de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial para mascotas es de sesenta (60) días posteriores a la adquisición del programa de asistencias.

Los costos de los servicios exequiales están sujetos a las características físicas de la macota (peso, pelaje, tamaño, estructura ósea, etc). En caso de exceder el monto máximo de cobertura, el valor del excedente del servicio deberá ser cancelado por el afiliado directamente al proveedor.

Servicio de eutanasia por enfermedad terminal o accidente grave de la mascota

Cuando el afiliado lo solicite para su mascota, el prestador coordinará y asumirá el pago del servicio de eutanasia con uno de sus proveedores, siempre que:

- Exista diagnóstico clínico expreso y preciso mediante el cual se demuestre que la eutanasia es la única alternativa para evitarle mayores y más graves padecimientos.
- Se presente una merma destacable de la calidad de vida de la mascota, como consecuencia de un accidente o enfermedad.

Los costos del traslado de la mascota serán asumidos por el afiliado. la prestación del SERVICIO se sujeta a la disponibilidad de la red veterinaria. El PRESTADOR realizará las gestiones necesarias para que el servicio sea programado con la menor brevedad.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria del prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el afiliado procedió de manera particular.

Traslado, resguardo y disposición del cadáver

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del afiliado, el prestador coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver. El monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado. El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por el afiliado directamente al proveedor.

El período de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días calendario posteriores a la afiliación al programa de asistencia.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria de prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el afiliado procedió de manera particular.

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) No serán objeto de las coberturas detalladas en este clausulado, mascotas diferentes a perros o gatos.
- b) Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.

- c) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- d) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- e) Si no tiene el carnet de vacunación de la mascota al día no se prestarán los siguientes servicios desparasitación, Pipeta antipulgas y guardería para la mascota.
- f) No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación ni parto.
- g) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- h) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- i) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
- j) Cuando se evidencie negligencia del afiliado, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
- k) Remisiones por especialistas
- l) Mascotas que no sean propiedad del afiliado. Los servicios siempre deben ser autorizados por el afiliado.
- m) Participación de la mascota en riñas con aceptación del afiliado.
- n) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escenografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- o) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- p) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
- q) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- r) Reembolso por concepto gastos veterinarios por accidente 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.
- s) ENFERMEDADES cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- t) El infarto de miocardio.
- u) Traslados por enfermedad

No se considera enfermedad, a efectos de las coberturas de esta asistencia:

- a) Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.
- b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - entantio bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocéfalo. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.

- c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico.

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que el prestador podrá prestar los servicios en forma directa o a través de su red de proveedores. la empresa queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los servicios, debiendo el prestador mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.

Para los servicios de consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria por enfermedad, se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de afiliación.

Para los servicios de asistencia exequial se definió un período de carencia de sesenta (60) días desde el momento de afiliación.

Procedimiento cuando el servicio solicitado supere el monto máximo de cobertura:

El servicio únicamente se presta hasta por el monto máximo de cobertura, pero cuando el valor del servicio exceda el del monto máximo de cobertura, el prestador se lo informará previamente al afiliado solicitándole su autorización para la prestación del mismo. Si el afiliado autoriza la prestación del servicio bajo esta condición, deberá realizar el pago inmediato, previo y total del valor excedente del servicio de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el prestador y a través de los medios de pago disponibles.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE EL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el afiliado requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El afiliado que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. Comunicarse con el prestador a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- c. El afiliado procederá a suministrarle al representante del prestador que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el servicio que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del evento. En el momento de solicitar y/o recibir el servicio de asistencia se le requerirá al afiliado un documento de identificación con fotografía.

- d. Queda entendido que los servicios de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el afiliado) activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el proveedor y mano de obra.
- f. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

5. REEMBOLSOS

- a) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
- b) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
- c) El afiliado cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de el prestador para radicar los documentos
- d) Todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras
- e) En situaciones en las que no se cuente con disponibilidad de la red de proveedores, el prestador procederá a autorizar el reembolso por un monto de hasta el máximo de cobertura permitido.
- f) En todo caso el afiliado deberá solicitar previa autorización al prestador, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia.

En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el afiliado haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados a el afiliado en el momento de tener la autorización por parte del prestador.

En todo caso el prestador es autónomo de decidir si autoriza o no con el reembolso.

6. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

Con el fin de que el afiliado pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el prestador, es decir cuando por alguna circunstancia el afiliado realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al prestador a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- b. Solicitar al prestador de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier servicio cuyo reembolso pretenda solicitar posteriormente.
- c. Dar aviso oportuno al prestador del cambio de domicilio del afiliado. queda entendido que en caso de que el afiliado establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el afiliado se tendrá por extinta, con lo cual el prestador se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el afiliado se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- d. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.

- e. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- f. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la EMPRESA.

7. EXCLUSIONES GENERALES

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

- a. Cuando el afiliado no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al servicio solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c. Cuando el afiliado no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como afiliado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- d. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del afiliado comprobada por el personal del prestador.
- f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los eventos originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los eventos originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los eventos originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l. Cuando no exista la infraestructura privada que permita la prestación del SERVICIO en la zona.
- m. Cuando el afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado y terceros cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las exclusiones generales antes expresadas.
- o. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado y terceros cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las exclusiones generales antes expresadas.
- p. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos especiales utilizados en las presentes Condiciones Generales, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

Sitio Web: NA	Fecha de elaboración: 01/10/2024
Fecha de actualización: NA	Versión: 01

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

LA EMPRESA: FONDO DE EMPLEADOS BANCOLOMBIA

AFILIADO: Es la persona titular de la asistencia y con derecho a acceder a los servicios del programa cuyas condiciones generales quedan consignadas en el presente documento.

ACCIDENTE GRAVE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario de riesgo vital a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria

ACCIDENTE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria

ÁMBITO TERRITORIAL: Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.

ASISTENCIA: Prestación de ayuda al afiliado que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un evento que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el prestador y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.

AVERÍA: Daño o defecto mecánico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por el prestador que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado con relación a las asistencias del programa.

COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

DOMICILIO: Lugar de residencia del afiliado con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por el afiliado al momento de activar el servicio.

EMERGENCIA VETERINARIA: Situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.

EMERGENCIA: Situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.

ENFERMEDAD CONGÉNITA Y/O HEREDITARIAS: Definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración

ENFERMEDAD CRÓNICA: Las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta

ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA: Condición de salud, alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.

ENFERMEDAD: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por médico legalmente autorizado para ejercer. A efectos de la cobertura del programa de asistencia, no se considera enfermedad la originada en un Accidente, la enfermedad congénita y/o hereditaria, la enfermedad preexistente o patológica y tampoco las alteraciones de la conducta y/o comportamiento ni la gestación, el parto normal o ectópico.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, del PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los afiliados a la empresa (Ver período de carencia).

GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. Para todas las asistencias del programa Asistencia Protección Total no aplica garantía.

INCIDENTE: suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.

INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.

MONTO MÁXIMO POR EVENTO: Cantidad máxima que pagará el prestador en caso de presentarse un evento.

PERÍODO DE CARENIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el afiliado puede hacer uso de la asistencia.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del prestador, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor del afiliado cuando se presente un evento.

REEMBOLSO: cantidad de dinero que se le devuelve al afiliado cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa asistencias.

URGENCIA: Situación de salud, peligro o desastre que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes, pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas mas no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.