

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA MASCOTAS

Recomendación importante

Invitamos a los Asociados de un plan de asistencia mascotas **48 HOORASS DIA** a leer estas condiciones Generales. En las siguientes páginas, encontrará las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia mascotas, son cubiertos a través de **48 HOORASS DIA**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar servicios de asistencia veterinaria durante el periodo de vigencia del plan contratado.

Aceptación del Asociado

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Asociado propietario de la mascota al momento de la compra del plan, conformando el contrato de asistencia a mascotas que brinda **48 HOORASS DIA**. El Asociado propietario de la mascota declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

- 1 El pago de los servicios contratados
- 2 El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el Asociado propietario de la mascota reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del plan, el Asociado propietario de la mascota no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del plan por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia.

- Este programa está diseñado solo para mascotas Perros y Gatos.
- El Asociado propietario de la mascota debe contactar a la línea de asistencias de **48 Hoorass Día** en los casos en que necesite acceder a uno de los servicios que hacen parte de las coberturas de estos planes.
- En caso de que no exista cobertura geográfica en el lugar donde reside la mascota, la compañía previa autorización de la línea de atención y presentación de facturas, procede a reembolsar el valor de los gastos en que haya incurrido el titular hasta el límite máximo que se tenga contemplado en cada cobertura.
- Las edades de afiliación de las mascotas son desde los 4 meses y hasta 12 años



como edad máxima.

- La cobertura es a nivel nacional para los servicios de teleasistencias y en ciudades principales para los servicios asistenciales.
- Algunas coberturas tienen estipulado un copago, el cual debe cancelarse a la compañía antes de la prestación del servicio.
- El Asociado propietario de la mascota podrá renovar esta asistencia siempre que el estado de salud de la mascota no se encuentre diagnosticado en fase terminal.
- Los eventos no son acumulables en cada renovación.
- No se cubren preexistencias.
- Todo evento o suceso presentado, en la renovación será considerado como preexistencia.
- Las renovaciones no contemplan periodos de carencia, siempre y cuando se realice antes de finalizar vigencia.

II. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Gastos médicos por accidente o enfermedad no preexistente

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan. Es para mascotas entre los 4 meses y 12 años de edad.

Cuando la mascota sufra lesiones por hechos accidentales o de enfermedad, **48 HoorassDía** brindará asistencia hasta el tope de cobertura:

- Consulta por urgencia.
- Hospitalización a consecuencia de una urgencia médica.
- Radiografías, ecografías o exámenes de laboratorio realizados exclusivamente durante la consulta por urgencia o la hospitalización.
- Medicamentos suministrados exclusivamente durante la consulta por urgencia o la hospitalización.

Se cubren únicamente enfermedades o accidentes sufridos durante la vigencia del plan.

- No se cubren enfermedades preexistentes.
- No se cubren medicamentos o tratamientos posteriores a la urgencia médica.

Consulta Médica Veterinaria a Domicilio o en Clínica por Urgencia

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan. Es para mascotas entre los 4 meses y 12 años de edad.

En caso de enfermedad o lesión súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones

descritos en el presente documento, **48 Hoorass Día** coordinará y pagará el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio y/o en red veterinaria.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Exclusiones del Servicio Médico Veterinario:

Además de las exclusiones mencionadas, se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria por emergencia” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Traslado de Mascotas por accidente

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota por accidente dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; **48 Hoorass Día** coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota a la veterinaria más cercana. La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan

Orientación Veterinaria Telefónica

El propietario tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada, contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

48 HOORASS DÍA 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 telefónica.

Asistencia veterinaria de eutanasia

48 Hoorass Día brindará el servicio de eutanasia de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada por un médico veterinario. **48 Hoorass Día** asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del Call Center de **48 Hoorass Día**. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de



48Hoorass Día. En caso contrario no habrá obligación para 48 Hoorass Día por los servicios tomados directamente por el Titular. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan

Asistencia por pérdida de mascota

Cuando el propietario requiera el servicio de ayuda en búsqueda y localización de la mascota registrada, se le brindará asistencia a través de publicaciones en redes especializadas, se realizará máximo una publicación por cada vez que la mascota se encuentre extraviada. La pérdida de la mascota se debe reportar a la línea de atención máximo 48 horas del extravío.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan

Informes de vacunación para la mascota

48 Hoorass Día brindará asistencia de información sobre el esquema de vacunación para la mascota (perro o gato), realizando orientación de acuerdo a la edad y carnet de vacunación.

Asistencia telefónica legal por daños a terceros

48 Hoorass Día brindará asistencia de Información sobre derecho aplicable, en el caso de que la mascota agrede de cierta forma a un tercero en vía pública, **48 Hoorass Día** realizará acompañamiento legal, orientado e indicando al Titular la mejor forma para actuar y llevar a cabo la conciliación con el tercero

Auxilio para guardería por incapacidad o viaje del asociado

En caso de que el Titular se encuentre incapacitado o de viaje, **48 Hoorass Día** brindará un auxilio para el servicio de guardería para perros o gato. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la mascota.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 60 días.

Refuerzo antirrábico anual

Si tu mascota es mayor de un año y menor de nueve años, **48 Hoorass Día** brindará el servicio



de vacuna de refuerzo antirrábico anual. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del Call Center de **48 Hoorass Día**.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días.

Refuerzo de esquema hexavalente anual

Cuando el Titular lo requiera 48 Hoorass Día brindara el refuerzo de vacuna Hexavalente anual que inmuniza contra moquillo, adenovirus 1 y 2 (hepatitis y tos de las perreras), dos cepas causantes de leptospirosis y parvovirus. Esta asistencia se prestará a mascotas mayores de un año y menores de nueve años, que cuenten con un carné de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del Call Center de 48 Hoorass Día.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días.

Servicios de referenciación:

Cuando el Titular lo requiera **48 Hoorass Día** brindara información relacionada con:

- Referencia y coordinación de servicios caninos
- Referenciación y coordinación de cementerios de mascotas
- Referenciación clínicas veterinarias, médicos veterinarios, guarderías para las mascotas, peluquerías caninas y adiestradores

Parágrafo: Si el Titular acepta tomar el servicio debe cubrir con los gastos que se generen por el servicio prestado.

Orientación para baño y peluquería

En caso de que el usuario lo requiera, nuestra central de asistencia coordinará el servicio con un profesional, de modo que el usuario reciba la orientación necesaria para el baño y peluquería de la mascota.

Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 PM.

Los costos correspondientes del servicio si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

III. PROCESO DE REEMBOLSO:

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- a. El Asociado propietario de la mascota tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día del suceso para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
- b. Una vez recibidos los documentos, **48 HOORASS DIA** tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.
- c. Con todos los documentos necesarios en mano, **48 HOORASS DIA** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- d. Siendo procedente el reembolso, **48 HOORASS DIA** procederá a efectuar el pago en 13 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

Nota: Los reembolsos pagados directamente por 48 HOORASS DIA pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. 48 HOORASS DIA asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

IV. EXCLUSIONES GENERALES:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- b) Los servicios que el Asociado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- c) Los servicios adicionales que el Asociado haya contratado directamente con un tercero y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- d) Eventos causados por mala fe del Asociado.
- e) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- f) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra,



- guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín,
- g) Enfermedades preexistentes al inicio de contrato.
 - h) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
 - i) No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para las mascotas con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida de la mascota).

