seguros alfa

Asistencias Pet Lover

Condiciones generales de prestación de los servicios



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1 Asistencias Pet Lover



Servicios	Cobertura	Eventos
S.O.S Mascotas		
Gastos médicos por accidente	$500.000	2 eventos
Gastos médicos por enfermedad	$500.000	2 eventos
Consulta veterinaria en clínica	$150.000	2 eventos
Consulta veterinaria a domicilio	$100.000	2 eventos
Orientación médica telefónica veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Apoyo económico, coordinación de ecografías, radiografías y cirugías por accidente	$100.000	3 eventos
Entrega de medicamentos a domicilio por emergencia o consulta previa	$70.000	1 evento
Traslado de la mascota por emergencia a raíz de un accidente o enfermedad	$100.000	2 eventos (1 por semestre)
Cuéntanos para guiarte		
Referencia de asistencia de mascotas (veterinaria, peluquería, adiestramiento)	Incluido	Ilimitado
Referenciación de caminatas recreativas caninas	Incluido	Ilimitado
Referenciación de clínicas veterinarias	Incluido	Ilimitado
Información sobre guarderías de mascotas	Incluido	Ilimitado
Orientación jurídica telefónica	Ilimitado	Ilimitado

***Más beneficios para tu mascota**

Servicios	Cobertura	Eventos
Cuidamos a tu mascota		
Esterilización	$100.000	1 evento
Pipeta antipulgas	$50.000	2 eventos
Refuerzo esquema de vacunación	$80.000	1 evento
Chip de identificación (carencia 90 días)	$120.000	1 evento
Asistencia veterinaria en localización por hurto o extravío de mascotas	$70.000	1 evento
Tu mascota se lo merece		
Servicio de guardería y/o hotel	$200.000	2 eventos hasta por 5 días
Baño y peluquería canina	$80.000	2 eventos
Spa para mascotas (corte de uñas, limpieza externa de oidos y dientes)	$60.000	2 eventos
Asesoría entrenamiento virtual de la mascota	$100.000	2 eventos
Te acompañamos		
Asistencia de eutanasia	$500.000	1 evento
Asistencia de cremación sin entrega		

***Más beneficios para tu mascota**



Servicio
24 horas
de lunes a domingo.



Contamos con más beneficios para tu mascota



- Entrega de medicamentos a domicilio por consulta veterinaria o emergencia.
- Traslado de la mascota por emergencia a raíz de un accidente o enfermedad.
- Servicios de referenciación de centros veterinarios y de actividades recreativas para mascotas, clínicas, guarderías, eventos.
- Pipeta antipulgas.
- Chip de identificación con carencia 90 días.
- Asistencia localización por hurto o pérdida de la mascota.
- Spa para mascotas (incluye: corte de uñas, limpieza oídos y dientes).
- Asesoría de entrenamiento virtual de la mascota.

Mejoramos nuestros servicios

Aumento del monto máximo de **gastos veterinarios por accidentes o enfermedades.**

Aumento de los eventos cubiertos en **consulta veterinaria a domicilio y en clínica** al igual que el monto máximo cubierto.

Aumento del monto de **apoyo económico máximo para exámenes de radiografías y cirugías** en caso de accidente.

Se incluye **peluquería en el servicio de baño** de mascotas.



2

Definición de asistencias

Entrega de medicamentos a domicilio por emergencia o consulta previa



En caso de que la mascota del afiliado, como resultado de una emergencia veterinaria o de una consulta veterinaria previa, requiera medicamentos formulados, Seguros Alfa S.A. coordinará el servicio de entrega de medicamentos a domicilio a través de la red de proveedores autorizados.

Para la prestación del servicio será necesario contar con la fórmula o prescripción veterinaria vigente, emitida por un médico veterinario. El costo de los medicamentos será asumido por el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos ($70.000).

Traslado de la mascota por emergencia a raíz de un accidente o enfermedad



En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. coordinará el traslado de emergencia para la mascota (perro o gato) a un centro de atención veterinaria. Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

La mascota no debió estar operada ni intervenida quirúrgicamente los dos (2) últimos meses, y la urgencia no puede estar ligada a patologías preexistentes.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos (uno por semestre) y un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000).

Referencia de asistencia de mascotas (veterinaria, peluquería, adiestramiento)



En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. brindará el servicio de orientación y referencia telefónica para ubicar establecimientos especializados en atención veterinaria, peluquería para mascotas y servicios de adiestramiento, cercanos al lugar de residencia del afiliado o dentro del perímetro urbano.

A través de este servicio, Seguros Alfa S.A. proporcionará información de contacto, ubicación y disponibilidad de proveedores que presten este tipo de servicios, con el fin de facilitar al afiliado el acceso a la atención requerida para su mascota.

Se deja constancia que este servicio corresponde únicamente a referenciación y coordinación informativa, por lo tanto, los costos derivados de la atención, tratamientos o servicios contratados con el proveedor deberán ser asumidos directamente por el afiliado. La prestación estará sujeta a la disponibilidad de proveedores y a las condiciones establecidas en el plan contratado.

Esta cobertura se presta sin límite de eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

Referenciación de caminatas recreativas caninas



En caso de que el afiliado lo solicite, Seguros Alfa S.A. brindará el servicio de referenciación de proveedores especializados en caminatas recreativas para perros, con el fin de apoyar el bienestar físico y recreativo de la mascota. A través de este servicio, Seguros Alfa S.A. proporcionará al afiliado información de contacto de prestadores cercanos a su lugar de residencia que ofrezcan caminatas y actividades recreativas caninas.

Seguros Alfa S.A. únicamente realizará la gestión de referencia y contacto, por lo que la contratación del servicio, los costos, horarios, condiciones del servicio y cualquier acuerdo relacionado deberán ser definidos directamente entre el afiliado y el proveedor seleccionado.

Este servicio se limita exclusivamente a la entrega de información y coordinación de referencia, sin incluir pagos, traslados, supervisión ni responsabilidad sobre la ejecución del servicio por parte del proveedor.

Esta cobertura se presta sin límite de eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.



Referenciación de clínicas veterinarias

En caso de que el afiliado lo solicite, Seguros Alfa S.A. brindará el servicio de referenciación de clínicas veterinarias cercanas al lugar de residencia del afiliado, con el fin de facilitar la atención médica de la mascota cuando esta lo requiera. A través de este servicio, Seguros Alfa S.A. proporcionará información de contacto y ubicación de centros veterinarios disponibles para consulta, valoración o atención especializada.

Seguros Alfa S.A. únicamente realizará la gestión de referencia y orientación, por lo que la elección del prestador, la programación de citas, los tratamientos, procedimientos y los costos asociados deberán ser asumidos y acordados directamente entre el afiliado y la clínica veterinaria seleccionada.

Este servicio se limita exclusivamente a la entrega de información y coordinación de contacto, sin incluir pagos, consultas, medicamentos, exámenes, procedimientos o tratamientos derivados de la atención veterinaria.

Esta cobertura se presta sin límite de eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

Información sobre guarderías de mascotas

En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. brindará orientación telefónica y referenciación de guarderías para mascotas cercanas al lugar de residencia del afiliado. Esta asistencia tiene como finalidad proporcionar información de establecimientos que ofrecen servicios de cuidado temporal de mascotas, incluyendo datos de contacto, ubicación y horarios de atención.

Seguros Alfa S.A. actuará únicamente como intermediario informativo, por lo que la elección, contratación y pago del servicio será responsabilidad exclusiva del afiliado.



Exclusiones:

- El servicio no incluye el pago de guarderías ni de servicios asociados al cuidado de la mascota. No se garantiza disponibilidad inmediata en los establecimientos referenciados.
- No incluye transporte de la mascota hacia o desde la guardería.
- Seguros Alfa S.A. no se hace responsable por la calidad, condiciones o resultados del servicio contratado directamente por el afiliado con el proveedor.
- No aplica para mascotas que no cumplan con los requisitos sanitarios o de vacunación exigidos por el establecimiento seleccionado.

Esta cobertura se presta sin límite de eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

Pipeta antipulgas 

En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. coordinará y cubrirá el valor de la pipeta antipulgas hasta el monto límite de cobertura por medio de nuestra red de veterinarias. La aplicación se realizará sobre la piel de la mascota con el fin de eliminar las pulgas.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo 24 horas de anticipación y 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 costes correspondientes del desplazamiento si se llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en su esquema de vacunación, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet, certificación expedida por el profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos ($50.000).

Chip de identificación (carencia 90 días)



En caso de que el afiliado lo requiera y una vez transcurrido el período de carencia de noventa (90) días contados a partir del inicio de la vigencia de la asistencia, Seguros Alfa S.A. coordinará el servicio de implantación de chip de identificación para la mascota registrada. Este dispositivo permitirá almacenar información básica que facilite la identificación y localización del propietario en caso de pérdida o extravío de la mascota.

La prestación del servicio se realizará a través de la red de proveedores o centros veterinarios aliados definidos por Seguros Alfa S.A. La cobertura incluye la coordinación del servicio y el apoyo económico hasta el monto límite establecido en el programa de asistencia.

Exclusiones:

- **Servicios solicitados antes de cumplir el período de carencia de noventa (90) días.**
- **Costos adicionales derivados de consultas veterinarias, tratamientos, medicamentos o procedimientos distintos a la implantación del chip.**
- **Reimplantación del chip por pérdida, daño o retiro del dispositivo.**
- **Actualización o modificación de datos en plataformas externas de registro que generen costos adicionales.**
- **Servicios prestados por proveedores no autorizados o sin previa coordinación con Seguros Alfa S.A.**

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).



Asistencia veterinaria en localización por hurto o extravío de mascotas



En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. le brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano. En este proceso, Seguros Alfa S.A. apoyará al afiliado o miembro del grupo familiar en la localización de la mascota perdida a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública de la mascota hasta el monto límite de cobertura.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos ($70.000) .

Asesoría entrenamiento virtual para mascota



En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. brindará orientación y asesoría virtual para el entrenamiento básico de la mascota registrada, a través de profesionales o especialistas en comportamiento animal. La asesoría se realizará mediante medios telefónicos o virtuales y tendrá como finalidad orientar al afiliado en técnicas de manejo, obediencia básica, socialización y corrección de conductas comunes en mascotas.

Durante la asesoría se brindarán recomendaciones y pautas prácticas para mejorar el comportamiento y la convivencia de la mascota dentro del hogar. Este servicio se prestará hasta el número de eventos y monto límite de cobertura establecidos en el programa de asistencia.



Exclusiones:

- Entrenamientos presenciales o programas de adiestramiento intensivo.
- Tratamientos para problemas de conducta severos que requieran intervención especializada presencial.
- Servicios solicitados sin previa coordinación a través de Seguros Alfa S.A.
- Costos adicionales derivados de programas de entrenamiento, herramientas o implementos recomendados durante la asesoría.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000).

Gastos médicos por accidente



En caso de que el asegurado lo requiera, Seguros Alfa S.A., brindará una ayuda económica para gastos médicos que se puedan llegar a presentar por accidente de la mascota. Esta ayuda económica se prestará por reembolso y hasta el monto límite de cobertura. Para la prestación de este servicio será indispensable la presentación de las facturas pagas y generadas por esta situación de accidente a nombre del asegurado registrado y su mascota, así como la historia clínica con la información del accidente de la mascota.

Por otro lado, los documentos para hacer efectivo el reembolso deberán ser enviados dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha del accidente.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de quinientos mil pesos ($500.000) por evento.

Gastos médicos por enfermedad



En caso de que el asegurado lo requiera, Seguros Alfa S.A., brindará una ayuda económica para gastos médicos que se puedan llegar a presentar por enfermedad de la mascota. Esta ayuda económica se prestará por reembolso y hasta el monto límite de cobertura. Para la prestación de este servicio será indispensable la presentación de las facturas pagas y generadas por esta situación de enfermedad de la mascota a nombre del asegurado registrado y su mascota, así como la historia clínica con la información de la enfermedad de la mascota.

Por otro lado, los documentos para hacer efectivo el reembolso deberán ser enviados dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de enfermedad de la mascota.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de quinientos mil pesos ($500.000) por evento.



Consulta veterinaria a domicilio o en clínica

En caso de enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, Seguros Alfa S.A., 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. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

- **Consulta veterinaria en clínica: Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos ($150.000).**
- **Consulta veterinaria a domicilio.: Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000).**



Orientación veterinaria telefónica

El asegurado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. 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 entre el veterinario y la mascota. El asegurado podrá hacer las consultas necesarias sobre:

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



Seguros Alfa S.A., 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.

Esta cobertura se presta sin límite de eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave



En caso de que sea requerido por el asegurado, Seguros Alfa S.A., cubrirá el costo del servicio de eutanasia de la mascota ya sea por accidente o enfermedad grave comprobada. Se realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual 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 tercero.

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 Seguros Alfa S.A. En caso contrario no habrá obligación para Seguros Alfa S.A., por los servicios tomados directamente por el asegurado o miembro del grupo familiar. La asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano.

Para la prestación de esta asistencia se deja constancia que no se excluye ninguna causa de muerte de la mascota.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de quinientos mil pesos ($500.000).

Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave



En caso de que el asegurado lo requiera, Seguros Alfa. S.A., cubrirá el costo del servicio de cremación de la mascota, ya sea por accidente o enfermedad grave comprobada.

Seguros Alfa S.A., realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, quien asumirá la obligación de suministrar y prestar el servicio de cremación siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. 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 Seguros Alfa S.A., en caso contrario, no habrá obligación para Seguros Alfa S.A., por los servicios tomados directamente por el asegurado. La asistencia de cremación se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de quinientos mil pesos ($500.000).

Servicio de guardería y/o hotel



En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. coordinará el servicio de guardería y/o hotel para la mascota registrada, a través de establecimientos especializados pertenecientes a la red de proveedores aliados. Este servicio tiene como finalidad brindar al asegurado una alternativa segura y confiable para el cuidado temporal de su mascota cuando lo necesite.

Seguros Alfa S.A. realizará la gestión de referencia y coordinación del servicio con los centros disponibles, informando al asegurado las condiciones, disponibilidad y requisitos del establecimiento seleccionado. Los costos del servicio podrán ser cubiertos hasta el monto límite de cobertura establecido en el programa de asistencia.

Exclusiones:

- **Servicios solicitados sin previa coordinación a través de Seguros Alfa S.A.**
- **Gastos adicionales por alimentación especial, servicios veterinarios, medicamentos o tratamientos durante la estadía.**
- **Servicios para mascotas que no cuenten con su esquema de vacunación al día o que presenten enfermedades contagiosas.**
- **Daños ocasionados por la mascota a terceros, instalaciones o a otras mascotas durante la estadía.**
- **Servicios fuera de la red de proveedores o que no cumplan con las condiciones del programa de asistencia.**

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos hasta por cinco (5) días y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos ($200.000) cada evento.

Esterilización



En caso de que el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A. brindará coordinación para la esterilización de la mascota (gato/perro). Esta cobertura va enfocada a los cachorros o hembras que no hayan sido esterilizados y sea la solicitud del propietario de la mascota.

Para acceder a esta asistencia el afiliado deberá remitir a Seguros Alfa S.A. el resumen de la historia clínica de la mascota y la valoración hecha por el profesional veterinario que confirme que está clínicamente sana(o).

Se prestará por reembolso y hasta el monto límite de cobertura. Para la prestación de este servicio será indispensable la presentación de las facturas pagas y generadas por esta situación de accidente de la mascota a nombre del afiliado registrado y su mascota, así como la historia clínica con la información del accidente de la mascota.

Por otro lado, los documentos para hacer efectivo el reembolso deberán ser enviados dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha del accidente de la mascota.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000).

Orientación jurídica telefónica

En caso de que un tercero sufra eventos provocados deliberadamente por la conducta dolosa por parte de la mascota registrada, se otorgará asistencia telefónica, y si se solicita, se asignará abogado que represente legalmente al asegurado, para perseguir la responsabilidad civil o penal del tercero, sin perjuicio del derecho de subrogación en cabeza de Seguros Alfa S.A. de abogado serán asumidos por el propietario de la mascota.

Exclusiones:

- **No incluye representación legal ni acompañamiento en procesos judiciales o administrativos.**
- **No contempla la elaboración de documentos legales, demandas o recursos jurídicos.**
- **No cubre costos asociados a abogados, trámites legales o procesos judiciales.**
- **No incluye gestiones ante entidades públicas o privadas en nombre del afiliado.**
- **La orientación brindada es únicamente informativa y no constituye concepto jurídico vinculante.**

Seguros Alfa S.A. 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.

Esta cobertura se presta sin límite de eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.



Baño para mascotas



Cuando el afiliado lo requiera, Seguros Alfa S.A., asumirá los servicios de baño y peluquería canina. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, 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 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos ($80.000).

Spa para mascotas (corte de uñas, limpieza externa de oídos y dientes)

Cuando el afiliado lo requiera, a su solicitud, Seguros Alfa S.A., pondrá a su disposición el servicio de spa para mascotas, para realizar corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes en un centro veterinario especializado para brindarle esta asistencia.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, 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 está sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.



Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos ($60.000).

Refuerzo de esquema de vacunación



Seguros Alfa S.A., prestará el servicio a domicilio de vacunación a la mascota asegurada. Este servicio se prestará por medio de nuestra red veterinaria e incluye el costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura. Esta cobertura aplica para vacunas de refuerzo (caninos: hexavalentes, felinos: triple felina más rabia). Esta asistencia será prestada para mascotas mayores de un año, que cuenten con el carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por Seguros Alfa S.A., el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el asegurado y grupo familiar debe comunicarse con Seguros Alfa S.A., y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos ($80.000).

Apoyo económico y coordinación radiografías, ecografías y cirugías



En caso de que el asegurado lo requiera, Seguros Alfa S.A., brindará coordinación y apoyo económico por reembolso para realizar radiografías, ecografías y cirugías para su mascota **(perro o gato).** Para acceder a esta asistencia el asegurado deberá remitir a Seguros Alfa S.A., el resumen de la historia clínica de la mascota y la valoración hecha por el profesional veterinario que confirme que es completamente necesario realizar la radiografía, ecografía o cirugía de la mascota. Por otra parte, para hacer efectivo el apoyo económico por la esterilización de esta, se deberá presentar a Seguros Alfa S.A., el soporte del pago realizado y posteriormente se realizará el reembolso del dinero hasta el monto límite de cobertura al asegurado.

Esta asistencia se prestará siempre y cuando se tenga previa valoración del médico veterinario y se tenga el certificado de que esta se encuentra apto(a) para dicho procedimiento.

Exclusiones:

- **No se cubrirán las ecografías por diagnóstico de gestación**
- **Las radiografías y cirugías aplicarán en caso de accidente de la mascota**
- **Para las ecografías las remisiones no deberán tener más de 72 horas de emitidas**

No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000) por evento.



3 Glosario de términos

Definiciones

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece Seguros Alfa S.A. estarán a disposición de los asegurados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: Período durante el cual el asegurado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

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

Evento: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, u operador de Seguros Alfa S.A., se presente ante un asegurado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: Cuando el asegurado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, 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 asegurado que, para los efectos del presente anexo, debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.



4 Cómo acceden los clientes a los servicios



En caso de que el asegurado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

a El afiliado que requiera del servicio, se comunicará las **24 horas del día, los 365 días del año,** línea nacional **018000122532** o en Bogotá al **(601) 3077032** opción 3 y luego opción 8 o al **#253.**

b El asegurado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como asegurado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del asegurado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el asegurado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

c Bajo ningún motivo el proveedor realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del asegurado.

d El proveedor confirmará si el asegurado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.

e Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al asegurado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

f En caso de que el asegurado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, el proveedor no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

5 Obligaciones del asegurado (garantías)

El asegurado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

a Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.

b El asegurado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.

c Identificarse como asegurado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.



6 Reembolsos



El proveedor reembolsará al asegurado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el asegurado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

a Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente documento, una autorización del proveedor la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados en el numeral cuatro (4) para prestar la asistencia.

b Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso el proveedor realizará reembolso sin que el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

c Para hacer efectivo el reembolso el asegurado cuenta con treinta (30) días calendario desde el momento de tener la aprobación del proveedor para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al asegurado en el momento de tener la aprobación por parte del proveedor dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolsó, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

7 Independencia



La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte del proveedor, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

8 Exclusiones generales



Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, Seguros Alfa S.A. no cubrirá los siguientes casos:

- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por Seguros Alfa S.A.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- 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, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

seguros alfa

www.segurosalfa.com.co

