seguros alfa

Asistencias Mascotas

Condiciones generales de prestación de los servicios



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1 Asistencias Mascotas



Asistencias	Monto máximo por evento	Evento por año
ACCIDENTES PERSONALES + MASCOTAS		
Gastos veterinarios por accidente	$500.000	2 eventos
Gastos veterinarios por enfermedad	$300.000	2 eventos
Ayuda económica para gastos de exequias y eutanasia	$200.000	1 evento
Traslado de emergencia para mascotas	Incluido	3 eventos
Guardería en caso de hospitalización o viaje del asegurado	$130.000	2 eventos Max. Por 3 días
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daño a tercero	Ilimitado	Ilimitado
Esterilización mascota	$150.000	1 evento
Pipeta antipulgas	$70.000	2 eventos (1 por semestre)

Urgencia dental para la mascota	$200.000	1 evento
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	$70.000	2 eventos
Entrega de medicamento a domicilio	$ 50.000	1 evento
Orientación psicológica al dueño por fallecimiento de la mascota (telefónica)	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	$ 80.000	1 evento
Refuerzo de esquema hexavalente anual	$ 80.000	1 evento
Referencia y coordinación de servicios de mascotas	Ilimitado	Ilimitado
Paseo canino	$ 150.000	2 eventos

2 Definición de asistencias



Gastos médicos por accidentes

En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor 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 la factura paga y generada por esta situación de accidente de la mascota, a nombre del asegurado.

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, el proveedor 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 la factura paga y generada por esta situación de enfermedad de la mascota, a nombre del asegurado.

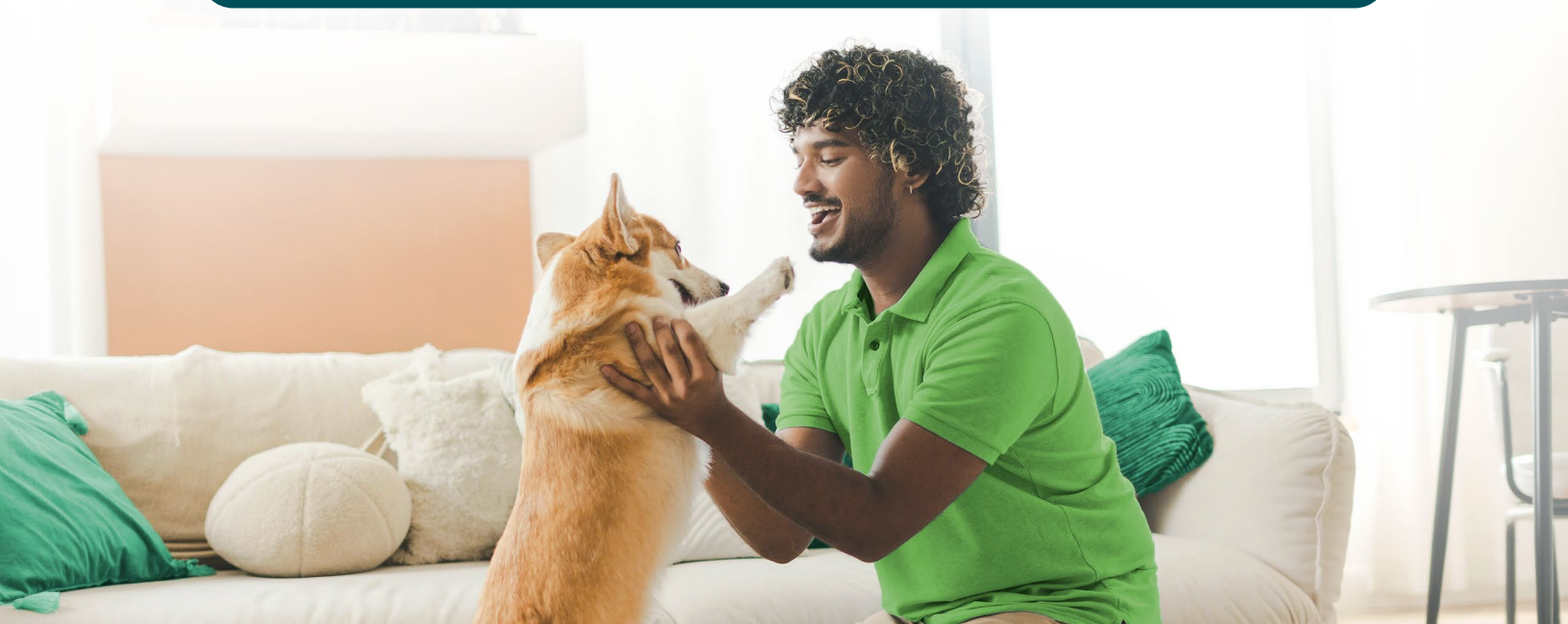
Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de trescientos mil pesos ($300.000) por evento.

Ayuda económica para gastos de exequias o eutanasia



En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor brindará una ayuda económica para gastos de las exequias y eutanasia de la mascota. Esta asistencia se prestará por reembolso y hasta el monto límite de cobertura. Para la prestación de este servicio será indispensable presentar la factura paga del servicio prestado y debe estar a nombre del asegurado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos ($200.000).



Traslado de emergencia para mascota



En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor 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 contar con carnet de vacunación al momento de tomar el servicio.**

La mascota no debe 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 tres (3) eventos.

Guardería en caso de hospitalización o viaje del asegurado



En caso de que el asegurado se encuentre hospitalizado por un periodo superior a tres (3) días o viajando, el proveedor brindará y coordinará el servicio de guardería para mascotas hasta por tres (3) días continuos en un centro designado y autorizado por el proveedor. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe contar con carnet de vacunación al momento de solicitar el servicio, adicionalmente el asegurado deberá remitir al proveedor resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos máx., por 3 días y un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos ($130.000).

Informes de vacunas para la mascota



En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor brindará soporte y asistencia acerca de información de vacunas para la mascota. Así mismo de los lugares donde podrá realizar el proceso de vacunación de manera segura.

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

Asistencia legal de daño a terceros



En caso de que un tercero sufra daños derivados de una conducta dolosa por parte de la mascota registrada, se otorgará asistencia telefónica por parte de un abogado que orientara legalmente al asegurado, para perseguir la responsabilidad civil o penal del tercero, sin perjuicio del derecho de subrogación en cabeza de la compañía. El proveedor deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el asegurado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

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



Esterilización de la mascota



En caso de que el asegurado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor brindará coordinación para la esterilización de la mascota **(perro o gato).** 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 asegurado deberá remitir al proveedor el resumen de la historia clínica de la mascota y la valoración hecha por el profesional veterinario que confirme que está clínicamente sana(o).

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos ($150.000).

Pipeta antipulgas



En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor cubrirá el servicio de pipeta anti-pulgas. Esta se aplicará sobre la piel de la mascota con el fin de eliminar las pulgas. El proveedor cubrirá el costo de la pipeta hasta el monto límite de asistencia. El servicio debe ser solicitado con mínimo 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., y sábados de 8 a.m. a 12 p.m. Este servicio se prestará en red veterinaria, 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 contar con carnet de vacunación al momento de solicitar el servicio. Los servicios de pipeta antipulgas se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad, posterior a 30 días de carencia.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos, uno (1) por semestre y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos ($70.000).

Urgencia dental para la mascota



En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor brindará asistencia de urgencia dental para la mascota. Para realizar este proceso será imprescindible la presentación del carnet de vacunación de la mascota vigente.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos ($200.000).

Orientación nutricional veterinaria



En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor brindará por vía telefónica un especialista en nutrición canina o felina en caso de que aplique para realizar una rutina de alimentación balanceada. Para la prestación de este servicio se debe contar con la historia clínica de la mascota dado que dependiendo del estado de salud se podrá realizar la planeación alimentaria correspondiente.

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

Baño para mascotas



Cuando el asegurado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor 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 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 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 setenta mil pesos ($70.000).

Entrega de medicamentos a domicilio



En caso de que la mascota requiera el envío de medicamentos derivados de la consulta veterinaria por emergencia, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Esta asistencia sólo se podrá requerir siempre que se tenga fórmula médica con sello del médico veterinario tratante e historia clínica de la emergencia (accidente, cirugía o emergencia médica). El proveedor únicamente asumirá el envío de medicamentos. El propietario de la mascota debe asumir los costos de los medicamentos.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe contar con carnet de vacunación al momento de solicitar el servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos ($50.000).



Orientación psicológica al dueño por fallecimiento de la mascota (telefónica)



En caso de que el asegurado lo requiera y por fallecimiento de la mascota, el proveedor brindará apoyo psicológico al asegurado para enfrentar la perdida. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente por esta situación.

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

Refuerzo antirrábico anual



El proveedor prestará el servicio de vacunación de refuerzo antirrábico a la mascota afiliada. Este servicio se prestará por medio de nuestra red veterinaria e incluye el costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el asegurado debe comunicarse con el proveedor 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).



Refuerzo de esquema hexavalente anual



El proveedor prestará el servicio 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: Hexavalente.**
- **Felinos: Triple Felina más Rabia.**

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por el proveedor.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Para cancelar la asistencia programada, el afiliado y grupo familiar debe comunicarse con el proveedor 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).

Referencia y coordinación de servicios de mascotas



En caso de que el asegurado lo requiera, el proveedor brindará asistencia de referencia y coordinación para servicios para la mascota. Esta asistencia será únicamente informativa no se cubrirán los gastos derivados.

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

Paseo canino

En caso de que el propietario de la mascota lo requiera, el proveedor brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de dos (2) horas. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. 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 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.



Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos ($150.000).

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 asegurado que requiera del servicio se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, desde Bogotá al teléfono fijo **(60 - 1) 307 70 32,** en el resto del país **01 8000 12 25 32** en las opciones 3 (servicio de asistencias) y luego 8 (para mascotas y multiasistencias). O al **#253** en las opciones 2 - 8.

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 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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

