



Asistencia DE MASCOTAS

Términos & condiciones



Con el respaldo de: Red Los Olivos

PLAN DE BENEFICIOS PARA TU MASCOTA

Asistencia Mascota es un programa diseñado para brindar apoyo, orientación y acompañamiento a los Usuarios en el cuidado y bienestar de sus mascotas, mediante una serie de servicios especializados que podrán ser solicitados durante la vigencia del programa.

Las coberturas contempladas en este documento serán prestadas a las mascotas registradas, de conformidad con los términos, condiciones, límites, períodos de carencia, exclusiones y número máximo de eventos establecidos para cada servicio.

La prestación de los servicios se realizará a través de la Red de Proveedores de la Compañía y estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, a través de los canales de atención definidos para el programa.

1. Definiciones

- A. Accidente:** Acontecimiento súbito, imprevisto, externo e involuntario que produzca una lesión o afectación en la salud de la Mascota Registrada.
- B. Compañía:** MAWDY, entidad responsable de poner a disposición de los Usuarios los servicios contemplados en el programa Asistencia Mascota.
- C. Emergencia Veterinaria:** Situación que requiere atención veterinaria inmediata para proteger la salud o la vida de la Mascota Registrada.
- D. Enfermedad:** Alteración del estado de salud de la Mascota Registrada, diagnosticada por un médico veterinario legalmente habilitado para ejercer su profesión.
- E. Evento:** Cada ocurrencia o solicitud que genere la utilización de una cobertura contemplada en el programa.
- F. Hospitalización:** Permanencia del Usuario en una institución hospitalaria o clínica, por prescripción médica y durante un período continuo determinado.
- G. Mascota Registrada:** Perro o gato inscrito en el programa Asistencia Mascota y habilitado para acceder a las coberturas contempladas en el presente documento.
- H. Monto máximo por eventos:** Valor máximo que asumirá la Compañía para la prestación de una cobertura específica durante un evento cubierto.
- I. Periodo de Carencia:** Tiempo que debe transcurrir entre la activación del programa Asistencia Mascota y la posibilidad de acceder a determinadas coberturas.

- J. Preexistencia:** Condición médica, enfermedad, lesión, alteración o anomalía de salud que exista, haya sido diagnosticada o haya presentado signos o síntomas antes de la fecha de activación del programa Asistencia Mascota.
- K. Red de Proveedores:** Conjunto de profesionales, clínicas veterinarias, establecimientos y entidades autorizadas por la Compañía para prestar los servicios contemplados en el programa Asistencia Mascota.
- L. Reembolso:** Reconocimiento económico efectuado por la Compañía, de manera excepcional y previa autorización, conforme a las condiciones establecidas en el presente documento.
- M. Salario Mínimo Diario Legal Vigente (SMDLV):** Valor diario del salario mínimo legal vigente en Colombia al momento de la prestación del servicio. En el presente documento, los límites económicos de algunas coberturas se expresan en SMDLV y serán liquidados conforme al valor vigente para la fecha de utilización del servicio.
- N. Urgencia:** Situación que afecta la salud o bienestar de la Mascota Registrada y requiere atención oportuna para evitar el agravamiento de su condición, sin que necesariamente comprometa su vida de manera inmediata.
- O. Usuario:** Persona habilitada para acceder a los servicios del programa Asistencia Mascota y responsable de la Mascota Registrada.

2. Coberturas (Límites y eventos)

SALUD Y BIENESTAR		
COBERTURAS	LÍMITE	EVENTOS
 Orientación veterinaria telefónica.	Hasta cuarenta y cinco (45) minutos por evento	6 eventos por vigencia
 Atención veterinaria domiciliaria o en red.	Hasta seis (6) SMDLV por evento	2 eventos por vigencia
 Medicamentos derivados de atención veterinaria por accidentes.	Hasta cinco (5) SMDLV por evento	2 eventos por vigencia

SALUD Y BIENESTAR

COBERTURAS	LÍMITE	EVENTOS
 Traslado de la mascota a centro veterinario de la red por accidente (1 trayecto)	Hasta cinco (5) SMDLV por evento	2 eventos por vigencia
 Refuerzo de vacunación en red veterinaria.	Hasta cuatro (4) SMDLV por evento	1 evento por vigencia

PROTECCIÓN LEGAL

COBERTURAS	LÍMITE	EVENTOS
 Orientación jurídica telefónica por daños ocasionados por la mascota a terceros.	Hasta cinco (5) SMDLV por evento	2 eventos por vigencia
 Acompañamiento jurídico telefónico por daños ocasionados por la mascota a terceros.	Hasta cinco (5) SMDLV por evento	1 evento por vigencia

CUIDADO Y APOYO EN MOMENTOS DIFÍCILES

COBERTURAS	LÍMITE	EVENTOS
 Guardería para mascotas por hospitalización, incapacidad o viaje del usuario.	Hasta dos (2) días consecutivos por evento	1 evento por vigencia
 Servicio de eutanasia por accidente grave o enfermedad.	Hasta once (11) SMDLV por evento	1 evento por vigencia
 Servicio de incineración de la mascota fallecida.	Hasta once (11) SMDLV por evento	1 evento por vigencia

COORDINACIÓN Y REFERENCIAS

COBERTURAS	LÍMITE	EVENTOS
 Transmisión de mensajes urgentes.	Ilimitados	Ilimitados
 Referencias médicas veterinarias y clínicas.		
 Referencias de guarderías para mascotas.		
 Referencia y coordinación para cirugías, radiografías y ecografías.		
 Coordinación de caminatas eco recreativas caninas.		
 Coordinación de compra y entrega de alimentos para mascotas.		
 Coordinación de salones de belleza, boutiques y servicios complementarios para mascotas.		

3. Desarrollo de las coberturas

Las coberturas descritas en el presente documento serán prestadas a la Mascota Registrada, de conformidad con los límites, condiciones, períodos de carencia, exclusiones y número máximo de eventos establecidos para cada servicio.

La prestación de los servicios se realizará a través de la Red de Proveedores de la Compañía y estará sujeta a las condiciones particulares de cada cobertura.

Las coberturas descritas a continuación son independientes entre sí y estarán sujetas a los límites y eventos establecidos en el Cuadro General de Coberturas.

3.1. Salud y bienestar

3.1.1. Orientación veterinaria telefónica

Cuando el Usuario requiera orientación relacionada con síntomas, enfermedades, primeros auxilios, cuidados generales o recomendaciones básicas para la Mascota Registrada, podrá acceder al servicio de orientación veterinaria telefónica. La atención será brindada por profesionales veterinarios o personal especializado, quienes proporcionarán información y recomendaciones generales relacionadas con la situación reportada.

Condiciones Particulares

- El servicio es exclusivamente orientativo.
- No sustituye la valoración presencial de un médico veterinario.
- No incluye diagnósticos definitivos.
- No incluye procedimiento médicos presenciales.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta cuarenta y cinco (45) minutos por evento.	Hasta seis (6) eventos por vigencia.

3.1.2. Atención veterinaria domiciliaria o en red

Cuando la Mascota Registrada requiera atención veterinaria a causa de un accidente, enfermedad o ingesta de cuerpos extraños, la Compañía coordinará una orientación veterinaria inicial a través de su Red de Proveedores. Cuando el profesional veterinario considere necesaria una valoración presencial, se coordinará la atención domiciliaria o en una institución veterinaria perteneciente a la Red de Proveedores, de acuerdo con la condición de la mascota, la disponibilidad operativa y las condiciones de prestación del servicio.

Condiciones Particulares

- Para acceder al servicio, el Usuario deberá comunicarse previamente con la Compañía a través de los canales de atención habilitados.
- Las atenciones presenciales se prestarán únicamente en horarios hábiles previamente programados.

- No aplica para atenciones presenciales nocturnas, domingos o días festivos.
- En caso de que la condición de la Mascota Registrada requiera atención veterinaria de urgencia, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía para recibir orientación sobre las alternativas de atención disponibles dentro de la Red de Proveedores.
- No incluye medicamentos, hospitalización, procedimientos quirúrgicos, exámenes diagnósticos especializados ni tratamientos posteriores derivados de la atención inicial.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta seis (6) SMDLV por evento.	Hasta dos (2) eventos por vigencia.

3.1.3. Medicamentos derivados de atención veterinaria por accidente

Si como consecuencia de un accidente cubierto la Mascota Registrada requiere medicamentos formulados por un médico veterinario de la Red de Proveedores durante la atención inicial, la Compañía asumirá su suministro dentro de los límites establecidos para esta cobertura. Los medicamentos autorizados corresponden a antiinflamatorios, antieméticos, analgésicos, antiácidos, antipiréticos y antibióticos.

Condiciones Particulares

- La cobertura aplica exclusivamente para medicamentos formulados como consecuencia de una atención veterinaria derivada de un accidente cubierto.
- Los medicamentos deberán ser formulados por un médico veterinario perteneciente a la Red de Proveedores de la Compañía.
- La cobertura estará sujeta a disponibilidad de los medicamentos al momento de la atención.
- Los medicamentos deberán estar soportados mediante fórmula veterinaria emitida durante la atención cubierta.

Exclusiones Específicas

- Medicamentos para tratamientos crónicos.
- Suplementos nutricionales.
- Vitaminas
- Productos cosméticos o estéticos.
- Medicamentos para enfermedades preexistentes.
- Cualquier tratamiento, procedimiento o elemento distinto a los medicamentos expresamente cubiertos bajo esta cobertura.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta cinco (5) SMDLV por evento.	Hasta dos (2) eventos por vigencia.

3.1.4. Traslado de la mascota a centro veterinario de la red por accidente (1 trayecto)

Si como consecuencia de una emergencia derivada de un accidente ocurrido durante la vigencia del programa la Mascota Registrada requiere ser trasladada a un centro de atención veterinaria, la Compañía coordinará el traslado hasta la clínica veterinaria de la Red de Proveedores disponible más cercana, utilizando el medio de transporte adecuado para la atención del evento. La cobertura comprende un (1) trayecto desde el lugar donde ocurrió el accidente hasta el centro veterinario definido para la atención inicial.

Condiciones Particulares

- Aplica exclusivamente para eventos derivados de accidente.
- No aplica para enfermedades, controles veterinarios, consultas preventivas o tratamientos programados.
- El traslado se realizará hacia una clínica veterinaria perteneciente a la Red de Proveedores de la Compañía.
- La Compañía no será responsable de la evolución clínica o recuperación posterior de la mascota.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta cinco (5) SMDLV por evento.	Hasta dos (2) eventos por vigencia.

3.1.5. Refuerzo de vacunación en red veterinaria

La Mascota Registrada podrá acceder a la aplicación de vacunas de refuerzo a través de la Red de Proveedores de la Compañía. La cobertura comprende la coordinación y aplicación de las vacunas de refuerzo autorizadas para la mascota.

Condiciones Particulares

- La mascota deberá contar con esquema de vacunación vigente.
- La mascota deberá tener mínimo un (1) año de edad.
- La aplicación estará sujeta a valoración previa del médico veterinario.

Exclusiones Específicas

- Vacunación inicial.
- Vacunas exigidas para viajes internacionales.
- Vacunas no autorizadas por el médico veterinario.
- Esquemas especiales de inmunización.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta cuatro (4) SMDLV por evento.	Hasta un (1) evento por vigencia.

3.2. Protección legal

3.2.1. Orientación jurídica telefónica por daños ocasionados por la mascota a terceros

Cuando el Usuario requiera orientación jurídica relacionada con reclamaciones, procesos conciliatorios o situaciones derivadas de daños o perjuicios causados por la Mascota Registrada a terceros, podrá acceder al servicio de orientación jurídica telefónica. La cobertura comprende orientación sobre procedimientos, alternativas de solución, mecanismos de conciliación y actuaciones generales derivadas de la situación reportada.

Condiciones Particulares

- La asistencia tiene carácter informativo y de orientación.
- La orientación será brindada de forma telefónica o por los medios habilitados para tal fin.
- La asistencia no constituye representación judicial ni administrativa.
- No genera obligación de iniciar acciones legales.

Exclusiones Específicas

- Gastos judiciales.
- Honorarios de abogados particulares contratados directamente por el Usuario.
- Pago de indemnizaciones o acuerdos conciliatorios.
- Multas, sanciones o condenas impuestas por autoridad competente.
- Procesos iniciados con anterioridad a la vigencia del beneficio.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta cinco (5) SMDLV por evento.	Hasta un (2) eventos por vigencia.

3.2.2. Acompañamiento jurídico telefónico por daños ocasionados por la mascota a terceros

Cuando el Usuario requiera acompañamiento jurídico inicial frente a una situación derivada de daños ocasionados por la Mascota Registrada a terceros, la Compañía coordinará la atención con profesionales jurídicos pertenecientes a la Red de Proveedores. La cobertura comprende el acompañamiento y orientación jurídica inicial sobre los procedimientos que puedan adelantarse como consecuencia del evento reportado.

Condiciones Particulares

- El servicio se prestará de manera telefónica o virtual.
- La asistencia se limita a orientación y acompañamiento jurídico inicial.
- La cobertura se limita a la orientación y acompañamiento jurídico descritos en el presente documento y no comprende la representación o defensa judicial del Usuario.

Exclusiones Específicas

- Representación judicial presencial.
- Procesos penales.
- Pago de indemnizaciones.
- Pago de multas o sanciones.
- Gastos de trámites judiciales o notariales.
- Honorarios de abogados contratados directamente por el Usuario.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta cinco (5) SMDLV por evento.	Hasta un (1) evento por vigencia.

3.3. Cuidado y apoyo en momentos difíciles

3.3.1. Guardería para mascotas por hospitalización, incapacidad o viaje del usuario

Cuando el Usuario se encuentre hospitalizado, incapacitado o de viaje por un período igual o superior a cinco (5) días, podrá acceder al servicio de guardería temporal para la Mascota Registrada. La Compañía coordinará y gestionará la prestación del servicio en establecimientos pertenecientes a la Red de Proveedores.

Condiciones Particulares

- El Usuario deberá acreditar la hospitalización, incapacidad o viaje que motive la solicitud.
- La prestación del servicio estará sujeta a disponibilidad de la Red de Proveedores.
- El Usuario deberá entregar la Mascota Registrada en condiciones adecuadas de salud e higiene.
- El Usuario deberá suministrar los alimentos requeridos para la Mascota Registrada durante su permanencia en la guardería, cuando así sea solicitado por el establecimiento encargado de la prestación del servicio.

Exclusiones Específicas

- Transporte de la mascota hacia o desde la guardería.
- Alimentación especializada o medicada.
- Servicios veterinarios no contemplados dentro de la cobertura.
- Gastos adicionales ocasionados durante la estadía de la mascota.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta dos (2) días consecutivos por evento.	Hasta un (1) evento por vigencia.

3.3.2. Servicio de eutanasia por accidente grave o enfermedad

Cuando la Mascota Registrada presente una enfermedad o lesión grave derivada de un accidente o enfermedad y, de acuerdo con un diagnóstico clínico expreso y preciso emitido por un médico veterinario, la eutanasia sea determinada como la alternativa más adecuada para evitar un sufrimiento mayor, la Compañía coordinará y asumirá la prestación del servicio dentro de los límites establecidos para esta cobertura.

Condiciones Particulares

- La realización del procedimiento deberá estar soportada mediante concepto emitido por un médico veterinario.
- La prestación estará sujeta a la disponibilidad de la Red de Proveedores.
- El servicio se prestará únicamente en centros veterinarios pertenecientes a la Red de Proveedores.
- No aplica para atención domiciliaria.
- Esta cobertura se encuentra sujeta al período de carencia establecido para el programa.

Exclusiones Específicas

- Solicitudes realizadas sin soporte veterinario.
- Procedimientos requeridos exclusivamente por decisión del Usuario.
- Procedimientos realizados por fuera de la Red de Proveedores sin autorización previa.
- Servicios adicionales no contemplados dentro del alcance de la cobertura.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta once (11) SMDLV por evento.	Hasta un (1) evento por vigencia.

Nota: Aplica período de carencia de sesenta (60) días calendario contados a partir de la activación del beneficio.

3.3.3. Servicio de incineración de la mascota fallecida

En caso de fallecimiento de la Mascota Registrada durante la vigencia del programa, la Compañía coordinará y asumirá el traslado, resguardo y disposición final de la mascota fallecida, de acuerdo con los límites y condiciones establecidos para esta cobertura.

Condiciones Particulares

- La prestación estará sujeta a la disponibilidad de la Red de Proveedores.
- Cuando el evento ocurra en una localidad diferente a las ciudades principales definidas para la prestación del servicio (Ver numeral 4.3. Cobertura Geográfica), la mascota fallecida será trasladada por la Compañía a la ciudad principal más cercana al lugar de ocurrencia del evento donde la Compañía tenga habilitada la prestación de los servicios de resguardo y disposición final, de acuerdo con la cobertura geográfica definida para el programa.

Exclusiones Específicas

La cobertura no incluye:

- Incineración individual.
- Entrega de cenizas.
- Urnas o elementos conmemorativos.
- Certificados de incineración.
- Ceremonias o servicios especiales.
- Gastos que excedan los límites establecidos para esta cobertura.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta once (11) SMDLV por evento.	Hasta un (1) evento por vigencia.

3.4. Coordinación y referencias

3.4.1. Transmisión de mensajes urgentes

Cuando el Usuario lo requiera, la Compañía brindará apoyo para la transmisión de mensajes urgentes relacionados con situaciones que involucren a la Mascota Registrada, mediante la recepción y transmisión del mensaje suministrado por el Usuario a través de los canales de comunicación disponibles al momento de la solicitud.

Condiciones Particulares

- El Usuario deberá suministrar la información necesaria para la transmisión del mensaje.
- La gestión estará sujeta a la disponibilidad de los medios de comunicación existentes al momento de la solicitud.

Exclusiones Específicas

La cobertura no incluye:

- Garantía de localización del destinatario.
- Confirmación de lectura o recepción.
- Mensajes con contenido contrario a la ley o a las buenas costumbres.

3.4.2. Referencias médicas veterinarias y clínicas

Descripción: Cuando el Usuario lo solicite, la Compañía proporcionará información sobre centros veterinarios, clínicas veterinarias y profesionales especializados para la atención de la Mascota Registrada, con base en los establecimientos y profesionales disponibles a través de la Red de Proveedores.

Condiciones Particulares

- La elección y contratación del proveedor corresponderá exclusivamente al Usuario.
- La información será suministrada con base en la disponibilidad existente al momento de la solicitud.

Exclusiones Específicas

La cobertura no incluye:

- Pago de consultas.
- Pago de tratamientos.
- Pago de medicamentos.
- Garantías sobre la atención prestada por terceros.

3.4.3. Referencias de guarderías para mascotas

Cuando el Usuario lo requiera, la Compañía proporcionará información y referencia de establecimientos destinados al cuidado temporal de mascotas disponibles para este tipo de servicio.

Condiciones Particulares

- La contratación del servicio será realizada directamente por el Usuario.

Exclusiones Específicas

La cobertura no incluye:

- Pago de guarderías.
- Transporte de la Mascota Registrada.
- Servicios adicionales prestados a terceros.

3.4.4. Referencia y coordinación para cirugías, radiografías y ecografías

Cuando el Usuario lo solicite, la Compañía brindará información y coordinación con instituciones veterinarias especializadas que cuenten con la infraestructura necesaria para la realización de procedimientos diagnósticos o quirúrgicos, tales como cirugías, radiografías y ecografías.

Condiciones Particulares

- Los costos derivados de los servicios contratados serán asumidos por el Usuario.
- La disponibilidad dependerá de la oferta existente en la zona geográfica correspondiente.

Exclusiones Específicas

La cobertura no incluye:

- Pago de cirugías.
- Pago de exámenes diagnósticos.
- Honorarios médicos veterinarios.
- Gastos hospitalarios o tratamientos posteriores.

3.4.5. Coordinación de caminatas eco recreativas caninas

Cuando el Usuario lo solicite, la Compañía brindará información y coordinación para el acceso a programas de caminatas eco recreativas para la Mascota Registrada.

Condiciones Particulares

- El servicio corresponde únicamente a coordinación e información.
- Los costos derivados de la actividad serán asumidos por el Usuario.

3.4.6. Coordinación de adiestradores para mascotas

Cuando el Usuario requiera orientación sobre servicios de entrenamiento o modificación de comportamiento para la Mascota Registrada, la Compañía facilitará la referencia y coordinación inicial con adiestradores o centros especializados disponibles dentro de la Red de Proveedores.

Condiciones Particulares

- El costo del servicio será asumido directamente por el Usuario.
- La contratación del servicio será realizada directamente por el Usuario con el establecimiento o profesional seleccionado de la Red de Proveedores.

Exclusiones Específicas

- Pago de clases o programas de entrenamiento.
- Valoraciones de comportamiento.
- Tratamientos especializados.

3.4.7. Coordinación de compra y entrega de alimentos para mascotas

Cuando el Usuario requiera apoyo para la compra y entrega de alimentos para la Mascota Registrada, la Compañía coordinará el servicio con la Red de Proveedores disponible, de acuerdo con la cobertura geográfica y disponibilidad operativa.

Condiciones Particulares

- La disponibilidad estará sujeta a cobertura geográfica y disponibilidad operativa.
- El valor de los productos adquiridos será asumido por el Usuario.

Exclusiones Específicas

- Pago de alimentos.
- Pago de medicamentos.
- Productos veterinarios especializados.
- Entregas fuera de la zona de cobertura.

3.4.8. Coordinación de salones de belleza, boutiques y servicios complementarios para mascotas

Cuando el Usuario lo solicite, la Compañía brindará información y coordinación de establecimientos especializados en estética, bienestar y cuidado complementario para la Mascota Registrada, pertenecientes a la Red de Proveedores.

Condiciones Particulares

- El servicio corresponde exclusivamente a información y coordinación.
- Los costos de los productos o servicios contratados serán asumidos directamente por el Usuario.

Exclusiones Específicas

- Pago de baños o peluquería.
- Servicios estéticos.
- Accesorios.

LÍMITE	EVENTOS
Todas las coberturas de coordinación y referencia se prestarán sin límite económico.	Todas las coberturas de coordinación y referencia podrán utilizarse de manera ilimitada durante la vigencia.

4. Condiciones para la prestación de los servicios

4.1. Requisitos de elegibilidad de la mascota

Podrán acceder a los servicios contemplados en el presente documento los perros y gatos que cumplan con las condiciones de elegibilidad definidas para el programa Asistencia Mascota.

Edad de Ingreso: La Mascota Registrada deberá tener una edad mínima de tres (3) meses y una edad máxima de nueve (9) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días al momento de su vinculación al programa.

Requisitos Sanitarios: La Mascota Registrada deberá contar con el esquema de vacunación correspondiente a su especie y edad.

La Compañía podrá solicitar la presentación del carné de vacunación o los documentos que permitan acreditar el cumplimiento de esta condición cuando la cobertura lo requiera.

4.2. Solicitud de los servicios

Cuando el Usuario requiera cualquiera de las asistencias contempladas en el presente documento, deberá comunicarse a través de los canales de atención habilitados por la Compañía.

Al momento de la solicitud, la Compañía podrá requerir información que permita validar la identidad de la Mascota Registrada y verificar el derecho de acceso a los servicios, incluyendo, entre otros:

- Fotografía reciente de la mascota.
- Nombre de la mascota.
- Raza.
- Edad.
- Carné o soporte de vacunación vigente, cuando aplique.
- Descripción del evento o situación que origina la solicitud.
- Ubicación donde se requiere la prestación del servicio.
- Información adicional necesaria para la adecuada prestación del servicio.

La información suministrada deberá corresponder a la Mascota Registrada vinculada al programa.

4.3. Cobertura Geográfica

Los servicios contemplados en el presente documento estarán disponibles en las principales ciudades del territorio colombiano, incluyendo Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Santa Marta, Villavicencio, Ibagué, Manizales, Pereira, Armenia, Tunja y Pasto, a través de la Red de Proveedores habilitada para la prestación de las asistencias.

Para localidades diferentes a las ciudades anteriormente mencionadas, la prestación de los servicios estará sujeta a la disponibilidad y capacidad operativa existente para cada cobertura al momento de la solicitud.

Cuando no sea posible prestar un servicio en una ubicación determinada, la Compañía informará al Usuario las alternativas de atención disponibles de acuerdo con las condiciones de la cobertura correspondiente.

4.4. Prestación de los Servicios a través de la Red de Proveedores

Los servicios contemplados en el presente documento serán coordinados y prestados a través de la Red de Proveedores habilitada por la Compañía, conformada por profesionales, establecimientos y entidades especializadas en la atención y cuidado de mascotas.

La prestación de cada servicio se realizará de conformidad con las condiciones particulares de la cobertura correspondiente, los límites establecidos y los procedimientos definidos para el programa.

Cuando una asistencia requiera la intervención de terceros especializados, la atención será coordinada con los integrantes de la Red de Proveedores disponibles al momento de la solicitud.

4.5. Reembolsos

Cuando por circunstancias excepcionales previamente autorizadas por la Compañía no sea posible la prestación directa de un servicio cubierto, podrá autorizarse su reconocimiento mediante reembolso.

Para acceder al reembolso, el Usuario deberá contar con autorización previa de la Compañía y presentar los documentos y soportes requeridos para validar la procedencia del reconocimiento.

El valor reconocido no podrá exceder el límite establecido para la cobertura correspondiente. Los valores que excedan dicho límite serán asumidos directamente por el Usuario.

No procederán reembolsos por servicios o gastos contratados o realizados directamente por el Usuario sin autorización previa de la Compañía.

No procederá el reembolso en los siguientes casos:

- El gasto corresponda a servicios o conceptos excluidos de la cobertura.
- No se presenten los soportes requeridos para la validación del evento.
- Se excedan los límites económicos establecidos para la cobertura correspondiente.
- La solicitud no cumpla las condiciones definidas para la prestación del servicio.
- El hecho que da lugar a la solicitud ocurra fuera del territorio colombiano.

4.6. Períodos de carencia

Se entiende por período de carencia el tiempo que debe transcurrir entre la activación del programa y la posibilidad de acceder a determinadas coberturas.

Durante dicho período no habrá lugar a la prestación del servicio correspondiente.

Carencias Aplicables

LÍMITE	EVENTOS
Servicios de Información y Referencias.	Sin carencia
Servicio de Eutanasia por Accidente Grave o Enfermedad.	60 días calendario
Todas las demás coberturas del programa.	30 días calendario

Una vez finalizado el período de carencia correspondiente, el Usuario podrá acceder a los servicios de conformidad con los términos, condiciones, límites y exclusiones establecidos en el presente documento.

4.7. Condiciones Especiales de Prestación

Aplicarán las siguientes condiciones generales para la utilización de los servicios:

- Los límites y eventos establecidos para cada cobertura aplican por vigencia.
- Los límites de cobertura no son acumulables entre sí.
- Los excedentes que superen los límites establecidos para cada cobertura deberán ser asumidos directamente por el Usuario.
- Los servicios de información, referencia y coordinación no incluyen el costo de los productos o servicios finalmente contratados por el Usuario, salvo que expresamente se indique lo contrario.
- Para la cobertura de Traslado Veterinario por Emergencia, la Mascota Registrada no deberá haber sido sometida a procedimientos quirúrgicos durante los dos (2) meses anteriores a la solicitud del servicio.
- El servicio de Eutanasia será prestado únicamente en centros veterinarios pertenecientes a la Red de Proveedores y no aplica para atención domiciliaria.
- La Mascota Registrada deberá contar con el esquema de vacunación correspondiente a su edad y especie cuando la cobertura así lo requiera.
- El Usuario deberá cumplir las obligaciones, medidas de control, seguridad, registro e identificación previstas en la normatividad vigente para perros de manejo especial o potencialmente peligrosos.
- La prestación de los servicios estará sujeta a la validación de los requisitos establecidos para cada cobertura.

5. Obligaciones del Usuario

5.1. Suministro de Información

Proporcionar información completa, veraz y oportuna sobre la Mascota Registrada y sobre las circunstancias relacionadas con la solicitud de cualquier servicio.

5.2. Solicitud de los Servicios por los Canales Habilitados

Solicitar los servicios a través de los canales de atención dispuestos por la Compañía y seguir los procedimientos definidos para la prestación de cada cobertura.

5.3. Presentación de Documentos y Soportes

Presentar los documentos, soportes o evidencias que sean requeridos por la Compañía para validar la cobertura, la ocurrencia del evento o la procedencia de un reembolso.

5.4. Colaboración para la Prestación del Servicio

Facilitar las condiciones necesarias para la adecuada coordinación y prestación de los servicios solicitados, así como suministrar la información adicional que resulte necesaria para su atención.

5.5. Cumplimiento de Recomendaciones

Atender las recomendaciones e instrucciones impartidas por los profesionales o entidades que intervengan en la prestación de los servicios contemplados en el programa.

5.6. Actualización de Información

Informar oportunamente cualquier cambio relevante relacionado con la Mascota Registrada que pueda afectar la prestación de los servicios.

5.7. Uso Adecuado de los Servicios

Utilizar las coberturas contempladas en el programa de manera adecuada y conforme a las condiciones establecidas en el presente documento.

6. Exclusiones

Los servicios contemplados en el programa Asistencia Mascota no serán prestados cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

6.1. Exclusiones Generales

No habrá lugar a la prestación de los servicios cuando:

- a. El Usuario suministre información falsa, incompleta o fraudulenta para obtener cualquiera de las coberturas contempladas en el programa.
- b. Se hayan agotado los límites económicos o el número máximo de eventos establecidos para la cobertura correspondiente.
- c. La solicitud corresponda a servicios, conceptos o situaciones expresamente excluidas en el presente documento.
- d. El evento ocurra durante el período de carencia aplicable para la cobertura correspondiente.
- e. La prestación del servicio resulte imposible por caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias ajenas al control de la Compañía.
- f. El evento ocurra fuera del territorio colombiano.
- g. La Mascota Registrada no cumpla las condiciones de elegibilidad establecidas para el programa.
- h. El Usuario incumpla las obligaciones establecidas en el presente documento.

7. Vigencia y límites de uso

7.1. Vigencia de los Servicios

Los servicios contemplados en el programa Asistencia Mascota estarán disponibles mientras el Usuario se encuentre vinculado al programa y este se encuentre vigente.

La terminación, suspensión o cancelación del programa dará lugar a la finalización de los servicios y beneficios contemplados en el presente documento.

Los servicios únicamente podrán ser utilizados durante la vigencia activa del programa y de conformidad con las condiciones aquí establecidas.

7.2. Límites de Uso de las Coberturas

Cada cobertura se encuentra sujeta a los límites económicos y al número máximo de eventos establecidos en el Cuadro General de Coberturas.

Una vez agotado el límite económico o el número máximo de eventos de una cobertura determinada, no habrá lugar a nuevas prestaciones respecto de dicha asistencia durante la misma vigencia.

7.3. No Acumulación de Beneficios

Los límites económicos, eventos, servicios y beneficios establecidos para cada cobertura son independientes y no podrán acumularse, transferirse o sumarse a otras coberturas, eventos o vigencias.

El hecho de no utilizar una cobertura durante la vigencia del programa no genera derecho a compensación, reembolso, acumulación o traslado de beneficios para períodos posteriores.

7.4. Modificaciones al Programa

La Compañía podrá realizar modificaciones a las condiciones, coberturas, límites, exclusiones o características del programa, de conformidad con los acuerdos contractuales aplicables y mediante los mecanismos de comunicación definidos para tal fin.

Las modificaciones realizadas entrarán en vigor de acuerdo con los términos establecidos por la Compañía y serán informadas oportunamente cuando corresponda.