CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA PELUDITOS

Landing page www.globalassistgroup.com/cobelén/	Fecha de Elaboración 2018-08-17
Línea atención sin costo 018000 413630	Fecha de Actualización 2021-03-08

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. INTRODUCCION.

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIA PELUDITOS** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 01 8000 413630, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

ASOCIADO: Es la persona titular de la asistencia, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estás Condiciones Generales.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL ASOCIADO en relación a los rubros detallados en el presente.

EVENTO: Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual EL PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia, qué será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.

PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en la prestación de servicio de asistencias, que en representación de EL PRESTADOR asiste al ASOCIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que la persona pueda recibir el servicio de la asistencia. Para las asistencias descritas, se definió un periodo de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación; para el servicio exequial el periodo de carencia es de sesenta (60 días) y en caso de enfermedad de la mascota es de treinta (30) días.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual en la República de Colombia que manifieste tener un **ASOCIADO** o cualquier otro domicilio que EL ASOCIADO haya notificado a EL PRESTADOR. Domicilio que será considerado como el de EL ASOCIADO para los efectos de los servicios de asistencia.

MASCOTA: Un (1) perro o un (1) gato del ASOCIADO.

ENFERMEDAD: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por una persona o entidad con la facultad para ello.

No se considera enfermedad: A efectos de las coberturas de esta asistencia:

a) Accidente: Suceso imprevisto que altera la marcha normal de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.
b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias: definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes: aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual,

normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico al respecto.

d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
e) La gestación y el parto normal o ectópico.

CONTACTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del ASOCIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un ASOCIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un ASOCIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

INHUMACIÓN: Es el acto físico y concreto de enterrar un cadáver.

CREMACIÓN: Reducir a cenizas un cuerpo.

COFRE o ATAÚD: Caja, ordinariamente de madera donde se deposita un cadáver.

AMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los beneficiarios que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Lorica; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

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

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

La cobertura máxima de la prestación de las asistencias y el límite máximo de eventos estará sujeto a la vigencia del programa.

ASISTENCIA PELUDITOS (1 MASCOTA)

ASISTENCIAS	COBERTURAS	
ASISTENCIA VETERINARIA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
CONSULTAS VETERINARIAS GENERALES VÍA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS	HASTA $300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA EN CASO DE ACCIDENTE		
ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA EN CASO DE ENFERMEDAD		
MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN VETERINARIA		
TRASLADO DE LA MASCOTA A VETERINARIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE	HASTA $200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO	HASTA 3 DÍAS O MÁX. $150.000	2 EVENTOS POR VIGENCIA
PASEO CANINO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO	***HASTA 3 PASEOS O MÁX. $150.000***	***2 EVENTOS POR VIGENCIA***
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS A SOLICITUD DEL AFILIADO	***HASTA 3 DÍAS O MÁX. $150.000***	***1 EVENTO POR VIGENCIA***
ENVÍO DE ALIMENTOS A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE DEL PROPIETARIO	SIN LÍMITE - RADIO URBANO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA	HASTA $70.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
AYUDA Y REEMBOLSO DE GASTOS POR PUBLICACIÓN DE AVISOS POR PÉRDIDA O ROBO DE LA MASCOTA	HASTA $100.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR VIGENCIA
AYUDA PARA PAGO DE RECOMPENSA POR RECUPERACIÓN DE MASCOTA PERDIDA		
DESCUENTO EN COMPRA DE ALIMENTOS Y ACCESORIOS PARA MASCOTAS	HASTA 10% DE DESCUENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
ASISTENCIA ESTÉTICA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
BAÑO, PELUQUERÍA CANINA Y CORTE DE UÑAS	***HASTA $ 50.000 POR EVENTO***	***2 EVENTOS AL AÑO***
PIPETA ANTIPULGAS		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALONES DE BELLEZA BOTIQUES PARA MASCOTAS	***SIN LÍMITE***	***SIN LÍMITE***
ASISTENCIA EXEQUIAL	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE	***HASTA $300.000 POR EVENTO***	1 EVENTO POR AÑO
TRASLADO, RESGUARDO, INCINERACIÓN O ELIMINACIÓN DEL CADÁVER		
DESCUENTO EN CREMACIÓN DEL CADAVER CON RECUPERACIÓN DE CENIZAS	***HASTA 20% MÁXIMO $50.000***	***1 EVENTO POR AÑO***
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CEMENTERIOS PARA LAS MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA LEGAL	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA: EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REPRESENTACIÓN LEGAL: ASIGNACIÓN DE UN ABOGADO QUE REPRESENTE A NUESTRO AFILIADO EN EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O CIVIL, EN CASO QUE A LA MASCOTA, LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO.	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

Landing page www.globalassistgroup.com/cobelén/	Fecha de Elaboración 2018-08-17
Línea atención sin costo 018000 413630	Fecha de Actualización 2021-03-08

ASISTENCIA VETERINARIA.

CONSULTAS VETERINARIAS GENERALES VÍA TELEFÓNICA.

En caso de que EL ASOCIADO requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria para su mascota, EL PRESTADOR conectará telefónicamente al ASOCIADO directamente con un veterinario el cual le dará respuesta a la consulta específica que este solicite.

Ni EL PRESTADOR ni el médico veterinario podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este SERVICIO es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de la mascota de EL ASOCIADO, por el diagnóstico realizado por el PROVEEDOR.

ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS

Si como consecuencia de una ingesta de cuerpos extraños, la mascota requiere asistencia veterinaria, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero, el cual asume la responsabilidad de suministrar y prestar los servicios veterinarios. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de EL PRESTADOR de acuerdo a las siguientes condiciones:

EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio; estos los debe asumir EL ASOCIADO.
El servicio está sujeto a la disponibilidad del médico veterinario, EL PRESTADOR hará lo posible por enviarlo a la menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro veterinario más cercano a EL ASOCIADO, previamente autorizado por el call center de EL PRESTADOR.

Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar la mascota a un centro veterinario o enviar el medico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta, además de la sintomatología que presente la mascota, ya que habrá situaciones que pudieran poner en riesgo de vida al animal y no se pudiese atender en el domicilio.

ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED VETERINARIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE DE LA MASCOTA

Si como consecuencia de accidente o enfermedad (no PREEXISTENTE), la mascota requiere asistencia veterinaria, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero, el cual asume la responsabilidad de suministrar y prestar los SERVICIOS veterinarios, hasta el monto máximo de la cobertura. Los SERVICIOS están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de EL PRESTADOR de acuerdo a las siguientes condiciones:

EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del SERVICIO; estos los debe asumir EL ASOCIADO.

El SERVICIO está sujeto a la disponibilidad del médico veterinario, EL PRESTADOR hará lo posible por enviarlo a la menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro veterinario más cercano al ASOCIADO, previamente autorizado por el call center de EL PRESTADOR.

Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar la mascota a un centro veterinario o enviar el medico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el SERVICIO de la forma correcta, además de la sintomatología que presente la mascota, ya que habrá situaciones que pudieran poner en riesgo de vida al animal y no se pudiese atender en el domicilio.

MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS ATENCIÓN MÉDICA.

Cuando a consecuencia de un ACCIDENTE o ENFERMEDAD no PREEXISTENTE, ni relacionada con patologías PREEXISTENTES, EL ASOCIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite Analgésicos (dolor), Anti-inflamatorios (Inflamación), Anti-piréticos (Fiebre); EL PRESTADOR, se encargará de coordinar y asumir el valor de estos medicamentos una sola vez.

Los servicios de asistencia médica veterinaria por ingesta de cuerpos extraños, asistencia médica veterinaria en caso de accidente o de enfermedad y los medicamentos primarios derivados atención médica comparten los montón y eventos máximos, siendo así; hasta trescientos mil pesos ($300.000) por evento y cuatro (4) eventos por vigencia.

TRASLADO DE LA MASCOTA A VETERINARIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, EL ASOCIADO requiere que la mascota sea trasladada de emergencia a un centro de atención veterinario, EL PRESTADOR coordinará y hará el seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil, por medio del transporte que sea posible conseguir a menor brevedad. Este servicio cubre un solo trayecto. EL PRESTADOR no será responsable de la recuperación de la mascota.

SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASOCIADO

En caso de que el propietario de la mascota sufra un accidente, y no tenga donde alojar a la mascota, EL PRESTADOR coordinará el servicio con una guardería en donde lo cuiden. Se reitera que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por daños ocasionados a la mascota de la guardería. EL ASOCIADO deberá hacerse cargo del traslado a la guardería de su mascota, en ningún momento EL PRESTADOR se hará cargo del costo de éste. Por último, se reitera que EL PRESTADOR asignará el servicio según la lista de proveedores. Para hacer efectiva la prestación de este servicio EL ASOCIADO debe demostrar la hospitalización por medio de un documento válido emitido por la entidad prestadora de salud.

PASEO CANINO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO ENVÍO DE ALIMENTOS A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE DEL PROPIETARIO

En caso de que EL ASOCIADO un servicio de paseo o aseo para su mascota dentro del perímetro urbano, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad; EL PRESTADOR coordinara y asumirá el valor del servicio de paseo para el canino, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el ASOCIADO debe estar hospitalizado por

un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS A SOLICITUD DEL ASOCIADO.

En caso de que el propietario de la mascota requiera el servicio de guardería, EL PRESTADOR coordinará el servicio con una guardería en donde lo cuiden. Se reitera que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por daños ocasionados a la mascota de la guardería. EL ASOCIADO deberá hacerse cargo del traslado a la guardería de su mascota, en ningún momento EL PRESTADOR se hará cargo del costo de éste. Por último, se reitera que EL PRESTADOR asignará el servicio según la lista de proveedores

ENVIO DE ALIMENTOS A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE DEL PROPIETARIO.

En caso de que EL ASOCIADO necesite un SERVICIO de mensajería para llevar los alimentos (presentando certificado de incapacidad por un tiempo igual o superior a 5 días y/o hospitalizado por el mismo tiempo), EL PRESTADOR gestionará el envío. EL PRESTADOR en ningún momento se hará cargo de los costos de los alimentos, estos deben ser cancelados directamente por EL ASOCIADO.

VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA

En caso de que EL ASOCIADO requiera aplicar una vacuna a su mascota, EL PRESTADOR se encargará de coordinar el servicio el RED VETERINARIA. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores al servicio, 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 vacuna. Para hacer efectiva la prestación del servicio, la mascota debe tener menos de 3 meses y debe aparecer su registro en la base de datos. Además debe darse por entendido que debe presentarse carnet de vacunación al momento de la solicitud.

AYUDA Y REEMBOLSO DE GASTOS POR PUBLICACIÓN DE AVISOS POR PÉRDIDA O ROBO DE LA MASCOTA

En caso de pérdida o robo de la mascota, para contribuir a la búsqueda EL PRESTADOR gestionará un reembolso como ayuda para cubrir los avisos, en ningún momento este servicio cubre la difusión de los mismos.

AYUDA PARA PAGO DE RECOMPENSA POR RECUPERACIÓN DE MASCOTA PERDIDA

En caso de que la mascota se haya extraviado y que el servicio anterior no surja efecto, EL PRESTADOR coordinará y asistirá en las actividades necesarias para el rastreo de la misma y ayudará en gastos de recompensa, lo anterior, siempre y cuando no sea recompensa producto de extorsiones o promesas de devolución de la mascota malintencionadamente.

Los servicios de ayuda y reembolso de gastos por publicación de avisos por pérdida o robo de la mascota y ayuda para pago de recompensa por recuperación de mascota perdida comparten los montón y eventos máximos, siendo así; hasta cien mil pesos ($100.000) por evento y un (1) evento por vigencia.

DESCUENTO EN COMPRA DE ALIMENTOS Y ACCESORIOS PARA MASCOTAS

EL PRESTADOR proporcionará información sobre precios preferenciales en alimentos, vacunas, estéticas, tiendas de accesorios para mascotas, etc. El ASOCIADO tiene una cobertura de descuento en compra de alimento para mascotas o accesorios estéticos hasta diez (10%) por ciento del total de la compra acreditada. Este descuento solo se dará en lugares aprobados por EL PRESTADOR. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Este servicio se prestará de acuerdo a la disponibilidad de producto en los establecimientos autorizados por el PRESTADOR, previamente verificados.

ASISTENCIA ESTETICA

BAÑO, PELUQUERÍA CANINA Y CORTE DE UÑAS - PIPETA ANTIPULGAS.

En caso de que el ASOCIADO lo requiera, EL PRESTADOR cubrirá el servicio de baño, peluquería, corte de uñas o Pipeta antipulgas,. El prestador cubrirá el servicio hasta el limite establecido. Este servicio se prestara en el domicilio o en red veterinaria, los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Estos servicios comparten los montón y eventos máximos, siendo así; hasta cincuenta mil pesos ($50.000) por evento y dos (2) eventos por vigencia.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALONES DE BELLEZA BOTIQUES PARA MASCOTAS

En caso de que el ASOCIADO requiera la información de salones de belleza, boutiques para mascotas, EL PRESTADOR dará toda la información pertinente de éstas y coordinará cualquier SERVICIO de estética que EL ASOCIADO requiera para su mascota. Por último, entiéndase que este SERVICIO es netamente de coordinación, en ningún momento EL PRESTADOR asumirá los costos de los SERVICIOS estéticos que le brinden a la mascota; esta es una asistencia de medio, más no de resultado.

ASISTENCIA EXEQUIAL

SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE

Si como consecuencia de un accidente grave o enfermedad, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota disminuye de manera destacable su calidad de vida, EL PRESTADOR coordinará el servicio con un tercero, el cual asume la obligación de llevar a cabo el servicio. El servicio está sujeto al diagnóstico clínico y claro, que demuestre que la mascota no tiene más alternativas.

EL PRESTADOR no asumirá costos de traslado; estos los debe asumir El ASOCIADO. El servicio está sujeto a la disponibilidad del centro médico donde se practique el servicio, EL PRESTADOR hará lo posible por que sea a menor brevedad. En todo caso el servicio debe ser previamente autorizado por EL PRESTADOR.

TRASLADO, RESGUARDO, INCINERACIÓN, CREMACIÓN O ELIMINACIÓN DEL CADÁVER

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud de EL ASOCIADO; EL PRESTADOR, asume la obligación de llevar a cabo el servicio de transporte, resguardo, incineración, cremación o eliminación del cadáver.
EL PRESTADOR no asumirá costos de traslado; estos los debe asumir EL ASOCIADO. El servicio está sujeto a la disponibilidad de EL PROVEEDOR donde se practique el servicio, EL PRESTADOR hará lo posible por que sea a menor brevedad. En todo caso el servicio debe ser previamente autorizado por EL PRESTADOR.

Estos dos servicios comparten los montón y eventos máximos, siendo así; hasta trescientos mil pesos ($300.000) por evento y un (1) evento por vigencia.

DESCUENTO EN CREMACIÓN DEL CADAVER CON RECUPERACIÓN DE CENIZAS

EL PRESTADOR proporcionará información sobre precios preferenciales en cremación del cadáver con recuperación de cenizas de la mascota, etc. El ASOCIADO tiene una cobertura de descuento hasta el veinte (20%) por ciento del total de la compra acreditada. Este descuento solo se dará en lugares aprobados por EL PRESTADOR. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CEMENTERIOS PARA LAS MASCOTAS

A solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de centros donde presten servicios para exequias de mascotas (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación, no obstante, el costo de dicho servicio lo asumirá EL ASOCIADO. También se establece que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

ASISTENCIA LEGAL

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA: EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA

En caso de que EL ASOCIADO requiera de una orientación legal en procesos judiciales o conciliatorios por reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota, EL PRESTADOR coordinará para que un profesional en el área, lo atienda telefónicamente. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites

descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

REPRESENTACIÓN LEGAL: ASIGNACIÓN DE UN ABOGADO QUE REPRESENTE A NUESTRO ASOCIADO EN EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O CIVIL, EN CASO QUE A LA MASCOTA, LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO.

En caso de que EL ASOCIADO requiera de una orientación legal en asuntos penal o civil, en caso de daños de la mascota a terceros, EL PRESTADOR coordinará la llamada con un abogado y no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

INFORMACION IMPORTANTE

- Se entiende como mascota exclusivamente un (1) perro o un (1) gato, que vivan en la RESIDENCIA PERMANENTE de EL ASOCIADO.
- Antes de dar la asistencia a la mascota, el ASOCIADO por medio de correo electrónico, le brindará a EL PRESTADOR todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad, etc.. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.
- La asistencia solo se dará a una mascota que EL ASOCIADO escoja, por lo tanto se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula del ASOCIADO, evidencia fotográfica del carnet de vacunación y foto de ésta.

4. EXCLUSIONES

- Cuando EL ASOCIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando EL ASOCIADO no se identifique como ASOCIADO del programa.
- Cuando EL ASOCIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

5. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

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

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL ASOCIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.

- Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL ASOCIADO. Queda entendido que en caso de que EL ASOCIADO establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre EL PRESTADOR y el ASOCIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- Identificarse como ASOCIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un ASOCIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. El ASOCIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
2. El ASOCIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como ASOCIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL ASOCIADO, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por ASOCIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al PRESTADOR a EL ASOCIADO deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como ASOCIADOS en la última lista de ASOCIADOS activos de LA EMPRESA. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al ASOCIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el ASOCIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en las Condiciones Generales.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR coordinará los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo, extrajudicial o judicial. También se establece que los SERVICIOS solo se prestarán en ciudades capitales y/o zonas en donde EL PRESTADOR pueda contratar servicios con una red eficiente de PROVEEDORES.

Como se mencionó antes, EL PRESTADOR queda exento de responsabilidad al no poder prestar servicios en ciertas zonas del país, reiterando que dichos servicios se prestan eficientemente en ciudades capitales o principales.

IMPORTANTE: En caso de que EL ASOCIADO solicite darse de baja en el programa, se realizará devolución de dinero de manera proporcional y no en su totalidad solo sí no usó la asistencia, si solicitó servicios de asistencia no se realizará devolución.