

# CONDICIONES GENERALES

## Asistencia Mascotas



Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

## 1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIA MASCOTAS** 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 423742, 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

**EL PRESTADOR:** GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

**LA EMPRESA:** FLAMINGO

**TC:** TARJETA DE CREDITO emitida por LA EMPRESA.

**AFILIADO:** Es la persona física titular de la TC o préstamo que se haya afiliado al programa.

**TITULAR:** AFILIADO titular de la TC con la que se efectúa el pago del programa MEFÍA ASISTENCIA.

**MASCOTA:** Un (1) Perro o un (1) gato doméstico de propiedad del AFILIADO

**PESOS COP:** La moneda de curso legal vigente en la República de Colombia.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, accidente, avería o falla en la vivienda de un AFILIADO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

**EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador de EL PRESTADOR se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los SERVICIOS.

**EUTANASIA MASCOTA:** Acto de provocar intencionadamente la muerte de un animal que padece una ENFERMEDAD incurable para evitar que sufra

**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. **ENFERMEDAD**

**PREEXISTENTE O PATOLÓGICA:** son aquellas que comenzaron antes de que usted se inscribiera al plan de asistencia.

**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 que son las definidas como 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.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

**REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por EL PRESTADOR telefónicamente al AFILIADO TITULAR a su solicitud.

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

**INCINERACIÓN O CREMACIÓN:** Combustión completa de la materia orgánica hasta su conversión en cenizas.

**GESTIÓN:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

**COSTO PREFERENCIAL:** EL PRESTADOR trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

**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 período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

**PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

**PROVEEDOR:** Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los SERVICIOS descritos en las presentes condiciones generales.

**REEMBOLSO:** Cantidad de dinero que se devuelve.

**SERVICIOS:** Los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa de MEFÍA ASISTENCIA.

**PREEXISTENCIA:** Existencia de una reparación (en plomería, cerrajería y electricidad), daño o condición de salud (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) previa a la contratación del programa o previo a la solicitud de la asistencia. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia, se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación o a la solicitud, por medio de fotografías, preguntas de rutina, además de la evaluación del profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

**PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece EL PRESTADOR estarán a disposición de los AFILIADOS del programa que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República de Colombia.

**REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante de EL AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** Domicilio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL que manifieste tener un AFILIADO, el cual es notificado en la primera llamada. Domicilio que será considerado como el de EL AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia objeto de estas condiciones generales. Para este punto se tomarán dentro de la instalación, el domicilio el cual se debe estar ubicado en el casco urbano del domicilio que se haya notificado como RESIDENCIA permanente.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

**ÁMBITO TERRITORIAL:** El derecho a las prestaciones se extiende a los Asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Soacha, 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; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Calarcá; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Loricá; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja; Tolima: Ibagué, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto; 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

ASISTENCIAS		COBERTURAS	
<b>ASISTENCIA MASCOTA</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTO MÁXIMO</b>
CONSULTAS VETERINARIAS GENERALES VÍA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA POR:			
- ENFERMEDAD DE LA MASCOTA (CARENCIA 30 DÍAS)			
- ACCIDENTE DE LA MASCOTA		HASTA \$200.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
- INGESTA DE CUERPO EXTRAÑO			
AYUDA EN GASTOS PARA MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA			
GUARDERÍA PARA LA MASCOTA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR		MAX. 3 DÍAS POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
PASEO A DOMICILIO PARA EL CANINO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR		MAX. 3 DÍAS POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO DE ALIMENTOS A DOMICILIO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR		HASTA \$50.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA LA MASCOTA A LIBRE SOLICITUD DEL TITULAR		MÁXIMO 3 DÍAS - HASTA \$150.000	1 EVENTO POR AÑO
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A NIVEL NACIONAL EN:			
- CONTROL DIGITAL DE FECHA DE VACUNACIÓN			
- ENVÍO DE MASCOTAS POR VÍA TERRESTRE O ÁREA			
- ACTIVIDADES Y TORNEOS DE MASCOTAS			
- PASEADORES CANINOS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
- CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL			
- CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL			
- CENTROS ESTÉTICOS Y SALÓN DE BELLEZA MASCOTA			
<b>ASISTENCIA EXEQUIAL (CARENCIA 60 DÍAS)</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTO MÁXIMO</b>
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD TERMINAL O ACCIDENTE DE LA MASCOTA		HASTA \$150.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA PARA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA		HASTA \$150.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CEMENTERIOS DE MASCOTAS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
<b>ASISTENCIA JURÍDICA</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTO MÁXIMO</b>
ASESORÍAS LEGAL TELEFÓNICA PRIMARIA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO A LA MASCOTA			
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO A LA MASCOTA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN LEGAL SOBRE EL NUEVO CÓDIGO DE POLICIA SOBRE MASCOTAS			

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

## **ASISTENCIA MASCOTAS**

### **CONSULTAS VETERINARIAS GENERALES VIA TELEFONICA**

En caso de que EL AFILIADO requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria para su mascota, EL PRESTADOR conectará telefónicamente al AFILIADO 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 AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el PROVEEDOR.

### **ENVIO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO Y/O RED VETERINARIA.**

Si como consecuencia de **accidente, ingesta de cuerpos extraños o enfermedad** (30 días de carencia - 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 AFILIADO.

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 AFILIADO, 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.

### **AYUDA EN GASTOS PARA MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN VETERINARIA.**

En caso de que la mascota necesite medicamentos derivado de la atención veterinaria domiciliaria, EL PRESTADOR gestionará el pago y el envío de los mismos. EL AFILIADO debe solicitar autorización de EL PRESTADOR quien gestionará el envío, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de que EL AFILIADO necesite medicamentos derivado y durante la atención médica domiciliaria veterinaria y/o en la red veterinaria, EL PRESTADOR los gestionará teniendo en cuenta que los medicamentos en cobertura son: analgésicos, anti-inflamatorios y anti-piréticos. Los medicamentos de tratamiento posterior a la consulta no están en cobertura, el costo de éstos deberá ser asumido por EL AFILIADO

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

## **SERVICIO DE GUARDERÍA PARA LA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACION DEL TITULAR.**

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 AFILIADO deberá hacerse cargo del traslado a la guardería de su mascota, en ningún momento EL PRESTADOR se hará cargo del costo de este. Por ultimo, se reitera que EL PRESTADOR asignará el servicio según la lista de proveedores. Para hacer efectiva la prestación de este servicio EL AFILIADO debe demostrar la hospitalización por medio de un documento válido emitido por la entidad prestadora de salud.

## **SERVICIO DE PASEO A DOMICILIO PARA LA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACION DEL TITULAR.**

En caso de que EL AFILIADO necesite un servicio de paseo para su mascota, 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 AFILIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

## **ENVIO DE ALIMENTOS A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE DEL TITULAR**

En caso de que EL AFILIADO 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 AFILIADO.

## **SERVICIO DE GUARDERÍA PARA LA MASCOTA A LIBRE SOLICITUD DEL TITULAR**

En caso de que EL AFILIADO necesite un servicio de guardería para su mascota; EL PRESTADOR coordinara y asumirá el valor del servicio de guardería para el canino, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

## **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A NIVEL NACIONAL EN.**

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, exclusivamente y limitado los temas de:

- Control digital de fecha de vacunación.
- Envío de mascotas por vía terrestre o área.
- Actividades y torneos de mascotas.
- Paseadores caninos.
- Clínicas veterinarias a nivel nacional.
- Criaderos y adiestradores a nivel nacional.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

- Centros estéticos y salón de belleza mascota.

Las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones. 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

## **ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS.**

### **SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD TERMINAL O ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA.**

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 AFILIADO. 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.

El periodo de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días después de haber adquirido el programa de asistencia.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA PARA CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA.**

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará el servicio de funeraria para cremación colectiva de la mascota. EL PRESTADOR proporcionará el servicio únicamente en las principales ciudades del País y donde se cuente con la infraestructura para hacerlo. El valor del excedente del servicio debe ser cancelado por EL AFILIADO directamente al proveedor.

El periodo de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días después de haber adquirido el programa de asistencia.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CEMENTERIOS DE MASCOTAS**

A solicitud de EL AFILIADO, 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 brindará el servicio de coordinación, no obstante el costo de dicho servicio lo asumirá EL AFILIADO. 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

## **ASISTENCIA LEGAL.**

### **ASESORÍAS Y ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA PRIMARIA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO A LA MASCOTA.**

En caso de que EL AFILIADO 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.

### **ORIENTACIÓN LEGAL SOBRE EL NUEVO CÓDIGO DE POLICIA SOBRE MASCOTAS.**

En caso de que EL AFILIADO requiera de una orientación legal telefónica 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.

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

- Por ACCIDENTE de la mascota el presente servicio no cubre los gastos veterinarios a consecuencia de:
  - a) Participación de la mascota en riñas con aceptación del AFILIADO.
  - b) Actos de guerra, motín, huelga, asonada, conmoción civil o popular y Actos mal intencionados de tercero incluyendo terrorismo.
  - c) Terremoto, temblor o movimiento sísmico.
  - d) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el ACCIDENTE: tac, escenografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
  - e) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
  - f) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del ACCIDENTE.
  - g) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
  - h) REEMBOLSO por concepto gastos veterinarios por ACCIDENTE de la mascota amparada parágrafo: no se consideran ACCIDENTES las ENFERMEDADES ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después del ACCIDENTE.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08



- i) ENFERMEDADES cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- j) El infarto de miocardio.

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

- a) Los ACCIDENTES, tal y como se define este concepto anteriormente.
- 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 en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.
- c) Las ENFERMEDADES/defectos o malformaciones PREEXISTENTES que son las definidas como 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 veterinario al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico.

#### 4. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

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

1. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
2. Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO 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 AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y EL AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Identificarse como AFILIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

## 5. EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el AFILIADO no se identifique como afiliado del programa de asistencia.
- Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales
- Cuando el AFILIADO se reporte con morosidad en el pago de las cuotas del servicio

## 6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por AFILIADO 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 EL AFILIADO 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 AFILIADO activo. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO 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 AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales.

## 7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, 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 judicial.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08