

Más
vida
para ti

Condiciones generales del contrato Mascotas Plan Vital





CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GENERALIDADES

Este reglamento contiene las condiciones generales que aplican a los servicios de previsión y asistencia que tienes o puedas llegar a tener con LOS OLIVOS ANTIOQUIA - CHOCÓ en adelante LOS OLIVOS. En él **se explica en qué consisten las asistencias y previsiones**, lo que se protege y lo que no se protege, sus límites y las demás condiciones que regulan la relación contractual con LOS OLIVOS.

LOS OLIVOS se compromete a prestar las previsiones y asistencias ya sea por sí mismo o por aliados dentro de la vigencia y de acuerdo con lo aquí indicado en este documento y en el perfil y condiciones particulares, siempre y cuando se cumplan los requisitos contractuales y legales para acceder a las protecciones y asistencias o beneficios. Este contrato se regirá por las Normas Colombianas, y especialmente por las reglas acá definidas.

1. INTRODUCCIÓN

LOS OLIVOS Y GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **MASCOTAS PLAN VITAL** 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 a los números:

- 018000410202
- #549
- (604) 3222829

Dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra amplia red de PROVEEDORES, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.





El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.

2. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

Asistencias las 24 horas del día los 365 días		Coberturas
Plan Vital	Montos máximos	Eventos máximos
Orientación médica veterinaria telefónica	Hasta 25 minutos	3 eventos por vigencia
Consulta veterinaria virtual	Hasta 35 minutos	3 eventos por vigencia
Atención veterinaria domiciliaria	Sin Límite	2 eventos por vigencia
Traslado local de la mascota por emergencia	Hasta \$80.000 por evento	2 eventos por vigencia
Auxilio en pruebas diagnósticas (exámenes de laboratorio)	Hasta \$100.000 por evento	1 evento por vigencia
Auxilio en especialistas veterinarios	Hasta \$100.000 por evento	1 evento por vigencia
Auxilios en medicamentos básicos	Hasta \$150.000 por evento	1 evento por vigencia
Servicio de eutanasia por enfermedad terminal o accidente grave de la mascota	Hasta \$300.000 por evento	1 evento por vigencia
Traslado, resguardo, disposición del cadáver (sin devolución de cenizas) por enfermedad o accidente	Hasta \$300.000 por evento	1 evento por vigencia
Búsqueda de la mascota en caso de pérdida.	Sin límite	1 evento por año
Orientación psicológica virtual a la familia de la mascota por su fallecimiento.	Sin límite	Hasta 3 sesiones
Asistencias extras	Montos máximos	Eventos máximos
Revisión veterinaria de salud inicial	Hasta 45 min	1 evento por vigencia
Revisión veterinaria de salud anual	Hasta 45 min	1 evento por vigencia
Servicio de vacunación	Hasta \$100.000 por evento	1 evento por vigencia
Servicio de desparasitación	Hasta \$100.000 por evento	1 evento por vigencia
Servicio de profilaxis dental	Hasta \$150.000 por evento	1 evento por vigencia
Servicio de guardería y hotelería canina	Hasta 3 días	2 eventos por vigencia
Servicio de paseador a domicilio	Mínimo 2 horas	2 eventos por vigencia





Servicio de baño y peluquería	Hasta 2 horas	2 eventos por vigencia – máximo uno por semestre
Servicio corte de uñas y limpieza de oídos para mascotas	Hasta 2 horas	2 eventos por vigencia – máximo uno por semestre

2.1 ASISTENCIA MASCOTAS

La asistencia solo se dará a las mascotas que el afiliado escoja al momento de la activación del programa, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: Cédula del afiliado, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carné de vacunación.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a la mascota perro o gato, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

- 1) Se entiende como mascota únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del afiliado.
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado por medio de WhatsApp le brindará al prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad y foto de carné de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

Los servicios descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura privada adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado deberá validar con el prestador si cuenta con Red de servicio en su zona de domicilio. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el afiliado deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. En caso de prestarse algún servicio en un centro veterinario el afiliado deberá asumir el costo del traslado. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.



Más
vida
para ti



La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.





PLAN VITAL

Orientación médica veterinaria telefónica

Cuando el afiliado requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. El proveedor solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el afiliado.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor. La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Cada llamada tendrá una duración máxima de veinticinco **(25) minutos**.

Consulta veterinaria virtual

Cuando el afiliado requiera realizar una consulta veterinaria virtual para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. El proveedor solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el afiliado.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor. La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la





gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Cada llamada tendrá una duración máxima de treinta y cinco (35) minutos.

La consulta veterinaria virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Atención veterinaria a domicilio

Cuando el afiliado requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de una ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, el prestador lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la mascota a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su domicilio, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente la mascota.

En caso de que no haya disponibilidad de médico veterinario cercano al domicilio del afiliado para atender el servicio, el afiliado deberá trasladarse hasta el centro veterinario más cercano y autorizado por el prestador, el prestador cubrirá el valor de la consulta y el traslado hasta el monto máximo de la cobertura. En caso de exceder el monto máximo de cobertura el afiliado asumirá el excedente.

No se incluye medicamentos recetados en el momento de la consulta ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros.

El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en red veterinaria.





La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Traslado Local de emergencias a red veterinaria

Cuando la mascota del afiliado requiera ser trasladada de urgencia a un centro médico veterinario a causa de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o de una enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes; el prestador coordinará el envío del transporte o el reembolso del mismo, con previa autorización del prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del prestador. El servicio solamente cubre un trayecto.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, puede ser un transporte público o vehículo particular, en todo caso el prestador lo contactará telefónicamente con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional veterinario procederá con la coordinación y asignación del transporte. El prestador no será responsable de la recuperación de la mascota.

Auxilio en pruebas diagnósticas (exámenes de laboratorio)

Cuando la mascota del afiliado requiera exámenes de laboratorio derivados de la atención veterinaria, el prestador le brindará un auxilio hasta el monto máximo de cobertura los exámenes tales como:

Exámenes prequirúrgicos:

- ALT (Alanina Aminotransferasa)
- Creatinina
- Hemograma

Pruebas de detección de enfermedades:

- Parvovirus.
- Coronavirus.





- Moquillo (Distemper Canino).
- Ehrlichia (enfermedad transmitida por garrapatas).
- Sida Felino (VIF).
- Leucemia Felina (FeLV) (A partir de los seis (6) meses de edad de la mascota)

El servicio aplica únicamente por reembolso, es decir, el afiliado deberá comunicarse previamente con el prestador para solicitar autorización y poder proceder con el pago del costo de la prueba diagnóstica, posteriormente el afiliado debe enviar la factura para el reintegro dentro de los plazos estipulados. El afiliado debe contar con una remisión previa de un médico veterinario general, que indique la necesidad del examen.

El afiliado deberá presentar la factura legal o comprobante de pago correspondiente para solicitar el reembolso. El auxilio está sujeto al monto máximo de cobertura y aplica exclusivamente para pruebas diagnósticas, no para consultas, tratamientos, cirugías o procedimientos adicionales.

El reembolso se realizará únicamente si el examen se llevó a cabo en una clínica o centro veterinario legalmente establecido. La solicitud de reembolso debe ser solicitada antes de realizar el examen, adjuntando la documentación requerida por el prestador.

Únicamente se encuentra en cobertura el auxilio para la prueba diagnóstica; Los costos correspondientes por desplazamiento, medicamentos, exámenes, consulta, entre otros, deberán ser asumidos por el propietario de la mascota.

Auxilio en especialistas veterinarios

Cuando la mascota del afiliado requiera atención por un médico veterinario especialista, derivados de una atención veterinaria, el prestador reconocerá un auxilio por el servicio, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el programa de asistencia.





Especialidades cubiertas: Dermatología, Cardiología, Neurología, Oncología, Oftalmología, Ortopedia, Gastroenterología, Endocrinología.

El servicio aplica únicamente por reembolso, es decir, el afiliado deberá comunicarse previamente con el prestador para solicitar autorización y poder proceder con el pago del costo de la consulta, posteriormente el afiliado debe enviar la factura para el reintegro dentro de los plazos estipulados. El afiliado debe contar con una remisión previa de un médico veterinario general, que indique la necesidad de atención por parte del especialista.

El afiliado deberá presentar la factura legal o comprobante de pago correspondiente para solicitar el reembolso. El auxilio está sujeto al monto máximo de cobertura y aplica exclusivamente para consultas especializadas, no para tratamientos, cirugías o procedimientos adicionales.

El reembolso se realizará únicamente si la consulta se llevó a cabo en una clínica o centro veterinario legalmente establecido. La solicitud de reembolso debe ser solicitada antes de la consulta, adjuntando la documentación requerida por el prestador.

Únicamente se encuentra en cobertura el auxilio para la consulta; Los costos correspondientes por desplazamiento, medicamentos, exámenes, entre otros, deberán ser asumidos por el propietario de la mascota.

Auxilio en medicamentos básicos

Cuando la mascota del afiliado requiera medicamentos aplicados dentro de la atención de la consulta médica veterinaria a domicilio y/o red de veterinaria brindada por el prestador, el prestador cubrirá hasta el monto máximo de cobertura siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte del prestador haya atendido a la mascota.

Los medicamentos autorizados dentro de este servicio son los siguientes: Antiinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibióticos.





Medicamentos recetados en la atención de la consulta médica veterinaria, tratamientos, procedimientos e instrumentación tales como: Fisioterapia, lavados gástricos, cirugías, aplicaciones tópicas, baños, ungüentos, sprays, entre otros están excluidos de la cobertura del servicio y serán asumidos exclusivamente por el afiliado.

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave

Cuando el afiliado lo solicite para su mascota, el prestador coordinará y asumirá el pago del servicio de eutanasia con uno de sus proveedores, siempre que:

- Exista diagnóstico clínico expreso y preciso mediante el cual se demuestre que la eutanasia es la única alternativa para evitarle mayores y más graves padecimientos.
- Se presente una merma destacable de la calidad de vida de la mascota, como consecuencia de un accidente o enfermedad.

Los costos del traslado de la mascota serán asumidos por el afiliado. La prestación del servicio se sujeta a la disponibilidad de la red veterinaria. El prestador realizará las gestiones necesarias para que el servicio sea programado con la menor brevedad.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria del prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el afiliado procedió de manera particular.

Traslado, resguardo, disposición del cadáver (sin devolución de cenizas) por enfermedad o accidente

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del afiliado, el prestador coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver. El monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado. El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por el afiliado directamente al proveedor.





Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria de prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el afiliado procedió de manera particular.

Búsqueda de la mascota en caso de pérdida.

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que a través de nuestras redes sociales busquemos a su mascota en caso de pérdida. El tutor de la mascota protegida deberá dar aviso a LOS OLIVOS solicitando la cobertura, suministrando además la información necesaria para realizar la correspondiente publicación, que para este caso se requerirá de una fotografía, nombre al que responde la mascota y alguna descripción que ayude con la búsqueda. Los Olivos procederá a realizar la publicación en sus redes sociales, tales como Facebook e Instagram, durante los 5 días siguientes desde el momento en que el tutor de la mascota protegida de aviso de la pérdida y suministre la información requerida. En caso de no obtener información en el lapso indicado, cesará la obligación de la previsor de continuar con la búsqueda y se dará por cumplida la cobertura. En caso de tener conocimiento sobre la ubicación, Los Olivos servirá como un canal para obtener los datos de la persona que tiene información sobre la mascota y procederá a suministrarla al tutor de la mascota protegida para que este realice directamente la gestión con el tercero que conozca el paradero de la mascota, y así lograr su devolución. Los Olivos no se hace responsable bajo ninguna circunstancia sobre la pérdida de la mascota, ni se trata de una obligación de resultado. La cobertura tiene como finalidad únicamente cooperar en la búsqueda de la mascota del protegido.

Orientación psicológica virtual a la familia de la mascota por su fallecimiento.

La familia del PROTEGIDO tendrá derecho a asesoría psicológica virtual individual o grupal por concepto de duelo en caso de fallecimiento de la mascota.

La mascota que se vaya a registrar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser un perro o un gato.





- Le debe pertenecer a Protegido (titular y/o beneficiario) vivir en su residencia permanente
- Debe ser menor de 10 años + 364 días para su ingreso.
- No puede ser destinada para fines comerciales.

La asistencia solo se dará a las mascotas que el Protegido (titular y/o beneficiario) tenga protegidas en el plan, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos:

- cédula de Protegido (titular y/o beneficiario), foto de la mascota y del carné de vacunación

ASISTENCIAS EXTRA

Revisión de Salud inicial

Cuando el afiliado adquiera el programa de asistencia, podrá acceder a una revisión de salud inicial para su mascota, la cual consiste en una valoración completa realizada por un médico veterinario a domicilio o en clínica.

Durante la consulta, que tiene una duración de hasta 45 minutos, el profesional llevará a cabo un chequeo general, identificará posibles signos de alerta y brindará recomendaciones personalizadas sobre la salud, nutrición, bienestar y prevención de enfermedades de la mascota.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de agenda y centro veterinario autorizado por el prestador, el cual no necesariamente estará ubicado en las cercanías del domicilio del afiliado. En caso de que no haya un profesional disponible para la visita a domicilio, se podrá agendar la consulta en un centro veterinario autorizado por el prestador, cubriendo el valor de la consulta hasta cuarenta y cinco (45) minutos.

La Revisión de Salud Inicial no incluye: Medicamentos aplicados en la consulta, medicamentos recetados, exámenes diagnósticos, cirugías, hospitalización, tratamientos estéticos o cualquier otro procedimiento adicional.





- Tiempo de asignación del proveedor: 48 horas hábiles
- Tiempo de prestación del servicio: 15 días calendario

Este servicio se prestará 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.

Revisión de Salud Anual

Como parte del programa de asistencia, el afiliado podrá acceder a una Revisión de Salud Anual para su mascota, con el objetivo de realizar un control preventivo y garantizar su bienestar a lo largo del tiempo.

Este servicio consiste en una valoración completa realizada por un médico veterinario a domicilio o centro veterinario autorizado por el prestador, con una duración de hasta 45 minutos.

Durante la consulta, el profesional evaluará el estado de salud de la mascota, identificará posibles signos de alerta, realizará seguimiento a condiciones preexistentes y brindará recomendaciones personalizadas sobre nutrición, cuidado, prevención de enfermedades y calidad de vida.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de agenda y centro veterinario autorizado por el prestador, el cual no necesariamente estará ubicado en las cercanías del domicilio del afiliado. En caso de que no haya un profesional disponible para la visita a domicilio, se podrá agendar la consulta en un centro veterinario autorizado por el prestador.

La Revisión de Salud Inicial no incluye: Medicamentos aplicados en la consulta, medicamentos recetados, exámenes diagnósticos, cirugías, hospitalización, tratamientos estéticos o cualquier otro procedimiento adicional.

- Tiempo de asignación del proveedor: 48 horas hábiles
- Tiempo de prestación del servicio: 15 días calendario





Este servicio se prestará 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.

Servicio de vacunación

Cuando el afiliado requiera la aplicación de vacunas para su mascota, el prestador coordinará el servicio de vacunación, el cual podrá realizarse a domicilio o en un centro veterinario autorizado, dependiendo de la disponibilidad de la red de proveedores.

Las vacunas se aplicarán de acuerdo con la especie, edad, tamaño, peso, condiciones fisiológicas y estado de salud de la mascota, siguiendo el esquema de inmunización recomendado por los profesionales veterinarios.

Vacunas disponibles según la especie:

Caninos

- Pentavalente: Protege contra distemper canino, hepatitis infecciosa canina, parvovirus, parainfluenza y leptospira. Se aplica a partir de los 45 días de nacido.
- Hexavalente: Incluye la protección de la pentavalente y agrega rabia.
- Puppy (Aplica desde el primer mes): Especialmente formulada contra distemper canino y parvovirus canina en cachorros.
- Vacuna antirrábica: Protección contra la rabia, obligatoria según normativas sanitarias.

Felinos

- Triple Viral Felina: Protege contra rinotraqueitis viral felina, calicivirus felino y panleucopenia felina.
- Triple Viral Felina + Rabia: Combina la protección de la Triple Viral con la vacuna antirrábica.
- Leucemia Felina: Recomendada para gatos con riesgo de exposición al virus de leucemia felina (FeLV).





La asistencia se prestará a las mascotas mayores de un (1) año que cuenten con el carné de vacunación al día a excepción de la vacuna Puppy que puede suministrarse a mascotas desde el mes uno (1) de edad.

Para hacer efectiva la vacunación, la mascota debe haber sido desparasitada al menos 8 días antes y estar en óptimas condiciones de salud.

El servicio está sujeto a la evaluación y autorización previa del médico veterinario asignado por el prestador.

- Tiempo de asignación del proveedor: 48 horas hábiles
- Tiempo de prestación del servicio: 8 días calendario

Este servicio se prestará 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.

Servicio de desparasitación

Cuando el afiliado requiera el servicio de desparasitación para la mascota inscrita, el prestador se encargará de coordinar con un proveedor de su red veterinaria. El servicio de desparasitación puede ser a domicilio o en clínica, en todo caso dependerá de la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un (1) año y menores de nueve (9) años y que cuenten con un carné de vacunas al día.

El servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del médico veterinario asignado por el prestador.

- Tiempo de asignación del proveedor: 48 horas hábiles
- Tiempo de prestación del servicio: 8 días calendario





Este servicio se prestará 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.

Profilaxis dental para mascotas

Cuando la mascota del afiliado requiera un procedimiento de limpieza y cuidado dental, el prestador cubrirá la profilaxis dental.

Para hacer efectivo el servicio la mascota debe tener más de 1 año de edad y menos de 10 años. El servicio incluye la extracción de piezas dentales en mal estado, siempre que sea médicamente necesario y recomendado por un veterinario, Sedación para la realización del procedimiento, recomendaciones postoperatorias para el cuidado dental de la mascota.

No se encuentra en cobertura tratamientos adicionales como cirugías maxilofaciales, radiografías dentales, medicamentos postoperatorios, entre otros. Tampoco mascotas con condiciones preexistentes o enfermedades que contraindiquen la sedación.

En caso de requerir una prueba diagnóstica contemplada en las condiciones de este programa el afiliado puede solicitar el servicio de auxilio siempre y cuando tenga evento disponible.

Los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

Servicio de guardería y hotelería canina

Cuando el afiliado requiera el servicio de guardería para la mascota registrada, el prestador coordinará el servicio de guardería para su mascota hasta por tres (3) días con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.





El prestador no cubrirá los costos de traslado de la mascota, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

El afiliado debe suministrar la comida para su mascota durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación y la mascota debe tener el carné de vacunación al día.

Servicio de paseador canino a domicilio

Cuando el afiliado requiera el servicio de paseador para la mascota registrada, el prestador coordinará el servicio de paseador canino a domicilio con un proveedor perteneciente a su red máximo 1 hora por día, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador no asume responsabilidad por accidentes, pérdidas o daños ocurridos durante el servicio.

Para hacer efectivo el servicio el afiliado debe proporcionar arnés o correa en buen estado para el paseo.

El afiliado debe acoger las recomendaciones del prestador. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación y la mascota debe tener el carné de vacunación al día y estar libre de enfermedades contagiosas.

El servicio no incluye servicios adicionales como entrenamiento, baño o alimentación, entre otros. No se prestará el servicio a caninos agresivos o con antecedentes de ataques a personas o animales.

Servicio de baño y peluquería

En caso de que el afiliado requiera el servicio de baño, peluquería y corte de uñas, el prestador coordinará y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. este servicio se prestará





en la red veterinaria de el prestador, los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

El servicio de baño y peluquería para mascotas se prestará hasta el monto máximo de cobertura establecido. Dependiendo de la raza, tamaño, peso y características físicas de la mascota, el costo del servicio podría exceder dicho límite, en cuyo caso el afiliado deberá asumir el excedente directamente con el proveedor.

El monto máximo de cobertura para este servicio puede variar en función de diversos factores: Raza y tamaño de la mascota, tipo de pelaje, condiciones particulares de la mascota, ej. mascotas con necesidades especiales o Sensibilidades

Los valores presentados a continuación son aproximados y pueden variar según diferentes factores, tales como Ubicación, Disponibilidad, Raza y tamaño de la mascota, Estado de la mascota, entre otros.

Raza Pequeña	Tiempo de Ejecución	Costo del Servicio IVA incluido
CRIOLLOS /PERRO	1 hora	\$ 45.000
GATOS CRIOLLO	1 hora	\$ 45.000
PINSCHER	1 hora	\$ 45.000
YORKIE	2 horas	\$ 71.400
GATO PERSA	2 horas	\$ 71.400
GATO ANGORA	2 horas	\$ 71.400
POMERANIA	2 horas	\$ 71.400
SHIH TZU	2 horas 30 min	\$ 71.400





Raza Mediana	Tiempo de Ejecución	Costo del Servicio IVA incluido
BULLDOG FRANCÉS	1 hora	\$ 45.000
BEAGLE	1 hora 30 min	\$ 45.000
BULL TERRIER	1 hora	\$ 71.400
FOX TERRIER	1 hora 30 min	\$ 71.400
CRIOLLOS /PERRO PELUDOS	2 horas	\$ 71.400
FRESPUDER	2 horas	\$ 71.400
PUGGLE	2 horas	\$ 71.400
POMSKY	2 horas 30 min	\$ 71.400
SCHNAUZER	2 horas 30 min	\$ 71.400
COCKER SPANIEL	3 horas	\$ 83.300

Raza Grande	Tiempo de Ejecución	Costo del Servicio IVA incluido
ROTTWEILER	1 hora 30 min	\$ 71.400
PITBULL	1 hora 30 min	\$ 71.400
DOBERMAN	1 hora 30 min	\$ 83.300
LABRADOR	2 horas	\$ 83.300
CRIOLLOS /PERRO PELUDOS	2 horas	\$ 83.300
PASTOR ALEMÁN	3 horas	\$ 83.300
LOBO SIBERIANO	3 horas	\$ 83.300
GOLDEN RETRIEVER	3 horas	\$ 83.300
SAMOYEDO	3 horas	\$ 83.300
HUSKY	3 horas	\$ 83.300
SAN BERNARDO	3 horas	\$ 83.300

En todo caso, el servicio se cubrirá hasta el monto máximo establecido en el programa de asistencias. Cualquier excedente deberá ser asumido por el usuario. El prestador del servicio le informará previamente sobre los costos.





Si la mascota utiliza elementos de aseo en específicos, el afiliado deberá suministrarlo a la red veterinaria, de lo contrario se aplicará el utilizado por el proveedor asignado. El prestador no será responsable de los efectos secundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el proveedor.

Si el afiliado desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

Servicio corte de uñas para mascotas

En caso de que el afiliado requiera el servicio de corte de uñas y limpieza de oídos, el prestador coordinará y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en la red veterinaria de el prestador, los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

El servicio de corte de uñas para mascotas se prestará hasta el monto máximo de cobertura establecido.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

En caso de solicitar servicio de baño, peluquería, corte de uñas y limpieza de oído:

Si el servicio es prestado en el domicilio del afiliado el área donde se prestará el servicio de estética para mascotas debe ser adecuada previamente por el afiliado para garantizar que el proveedor pueda desempeñar su labor de manera eficiente y segura. Esto incluye:

- Asegurarse de que el espacio sea limpio, seco y suficientemente amplio para maniobrar con comodidad, según el tamaño y la raza de la mascota.
- Garantizar la disponibilidad de agua corriente en caso de ser necesario para el servicio.
- Proveer un entorno tranquilo que minimice el estrés de la mascota durante el proceso de aseo.





El proveedor se encargará de realizar únicamente las actividades incluidas en el servicio contratado. No será responsable de preparar el espacio ni de manejar condiciones ambientales desfavorables o peligrosas.

El afiliado debe supervisar que la mascota esté lista para recibir el servicio, sin comportamientos agresivos que puedan dificultar la labor del proveedor, y cumplir con cualquier requisito adicional indicado por el prestador.

El proveedor limpiará la zona utilizada para realizar el servicio, asegurándose de dejarla en condiciones funcionales y seguras. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la limpieza realizada está orientada a eliminar residuos del procedimiento, por lo que se aconseja al afiliado realizar una limpieza adicional para asegurar un estado óptimo del espacio tras la prestación del servicio.

- Tiempo de asignación del proveedor: 48 horas hábiles
- Tiempo de prestación del servicio: 15 días calendario

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Si el carné de vacunación de la mascota no se encuentra al día no se prestarán los servicios de vacunación, desparasitación, paseador canino y guardería y hotelería canina.
- b) No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación ni parto.
- c) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- d) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- e) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
- f) Cuando se evidencie negligencia del afiliado, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.





- g) Remisiones por especialistas
- h) Mascotas que no sean propiedad del afiliado.
- i) Participación de la mascota en riñas con aceptación del afiliado.
- j) 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.
- k) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- l) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
- m) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- n) 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.
- o) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- p) El infarto de miocardio.
- q) Traslados por enfermedad

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 existes 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.

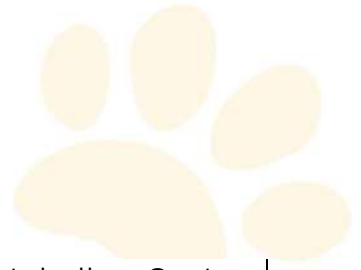
2.2 PREVISIÓN EXEQUIAL

A continuación, se describe el alcance de los servicios a los que tiene derecho El Protegido (titular y/o beneficiario). Estos servicios se prestarán siempre y cuando no ocurra alguna de las causales en que opera la no protección en las exclusiones señaladas en la próxima sección y los costos asumidos por Los Olivos Antioquia Chocó no excederán de las sumas contratadas.

El Protegido (titular y/o beneficiario) tendrá derecho solamente a los servicios del plan contratado (Mascotas Plan Vital) y que aparecen en su perfil y condiciones particulares

Servicio de homenaje
• Servicio las 24 horas • Período de carencia de 120 días • Afiliación de la mascota hasta 10 años con 364 días • Tiempo de recogida 2 horas en Medellín • Tiempo de recogida 4 horas en municipios aledaños • Certificado de cremación individual (No aplica para Apartadó, ni en el resto del país) • El servicio de previsión exequial será prestado sin valor adicional en Medellín y Área Metropolitana (desde Caldas hasta Barbosa, incluyendo San Cristóbal y San Antonio de Prado), Oriente Antioqueño (Santa Elena, Guarne, Marinilla, Rionegro, El Peñol, Carmen de Viboral, El Retiro, La Ceja, La Unión, Santuario y San Vicente de Ferrer), Norte (Don Matías, San Pedro, Belmira y Entreríos), Occidente (San Jerónimo,





Sopetrán y Santa Fe de Antioquia), Suroeste (Amagá, Versalles, Montebello y Santa Bárbara); no aplica para el resto del país.

- Kit de recordación en memoria de la mascota y 4 recordatorios. **Aplica en todo el territorio nacional.** En ciudades principales el tiempo de envío será de 3 días hábiles y en el resto del territorio nacional será de 5 días hábiles, en ambos casos una vez recibida la foto de la mascota

SERVICIO DE RECOGIDA DE LA MASCOTA

En caso de fallecimiento de la mascota se prestará servicio de recogida las 24 horas en la dirección de recogida que proporcione el titular del contrato, hasta las instalaciones donde se llevará a cabo la cremación de la mascota.

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que el prestador podrá prestar los servicios en forma directa o a través de su red de proveedores. 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.

Para las asistencias se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de la afiliación.

Para los servicios de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria por enfermedad y asistencia exequial (Eutanasia, traslado, resguardo y disposición de la mascota) se definió un período de carencia de sesenta (60) días desde el momento de afiliación.

Para el servicio de previsión exequial de la mascota se definió un período de carencia de ciento veinte días (120) días desde el momento de la afiliación.





4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE EL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el afiliado requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El afiliado que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. Comunicarse con el prestador a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- c. El afiliado procederá a suministrarle al representante del prestador que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el servicio que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del evento. En el momento de solicitar y/o recibir el servicio de asistencia se le requerirá al afiliado un documento de identificación con fotografía.
- d. Queda entendido que los servicios de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el afiliado activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del proveedor y mano de obra.
- f. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

5. REEMBOLSOS

- a) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
- b) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
- c) En caso de que el afiliado requiera proceder con su proveedor de confianza el prestador autorizará hasta el 33% del monto máximo de cobertura.
- d) El afiliado cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de EL PRESTADOR para radicar los documentos
- e) Todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras





- f) En situaciones en las que no se cuente con disponibilidad de la red de proveedores, el prestador procederá a autorizar el reembolso por un monto de hasta el máximo de cobertura permitido.
- g) En todo caso el afiliado deberá solicitar previa autorización al prestador, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el afiliado haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados al afiliado en el momento de tener la autorización por parte del prestador.

En todo caso el prestador es autónomo de decidir si autoriza o no con el reembolso.

6. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

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

- a. 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 al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- b. Solicitar al prestador de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier servicio cuyo reembolso pretenda solicitar posteriormente.
- c. Dar aviso oportuno al prestador del cambio de domicilio del afiliado. Queda entendido que en caso de que el afiliado establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, 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.
- d. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.





- e. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- f. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la empresa.

7. EXCLUSIONES GENERALES SERVICIOS DE ASISTENCIAS

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

- a. Cuando el afiliado no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al servicio solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c. Cuando el afiliado no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como afiliado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- d. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del afiliado comprobada por el personal del prestador.
- f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los eventos originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los eventos originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los eventos originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l. Cuando no exista la infraestructura privada que permita la prestación del servicio en la zona.





- m. Cuando el afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado y terceros cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las exclusiones generales antes expresadas.
- o. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado y terceros cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las exclusiones generales antes expresadas.
- p. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

8. REGISTRO DE LA MASCOTA

La mascota que se vaya a registrar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser un perro o un gato.
- Le debe pertenecer a Protegido (titular y/o beneficiario) vivir en su residencia permanente.
- Debe ser menor de 11 años para su ingreso.
- No puede ser destinada para fines comerciales.
- La asistencia solo se dará a las mascotas que Protegido (titular y/o beneficiario) tenga protegidas en el plan, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula de Protegido (titular y/o beneficiario), foto de la mascota y del carné de vacunación.

9. EVENTOS Y PERIODOS QUE NO SE PROTEGEN

No habrá lugar a la prestación de las asistencias cuando su necesidad sea consecuencia de los siguientes hechos:

- Mala fe de EL PROTEGIDO (titular y/o beneficiario).
- Fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.





- Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear radiactiva.
- Enfermedades congénitas o hereditarias de la mascota (aunque no hayan sido diagnosticadas para el momento de celebración del contrato).
- Enfermedades adquiridas antes de la celebración de este contrato de la mascota (aunque para dicho momento no hubiesen sido diagnosticadas).
- Enfermedades oncológicas de la mascota.
- Enfermedades infecciosas o contagios que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota en competencias oficiales o exhibiciones.

Las asistencias en ningún caso incluyen lo siguiente:

- Ecografías por diagnóstico de gestación.
- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota en una riña o en actos criminales con la aceptación de EL AFILIADO o beneficiario.
- Remisiones por especialistas.

Tampoco habrá lugar a la prestación cuando EL AFILIADO o beneficiario:

- No proporcione información veraz y oportuna que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Incurra en gastos o arreglos sin haberlo consultado previamente o sin haber obtenido autorización de Los Olivos.
- No se identifique como titular o beneficiario de la asistencia. Se encuentre por fuera de Colombia.
- No tiene al día el carné de vacunación de la mascota. No presenta foto de la mascota afiliada al solicitar la asistencia.

10. VIGENCIA, PERÍODO NO PROTEGIDO Y RENOVACIÓN





EL Protegido (titular y/o beneficiario) tendrá derecho a las asistencias contratadas mientras el contrato se encuentre vigente. La vigencia contratada es anual y se podrá renovar por periodos iguales al finalizar cada vigencia. Dicha renovación será automática, pero en cualquier momento cualquiera de las partes podrá manifestar su deseo de dar por terminado unilateralmente el contrato. De otro lado, se señala que después de 90 días de mora se terminará automáticamente el contrato y en consecuencia se perderá el derecho a la utilización de los servicios pactados.

Durante la primera vigencia del contrato (desde la fecha de afiliación de la cobertura) habrá un periodo no protegido de sesenta días durante el cual **Protegido** (titular y/o beneficiario) no podrá hacer uso de las asistencias. La asistencia exequial tiene un periodo no protegido de ciento veinte días.

Durante cada vigencia **Protegido** (titular y/o beneficiario) tendrá derecho a que se le preste cada asistencia según el número de eventos por vigencia indicados en el Perfil y condiciones particulares que se integran a este contrato. Por evento se entiende 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 telefónico referido por LOS OLIVOS gestione los medios para proceder a la prestación de la asistencia solicitada.

11. OBLIGACIÓN DE LOS OLIVOS

La obligación de **LOS OLIVOS** es proveer las asistencias descritas en el Perfil y condiciones particulares del contrato. Para ello se compromete a emplear la diligencia y cuidado razonables. Para proveer las asistencias, **LOS OLIVOS** ha contratado a GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S., quien cuenta con una red de atención y de proveedores para la prestación de asistencias. En el caso en que las asistencias consisten en que se envíen técnicos, la obligación de **LOS OLIVOS** se limita a la coordinación del servicio y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia; en los casos en que la asistencia consiste en poner en contacto a **Protegido** (titular y/o beneficiario) para que le sea brindada una asesoría profesional, la obligación se limita a dicha puesta en contacto y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia.





Dicha coordinación consiste en sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de **Protegido** (titular y/o beneficiario). No hace parte de la obligación de LOS OLIVOS responder por la calidad e idoneidad de los servicios prestados por los técnicos, ni por el de las asesorías prestadas por los profesionales. Cualquier inconformidad o perjuicios que se desprenda de dichos servicios o asesorías es una cuestión que deberá resolverse entre el **Protegido** (titular y/o beneficiario) y los técnicos o profesionales.

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos especiales utilizados en las presentes Condiciones Generales tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

- **EL PRESTADOR:** GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.
- **LA EMPRESA:** PREVISORA SOCIAL COOPERATIVA - VIVIR
- **AFILIADO:** es la persona titular de la asistencia y con derecho a acceder a los servicios del programa cuyas condiciones generales quedan consignadas en el presente documento.
- **ACCIDENTE GRAVE:** Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario de riesgo vital a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria
- **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria
- **ÁMBITO TERRITORIAL:** es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.
- **ASISTENCIA:** prestación de ayuda al afiliado que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un evento que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el prestador y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.
- **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 del afiliado con relación a las asistencias del programa.





- **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.
- de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
- **DOMICILIO:** lugar de residencia de EL AFILIADO con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por el afiliado al momento de activar el servicio.
- **EMERGENCIA VETERINARIA:** situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.
- **EMERGENCIA:** situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.
- **ENFERMEDAD CONGÉNITA 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
- **ENFERMEDAD CRÓNICA:** las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta
- **ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA:** condición de salud, alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.
- **ENFERMEDAD:** toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por médico legalmente autorizado para ejercer. A efectos de la cobertura del programa de asistencia, no se considera enfermedad la originada en un Accidente, la enfermedad congénita y/o hereditaria, la enfermedad preexistente o patológica y tampoco las alteraciones de la conducta y/o comportamiento ni la gestación, el parto normal o ectópico.
- **EVENTO:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional,





operador telefónico, del PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

- **FECHA DE INICIO VIGENCIA:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los afiliados a la empresa (Ver período de carencia).
- **INCIDENTE:** suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.
- **INFRAESTRUCTURA PRIVADA:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.
- **MASCOTA:** Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía principalmente y que es absolutamente dependiente del ser humano para asegurar su bienestar y supervivencia. Para efectos de las asistencias aquí contempladas, únicamente se entenderá como mascota al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del afiliado
- **MONTO MÁXIMO POR EVENTO:** cantidad máxima que pagará el prestador en caso de presentarse un evento.
- **PERÍODO DE CARENIA:** es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el afiliado puede hacer uso de la asistencia. Para las asistencias se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de la afiliación. Para los servicios de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria por enfermedad y asistencia exequial se definió un período de carencia de sesenta (60) días desde el momento de afiliación.
- **PERÍODO DE VIGENCIA:** período durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.
- **PREEXISTENCIA:** existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del prestador, quien cuenta con la





experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

- **PROVEEDOR:** persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor del afiliado cuando se presente un evento.
- **REEMBOLSO:** cantidad de dinero que se le devuelve al afiliado cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.
- **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa asistencias.
- **URGENCIA:** situación de salud, peligro o desastre que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes, pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

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



Estas son nuestras **líneas de contacto** disponibles para acompañarte cuando lo necesites.

Líneas de atención

- Línea fija: (604) 322 2829
- Línea nacional gratuita: 01 8000 41 0202
- Línea celular: #549
- WhatsApp: 310 597 8932

Síguenos en:

- Instagram: los_olivos_antioquia
- Facebook: Los Olivos Antioquia-Chocó
- LinkedIn: Los Olivos Antioquia-Chocó

Sitio web:

- antioquia.losolivos.co

Puntos de atención

Medellín, Apartadó, Tarazá,
Barbosa y Chigorodó.

