



**PROGRAMA CUENTA  
DE AHORROS DIGITAL  
ASISTENCIA  
MASCOTAS**

## PROGRAMA CUENTA DE AHORROS DIGITAL ASISTENCIA MASCOTAS

### PRIMERA: OBJETO

En virtud del presente anexo, EL BANCO a través de LACOMPAÑÍA de Asistencia, garantiza la puesta a disposición del cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica, cuando este se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido a su mascota, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

### SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

**Cliente:** Persona natural, titular de una cuenta de depósito en EL BANCO, beneficiaria del servicio y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

**Emergencia:** Es un hecho súbito, producido por un acontecimiento inesperado.

**Enfermedad preexistente:** Se entiende por enfermedad preexistente, toda enfermedad, malformación o afección que haya sufrido la mascota con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la afiliación.

**Accidente:** Se refiere a toda causa violenta o suceso súbito e imprevisto ajeno a la voluntad del Titular de la mascota, que ocurra dentro del periodo de vigencia del contrato, que le ocasione a la mascota del Titular una lesión orgánica o una perturbación funcional permanente o pasajera.

**Mascota Registrada:** Perro o gato que convive con el cliente y la cual debe cumplir con los siguientes requisitos de edad:

- Edad mínima de ingreso: 3 meses
- Edad máxima de ingreso: 10 años
- Edad máxima de permanencia: 12 años

**Periodo de Carencia:** Se entiende como el lapso de tiempo contado a partir de la fecha de inicio de vigencia del producto de asistencia, durante el cual las coberturas y servicios indicados en este condicionado no serán aplicables. Finalizado dicho período, el usuario podrá acceder a las prestaciones conforme a los términos, límites y exclusiones aquí establecidos.

El cliente podrá hacer uso de los servicios de asistencia para mascotas, 30 días después del inicio de la vigencia del producto, con excepción de los servicios de asistencia que se prestan por medio de conferencia telefónica.

### TERCERA: AMBITO TERRITORIAL

Las prestaciones relacionadas en el presenta anexo, se brindarán en las ciudades de Bogotá D.C y su área metropolitana (Soacha, Mosquera, Madrid, Facatativá, Zipaquirá, Chía, Funza, Cajicá, Sibaté, Tocancipá, La calera, Sopó y Cota), Medellín y su área metropolitana (Bello, Envigado, Itagüí, La estrella y Sabaneta), Cali y su área metropolitana (Jamundí, Palmira y Yumbo), Barranquilla y Soledad, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Santa Marta, Cartagena y Turbaco, montería, Sincelejo, Valledupar, Villavicencio, Cúcuta, Tunja, Neiva, pasto, Popayán e Ibagué.

La cobertura para clientes que estén localizados en ciudades diferentes a las antes

mencionadas, se otorgará sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la cláusula decima del presente anexo.

#### CUARTA: LIMITES DE COBERTURA

COBERTURA	LIMITE ECONOMICO POR EVENTOS	LIMITE DE EVENTOS
Gastos médicos veterinarios por enfermedad o accidente	Hasta \$100,000	1
Asistencia médica veterinaria a domicilio	Incluido	1
Orientación veterinaria telefónica	Incluido	Ilimitado
Traslado de la mascota a centro médico por emergencia	Incluido	1
Pipeta antipulgas	Hasta \$50,000	1
Auxilio para compra de medicamentos	Hasta \$50,000	1
Información y referencia de servicios para mascotas	Incluido	Ilimitado
Orientación nutricional de la mascota	Incluido	Ilimitado

#### QUINTA: COBERTURAS

##### 1. Gastos médicos veterinarios por enfermedad o accidente

Cuando la mascota sufra lesiones por hechos accidentales o de enfermedad (no preexistente) y requiera hospitalización, LA COMPAÑÍA de asistencia brindará atención médica hasta el tope de cobertura establecido, incluyendo:

- a. Consulta por urgencia.
- b. Hospitalización como consecuencia de una urgencia médica.
- c. Radiografías, ecografías o exámenes de laboratorio realizados exclusivamente durante la hospitalización.
- d. Medicamentos suministrados exclusivamente durante la hospitalización.

Se cubren únicamente enfermedades no preexistentes o accidentes sufridos durante la vigencia del producto. No se cubren medicamentos o tratamientos posteriores a la urgencia médica y no se efectúa chequeo previo al inicio del producto, los veterinarios pertenecientes a la red de atención determinarán si la mascota sufre alguna enfermedad preexistente mediante exámenes médicos, historia clínica y/o testimonio del responsable o dueño de la mascota, entre otros mecanismos que considere pertinentes.

##### 2. Asistencia médica veterinaria a domicilio

Cuando el dueño de la mascota registrada lo requiera, y en caso de un accidente o enfermedad de la mascota ocurrida o diagnosticada durante la vigencia del producto y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, LA COMPAÑÍA coordinará el servicio de consulta veterinaria a domicilio.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

### 3. Orientación veterinaria telefónica

En situaciones de emergencia médica, el cliente tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica veterinaria de asistencia, donde un veterinario atenderá la llamada y orientará sobre cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada y orientará las conductas provisionales que se deben asumir.

- a. Podrá hacer las consultas necesarias sobre: molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- b. Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad.
- c. Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

LA COMPAÑÍA no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica, ya que se entiende que es un servicio de medio y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

### 4. Traslado de la mascota a centro médico por emergencia

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota por emergencia a raíz de un accidente o enfermedad dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; LA COMPAÑÍA coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota a la veterinaria más cercana.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

### 5. Pipeta antipulgas

En caso de que el propietario de la mascota lo requiera, LA COMPAÑÍA cubrirá el servicio de suministro y aplicación de la pipeta antipulgas. La pipeta se coloca en el lomo del animal, el líquido se adhiere a la piel durante varias semanas y esta hace que los parásitos lo abandonen. El efecto se observa a las 48 horas a aproximadamente y no se recomienda bañar a la mascota durante este tiempo.

El servicio debe ser solicitado con mínimo 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 pm. Este servicio se prestará en red veterinaria, los costos correspondientes del desplazamiento, si se llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

### 6. Auxilio para compra de medicamentos

En caso de que el cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA brindará un auxilio para la compra de medicamentos prescritos por un médico veterinario titulado, destinados al tratamiento de enfermedades o condiciones de salud que afecten a la mascota.

**Condiciones del servicio:**

- Los medicamentos deberán estar debidamente formulados por un médico veterinario
- El auxilio aplicará únicamente para medicamentos relacionados con el diagnóstico veterinario
- El beneficio se hará efectivo previa presentación de la fórmula veterinaria y la factura de la compra
- No aplica para alimentos, suplementos nutricionales, productos de aseo, vitaminas de uso preventivo ni medicamentos de uso humano.

**7. Información y referencia de servicios para mascotas**

Cuando el cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA de asistencia brindará información relacionada con:

- Referencia y coordinación de servicios caninos.
- Referenciación y coordinación de cementerios de mascotas.
- Orientación para baño y peluquería.
- Referenciación salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias.
- Referenciación de adiestradores de perros, vacunación, entre otros.
- Referencia e información de eventos para mascotas, lugares pet friendly, jornadas de adopción y esterilización
- Referencia con hoteles y guarderías para mascotas.
- Referencia y coordinación de chips para mascotas.

**Parágrafo:** si el cliente acepta tomar el servicio debe cubrir los gastos que se generen por el servicio prestado.

**Importante:**

La edad mínima y máxima de ingreso de la mascota, debe encontrarse dentro de las siguientes:

- Edad mínima de ingreso de la mascota: 4 meses.
- Edad máxima de ingreso: 10 años.
- Edad de permanencia hasta 12 años

**8. Orientación nutricional para la mascota**

En caso de que el cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA de asistencia proporcionará el servicio de orientación nutricional, el cual será atendido de manera virtual o telefónica por médicos veterinarios con formación o especialización en nutrición animal.

Esta asistencia incluye, pero no se limita a:

- Evaluación y explicación del perfil nutricional de los alimentos comerciales o caseros (contenido calórico, proteínas, grasas, carbohidratos, vitaminas y minerales).
- Recomendaciones generales sobre dietas adecuadas según la especie, edad, tamaño, condición corporal, nivel de actividad y necesidades particulares de la mascota.
- Sugerencias sobre planes alimenticios en casos de condiciones específicas como sobrepeso, alergias, intolerancias, enfermedades metabólicas u otras patologías que requieran ajustes nutricionales.

- Referenciación, cuando sea aplicable, a nutricionistas veterinarios o centros especializados para una valoración presencial o planes nutricionales avanzados.

La orientación brindada tiene carácter informativo y no sustituye una consulta clínica presencial ni los tratamientos prescritos por el veterinario tratante.

#### **SEXTA: EXCLUSIONES**

- a) Servicios que haya contratado el propietario de la mascota sin el previo consentimiento y autorización del proveedor de la asistencia.
- b) Para la prestación de este servicio solo tendrán cobertura las mascotas que sean perros y/o gatos.
- c) Eventos de la naturaleza por fuerza mayor que impidan la prestación de la asistencia.
- d) Enfermedad infecciosa, que pudiera sufrir la mascota si esta no tiene su carnet de vacunación al día.
- e) Enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- f) Enfermedades infecciosas, como: hepatitis, infección canina, rabia, toxoplasma, leucemia felina, entre otros.
- g) Enfermedad oncológica.
- h) Conductas del cliente, cuando se encuentre bajo efectos del alcohol, drogas o alucinógenos, que pongan en peligro la vida de la mascota.
- i) Lesiones a la mascota producidas por la participación en peleas ilegales y/o clandestinas o en actos criminales, con la aceptación del cliente.
- j) Perros destinados para fines comerciales.
- k) Participación de la mascota en competencias oficiales o exhibiciones.
- l) Incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario.

#### **SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El cliente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados, debiendo indicar el nombre del cliente principal, su número de cédula de ciudadanía, los datos de su mascota, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

#### **OCTAVA: LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente contrato. En consecuencia, no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significara: técnicos, médicos, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

#### **NOVENA: INCUMPLIMIENTO**

LA COMPAÑÍA queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Cliente o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico u orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

#### DECIMA: REEMBOLSOS

LA COMPAÑÍA reembolsará al cliente, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos clientes mencionados en el presente anexo y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el cliente cumpla con las siguientes obligaciones:

- El Cliente deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de LA COMPAÑÍA, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del cliente, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez reciba la solicitud previa, LA COMPAÑÍA le dará al cliente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso LA COMPAÑÍA realizará un reembolso sin que el cliente haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. De cualquier manera, LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.