

CONDICIONES GENERALES

Recomendación importante

Invitamos a los afiliados de un plan de asistencia mascotas **48 HOORASS DIA** a leer estas condiciones Generales. En las siguientes páginas, encontrará las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia mascotas, son cubiertos a través de **48 HOORASS DIA**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar servicios e asistencia veterinaria durante el periodo de vigencia del plan contratado.

Aceptación del afiliado

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del afiliado propietario de la mascota al momento de la compra del plan, conforman el contrato de asistencia a mascotas que brinda **48 HOORASS DIA**. El afiliado propietario de la mascota declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el afiliado propietario de la mascota reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del plan, el afiliado propietario de la mascota no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del plan por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia.

- Este programa está diseñado solo para mascotas Perros y Gatos.
- El afiliado propietario de la mascota debe contactar a la línea de asistencias de **48 Hoorass Dia** en los casos en que necesite acceder a uno de los servicios que hacen parte de las coberturas de estos planes.
- En caso de que no exista cobertura geográfica en el lugar donde reside la mascota, la compañía previa autorización de la línea de atención y presentación de facturas, procede a reembolsar el valor de los gastos en que haya incurrido el titular hasta el límite máximo que se tenga contemplado en cada cobertura.
- Las edades de afiliación de las mascotas son desde los 3 meses y hasta 12 años como edad máxima. Aplica permanencia hasta el fallecimiento de la mascota.



- La cobertura es a nivel nacional para los servicios de teleasistencias y en ciudades principales para los servicios asistenciales.
- Algunas coberturas tienen estipulado un copago, el cual debe cancelarse a la compañía antes de la prestación del servicio.
- El afiliado propietario de la mascota podrá renovar esta asistencia siempre que el estado de salud de la mascota no se encuentre diagnosticado en fase terminal.
- Los eventos no son acumulables en cada renovación.
- No se cubren preexistencias.
- Todo evento o suceso presentado, en la renovación será considerado como preexistencia.
- Las renovaciones no contemplan periodos de carencia, siempre y cuando se realice antes de finalizar vigencia.

II. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Gastos médicos por accidente o enfermedad no preexistente

Esta cobertura es para mascotas entre los 3 meses y 12 años de edad.

Cuando la mascota sufra lesiones por hechos accidentales o de enfermedad, **48 Hoorass Día** brindará asistencia hasta el tope de cobertura:

- Consulta por urgencia.
- Hospitalización a consecuencia de una urgencia médica.
- Radiografías, ecografías o exámenes de laboratorio realizados exclusivamente durante la consulta por urgencia o la hospitalización.
- Medicamentos e insumos para la estabilización (equipo y material de sutura) suministrados exclusivamente durante la consulta por urgencia o la hospitalización.

Se cubren únicamente enfermedades o accidentes sufridos durante la vigencia del plan.

- No se cubren enfermedades preexistentes.
- No se cubren medicamentos o tratamientos posteriores a la urgencia médica.

Consulta Médica Veterinaria a Domicilio o en Clínica por Urgencia

Esta cobertura es para mascotas entre los 3 meses y 13 años de edad.

En caso de enfermedad o lesión súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones

descritos en el presente documento, **48 Hoorass Día** coordinará y pagará el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio y/o en red veterinaria.

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.

Exclusiones del Servicio Médico Veterinario:

Además de las exclusiones mencionadas, se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria por emergencia” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Orientación Veterinaria Telefónica

El propietario tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada, contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

48 HOORASS DÍA No se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica, ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

Traslado de Mascotas por Emergencia

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota por emergencia (enfermedad o accidente) dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; **48 Hoorass Día** 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.

Asistencia funeraria cremación colectiva (especial) y/o cremación individual si el cliente desea pagar el excedente (gold)

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, **48 Hoorass Día** prestará servicio de cremación en donde se incluyen los siguientes servicios:

- Retiro de la mascota en el lugar del fallecimiento.
- Servicio de cremación.

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el Titular o Familiar ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica de **48 HOORASS DÍA**.

Exclusiones

- a) La mascota que tenga menos de cuatro (4) meses cumplidos al momento del fallecimiento.
- b) Cuando el fallecimiento ocurra durante los primeros 30 días como periodo de carencia.

Asistencia veterinaria de eutanasia

48 Hoorass Día brindará el servicio de eutanasia de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada por un médico veterinario. **48 Hoorass Día** asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del Call Center de **48 Hoorass Día**. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de 48Hoorass Día. En caso contrario no habrá obligación para **48 Hoorass Día** por los servicios tomados directamente por el Titular. 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.

Aplica un periodo de carencia de 30 días.



Asistencia por pérdida de mascota

Cuando el propietario requiera el servicio de ayuda en búsqueda y localización de la mascota registrada, se le brindará asistencia a través de publicaciones en redes especializadas, se realizará máximo una publicación por cada vez que la mascota se encuentre extraviada. La pérdida de la mascota se debe reportar a la línea de atención máximo 48 horas del extravío.

Estancia veterinaria en caso de hospitalización y viaje del Titular

En caso de que el Titular se encuentre hospitalizado o de viaje, **48 Hoorass Día** brindará y coordinará el servicio de guardería para perros o gatos por un máximo de cinco (5) días. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la mascota.

Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Informes de vacunación para la mascota

48 Hoorass Día brindará asistencia de información sobre el esquema de vacunación para la mascota (perro o gato), realizando orientación de acuerdo a la edad y carnet de vacunación.

Asistencia telefónica legal por daños a terceros

48 Hoorass Día brindará asistencia de Información sobre derecho aplicable, en el caso de que la mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura a un tercero. **48 Hoorass Día** realizará acompañamiento legal, orientado e indicando al Titular la mejor forma para actuar y llevar a cabo la conciliación con el tercero.

- Se excluyen los casos en los cuales dicho suceso ocurra dentro de la propiedad del Titular.
- Se excluyen los casos en los que la mascota reaccione en defensa a ataques de violencia.

Esterilización de la mascota

En caso que el Titular lo requiera, **48 Hoorass Día** coordinará la esterilización de su mascota, este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario, en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 pm. **48 Hoorass Día** brindará un auxilio al Titular hasta el tope de cobertura para el servicio de esterilización, el desplazamiento si llegase a requerir, correrá a cargo del propietario de la mascota. No podrán ser objeto de esta cobertura mascotas de edad inferior a 3 meses cumplidos, ni aquellos con más de 9 años de edad.

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. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 2 meses. El propietario debe enviar el reporte de los exámenes prequirúrgicos (cuadro hemático, ALT y creatinina) a la línea de atención y el valor debe ser asumido por el propietario de la mascota con recursos propios.

Pipetas anti pulga

En caso que el Titular lo requiera, **48 Hoorass Día** cubrirá el servicio de pipeta anti pulgas. Esta se aplicará sobre la piel de la mascota con el fin de eliminar las pulgas. **48 Hoorass Día** cubrirá el costo de la pipeta hasta el monto límite de cobertura. 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 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.

Urgencia dental para mascota

En caso de una urgencia dental, **48 Hoorass Día** dispone del servicio de odontología veterinaria donde un profesional prestará la asistencia correspondiente incluido el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento farmacológico para el alivio del dolor. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 2 meses.

Cirugía: Exodoncias o extracciones simples en dientes permanentes, extracciones simples en dientes restos radiculares, exodoncias o extracciones simples en dientes fracturados

- Radiografías: Periapical sintomática, las anteriores requeridas para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio.



Orientación nutricional veterinaria

A solicitud del propietario de la mascota **48 Hoorass Día** prestará el servicio de orientación nutricional virtual o telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de veterinarios especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.) dietas y referenciación de nutricionistas.

Baño para la mascota

Cuando el Titular lo requiera **48 Hoorass Día** asumirá los servicios de baño y peluquería. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, 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.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Entrega de medicamentos a domicilio

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos derivados de la consulta veterinaria por emergencia, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos. Este servicio se brindará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 del mediodía, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Esta asistencia solo se podrá requerir siempre que se tenga fórmula médica con sello del médico veterinario tratante e historia clínica de la emergencia (accidente, cirugía o emergencia médica). Únicamente se asumirá el envío de medicamentos, el propietario de la mascota debe asumir los costos de los medicamentos.

Orientación psicológica telefónica para el titular por fallecimiento de su mascota

48 Hoorass Día acompañara al Titular vía telefónica en el proceso de duelo para superar el dolor emocional que se experimenta cuando se pierde su mascota, por medio de apoyo

psicológico en momentos de fuerte tensión emocional, y brindar estrategias efectivas para acompañar a las personas que están atravesando el impacto de una pérdida. es importante indicar que esta orientación no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

Es importante tener en cuenta que este servicio opera bajo modalidad orientativa, para atender una situación concreta de la actualidad del paciente, y no constituye un servicio terapéutico ni es un tratamiento psiquiátrico. Por lo tanto, no puede ser usado o identificado como un servicio de manejo de trastorno emocional o mental.

A continuación, se relacionan, de manera enunciativa y no limitativa ni taxativa, los trastornos excluidos de cobertura:

- Esquizofrenia
- Trastornos de personalidad
- Trastornos afectivos
- Trastornos del comportamiento
- Depresión

Refuerzo antirrábico anual

Si tu mascota es mayor de un año y menor de nueve años, **48 Hoorass Día** brindará el servicio de vacuna de refuerzo antirrábico anual. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del Call Center de **48 Hoorass Día**.

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.

Refuerzo de esquema hexavalente anual

Cuando el Titular lo requiera **48 Hoorass Día** brindará el refuerzo de vacuna Hexavalente anual que inmuniza contra moquillo, adenovirus 1 y 2 (hepatitis y tos de las perreras), dos cepas causantes de leptospirosis y parvovirus. Esta asistencia se prestará a mascotas mayores de un año y menores de nueve años, que cuenten con un carné de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del Call Center de **48 Hoorass Día**.

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.

Servicios de referenciación:

Cuando el Titular lo requiera **48 Hoorass Día** brindara información relacionada con:

- Referencia y coordinación de servicios caninos

Parágrafo: Si el Titular acepta tomar el servicio debe cubrir con los gastos que se generen por el servicio prestado.

Telemedicina orientación médica virtual:

A solicitud del propietario de la mascota **48 Hoorass Día** prestará el servicio de orientación médica virtual o telefónica. Esta asistencia se brindará para intercambiar información relacionada con el mejoramiento de salud del paciente el cual requiere de una relación Veterinario - Propietario- Paciente preestablecida.

III. Proceso de atención para asistencia mascotas

La línea de atención estará disponible las 24 horas del día, 365 días del año:

1. El Propietario de la mascota se comunicará a la línea de atención para solicitar cualquiera de las coberturas antes mencionadas.
2. Toma de información y solicitud de servicios por parte de un agente de la central de asistencias.
3. Verificación de información y requisitos necesarios para prestación de la asistencia.
4. Realización del triage veterinario telefónico para determinar la asistencia necesaria para la mascota.
5. Asignación del centro veterinario apto para la asistencia requerida, en caso de ser determinado luego del triage telefónico.
6. Seguimiento y monitoreo de la atención y evolución de la mascota hasta el egreso del centro veterinario asistencial en caso de haber sido requerido.

IV. Obligaciones del propietario

El propietario, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por **48 HOORASS DIA** a:

- a) Obtener la autorización expresa de **48 HOORASS DIA**, a través de la central de asistencias, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.



- b) El propietario de la mascota deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por **48 HOORASS DIA**, con respecto a los servicios brindados a la mascota
- c) Tener el carnet de vacunación de la mascota al día con sus respectivas vacunas

V. PROCESO DE REEMBOLSO:

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- a. Una vez recibidos los documentos, **48 HOORASS DIA** tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.
- b. Con todos los documentos necesarios en mano, **48 HOORASS DIA** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- c. Siendo procedente el reembolso, 48 HOORASS DIA procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

Nota: Los reembolsos pagados directamente por 48 HOORASS DIA pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. 48 HOORASS DIA asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

VI. EXCLUSIONES GENERALES:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- b) Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- c) Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con un tercero y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- d) Eventos causados por mala fe del afiliado.
- e) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- f) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal



- intencionados de terceros, motín,
- g) Enfermedades preexistentes al inicio de contrato.
 - h) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
 - i) No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para las mascotas con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida de la mascota).

