



# Términos y condiciones

**movistar**  
ELIGE TODO



# Tú Mascota

**Prestación de servicios de "asistencia movistar". Tú Mascota  
LINEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24  
HORAS 5185918-018000932585**

## **GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD Y/O ACCIDENTE CON CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO**

Si como consecuencia de un accidente y/o enfermedad súbita ocurrida dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota requiere asistencia veterinaria de urgencias, A365 realizará la asistencia de dicho accidente o enfermedad hasta por el monto asignado para tal evento. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización de médico veterinario de la central de operaciones de A365.

## **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO**

En caso de enfermedad no preexistente de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, se prestará el servicio de consulta veterinaria general en clínica veterinaria o en el domicilio del afiliado, por la red de proveedores veterinarios de A365.

**La mascota debe contar con su carné de vacunas al día.**

Exclusiones de la asistencia en caso de consulta médica veterinaria a domicilio

- Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia: dentro de ésta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamentos, cirugía y/o procedimiento derivado del servicio.
- Se excluye de la cobertura determinada servicio médico veterinario a domicilio las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimiento derivados del servicio.



## **GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ACCIDENTE**

Si como consecuencia de un accidente, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota requiere asistencia veterinaria o quirúrgica, A365 prestará los servicios veterinarios, esto es los gastos veterinarios razonables, acostumbrados y necesarios y los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center del A365 de acuerdo a los siguientes beneficios:

- Atención de médico veterinario general de urgencia
- Valoración médico veterinario ortopedista (en caso de ser requerido)
- Exámenes de laboratorio generales
- Imágenes diagnósticas: ecografías – radiografías no contrastadas.
- Hospitalización
- Medicamentos intrahospitalarios:
  - analgésicos (dolor)
  - antiinflamatorios (inflamación)
  - antipiréticos (fiebre)
  - antibióticos
  - corticoides
- Material de uso médico necesario en la etapa de urgencia: equipo y material de sutura el procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional.

**La mascota debe contar con su carné de vacunas al día.**

**El usuario notificará el accidente de manera inmediata a la central de operaciones de A365, de lo contrario al término de 12 horas se catalogara como enfermedad.**

Exclusiones de la asistencia en caso de accidente

- Este servicio no operará por reembolso.
- Cualquier servicio contratado por el usuario y/o beneficiario sin previa autorización de la central de operaciones de A365, quedan excluidos.



## **GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ENFERMEDAD**

Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente, ocurrida dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota requiere asistencia veterinaria o quirúrgica, A365 prestará los servicios veterinarios, esto es los gastos veterinarios razonables, acostumbrados y necesarios y los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de A365 de acuerdo a los siguientes beneficios:

- Atención de médico veterinario general de urgencia
- Exámenes de laboratorio generales
- Imágenes diagnósticas: ecografías – radiografías no contrastadas.
- Hospitalización
- Medicamentos intrahospitalarios:
  - analgésicos (dolor)
  - antiinflamatorios (inflamación)
  - antipiréticos (fiebre)
  - antibióticos
  - corticoides
- Material de uso médico necesario en la etapa de urgencia: equipo y material de sutura el procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional.

### **La mascota debe contar con su carné de vacunas al día.**

Exclusiones por gastos médicos en caso de enfermedad

- Este servicio no operará por reembolso.
- Cualquier servicio contratado por el usuario y/o beneficiario sin previa autorización de la central de operaciones de A365, quedan excluidos.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 3 eventos anuales, (dentro de los cuáles se pueden encontrar: Gastos médicos por enfermedad, gastos médicos por accidente y consulta médica veterinaria a domicilio o en clínica), con cobertura de hasta \$300.000 por evento. Este servicio tendrá un periodo de carencia de 30 días posteriores a la adquisición de la asistencia.

**\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en ciudades capitales, municipios aledaños a las ciudades principales con una distancia de 20 kilómetros del perímetro urbano.**



## **SERVICIO DE CREMACIÓN**

Si la mascota muere dentro de la cobertura de la asistencia, A365 prestará servicio de cremación básica colectiva sin devolución de las cenizas. La asistencia se prestará con previa notificación y autorización de la central de operaciones de A365, por el proveedor de la asistencia. Se deja establecido que el servicio que prestará en las ciudades donde exista infraestructura adecuada para la realización del mismo.

### **Exclusiones**

- a) La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- b) El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia

**LÍMITE DE EVENTOS:** 1 evento con un copago de \$31.554 (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos).

## **COORDINACIÓN DE REFUERZO DE VACUNACIÓN**

El proveedor de la asistencia prestará el servicio de coordinación para el refuerzo del esquema de vacunación a la mascota vinculada, en red veterinaria, sin incluir el costo de la vacuna. Este servicio aplica para vacunas de refuerzo anual. (Vacuna hexavalente para caninos y triple felina para felinos), a mascotas mayores de un año que cuenten con un carné de vacunas al día. Este servicio se prestará en la red veterinaria de A365 a un costo preferencial para el usuario.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 1 evento al año.

## **GUARDERIA CANINA EN CASO DE VIAJE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL DEL AFILIADO**

En caso que el propietario lo requiera y tenga programado un viaje dentro del territorio nacional colombiano por más de tres días continuos, se cubrirá el servicio de guardería canina por tres noches consecutivas, los días adicionales requeridos correrán por cuenta del propietario de la mascota. Este servicio se prestara en la red de proveedores de A365, se dará cobertura hasta el límite establecido. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

El propietario deberá suministrar la comida para la mascota durante los días de estancia, ya que los cambios bruscos de dieta pueden generar problemas gastrointestinales.

Este servicio se debe solicitar con 48 horas de anticipación.

Este servicio se prestará, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, siempre y cuando exista la infraestructura del tipo de proveedor.

**La mascota debe contar con su carné de vacunas al día.**

**LÍMITE DE EVENTOS:** 2 eventos anuales hasta por 3 días continuos, con cobertura de hasta \$100.000 por evento con un copago de \$20.931 (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos)



## REFERENCIACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS

A365, prestará el servicio de referenciación de diferentes tipos de servicios para mascotas, los costos derivados de estas referencias, deben ser asumidos por el propietario de la mascota.

### Los servicios de referenciación son:

- Referencia de cementerios de mascotas
- Información sobre vacunación de mascotas.
- Referencia de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias.
- Referencia de adiestradores de perros
- Referencia de Caminatas Eco-recreativas caninas
- Referenciación de restaurantes y establecimientos Pet Friendly
- Referenciación de jornadas de adopción de mascotas y de refugios
- Información Sobre Veterinarias, Guarderías y Demás Servicios de Mascotas

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

**\*\*NINGUNA DE LAS ANTERIORES ASISTENCIA FUNCIONA POR REEMBOLSO, EL PROPIETARIO DEBE LLAMAR SIEMPRE A SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CALL CENTER PARA CUALQUIER CASO PRESENTADO CON LA MASCOTA\*\*\***

## PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA A365

La central de operaciones de A365 Colombia, estará disponible las 24 horas del día, 365 días del año:

- 1-. El Propietario de la mascota, se comunicará a la central de operaciones de A365, 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 operaciones.
- 3-. Verificación de requisitos necesarios para prestación de la asistencia.
- 3-.Realización de triage veterinario telefónico para determinar la asistencia necesaria para la mascota.
- 4-. Asignación del centro veterinario apto para la asistencia requerida, en caso de ser determinado luego del triage telefónico.
- 5.- Seguimiento y monitoreo de la atención y evolución de la mascota hasta el egreso del centro veterinario asistencial en caso de haber sido requerido.

## OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO

Cada vez que en éstas condiciones generales se utilice la expresión "PROPIETARIO", se entiende que ella incluye a todas las personas mencionadas en el glosario de términos y que hayan adquirido y pagado previamente alguno



de los planes detallados al final de estas condiciones generales.

El propietario, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por A365 a:

a) Obtener la autorización expresa de A365, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.

b) El propietario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por A365, con respecto a los servicios brindados a la mascota

c) Tener el carné de vacunación al día con sus respectivas vacunas

## EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización del proveedor de la asistencia, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota si ésta es menor de tres (3) meses o mayor a doce (12) años. Como fecha de referencia se tomará la fecha de nacimiento registrada en el carné de vacunas.
- Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si ésta no tiene su carné de vacunación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistentes, crónicas y/o congénitas.
- Enfermedades infecciosas tales como:
- **En perros:** Distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, ehrlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.



- **En gatos:** calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, chlamydia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma.
- Enfermedades conductuales.
- Enfermedades oncológicas: tumorales, quísticas, entiéndase benignas o malignas.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación:  
TAC, escanografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, mielografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como Raspado de piel, citología de oído y todos aquellos especializados, medicamentos homeopáticos, alternativos y/o especializados.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
- Medicamentos no especificados en la definición de los servicios de asistencia relacionados en las condiciones generales.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de Colombia.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculada por cuyos actos corresponde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascotas vinculadas a una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Mascotas destinadas para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones.
- En caso de retiro voluntario de la mascota con el tratamiento en curso en la clínica autorizada por la compañía de asistencia se considerará como un evento o servicio causado sobre la cobertura de asistencia por gasto médico por enfermedad y/o accidente.
- No se prestará servicio de paseador canino ni residencia en guardería de mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos.





La asistencia mascotas será prestada de acuerdo a los servicios, monto y eventos estipulados en el condicionado presente.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS DEFINICIONES.**

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**PROPIETARIO:** Es la persona física que haya contratado a través de A365 los servicios de asistencia que presta A365, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a A365.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el producto que hayan sido contratados por el PROPIETARIO y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

**EMERGENCIA:** Es toda situación urgente en la que está en peligro la vida de la mascota o la función de algún órgano y necesita atención médica primordial y pronta.

**URGENCIA:** Toda aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente debe ser atendida por un médico veterinario capacitado.

**EVENTO:** Es una situación de asistencia reportada por un propietario que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**ACCIDENTE:** Todo evento súbito e imprevisto, llamase caso fortuito que ponga en riesgo la vida de la mascota y se notifique de manera inmediata a la central de operaciones de A365, que provoque daños corporales a la mascota, causado por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra durante la vigencia de los servicios.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece A365 estarán a disposición de los propietarios, que será a partir de las 72 horas hábiles posterior a la afiliación.

**MONTO POR EVENTO:** es el costo máximo que será cubierto por A365, asociado a la prestación de un servicio, si el valor de la prestación es superior a este monto por evento, la diferencia será a cargo del propietario.

**PROVEEDOR:** es el equipo técnico de A365, o subcontratado por a365, apropiado para prestar los servicios a un propietario de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.



**COPAGO:** Deducible o pago parcial que el propietario debe cancelar para adquirir un servicio.

**ENFERMEDAD:** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

**PERIODO DE CARENCIA:** espacio de tiempo durante el cual la mascota tiene acceso únicamente a orientación veterinaria telefónica, en éste caso se considera de 30 días, pasado este tiempo la mascota ya tiene acceso a todos los servicios de la asistencia.

**No se considerarán enfermedades 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. - hemivértebra. - luxación uni o bilateral de rótula. - Ruptura de ligamento cruzado - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - entantís bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome del braquicefálico. - hernias umbilicales no traumáticas.

**C)** Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.

**D)** Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.

**E)** La gestación y el parto normal o eutócico.