



# Condiciones Generales

COLASISTENCIA  
MASCOTAS DAILY  
2024

COLASISTENCIA SIEMPRE TE ACOMPAÑA.

---

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA MASCOTAS .....	2
CONSIDERACIONES PREVIAS .....	2
1.    TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.....	3
2.    EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES .....	4
3.    DEFINICIÓN DE COBERTURAS .....	6
3.1 ASISTENCIA DE EMERGENCIA VETERINARIA POR ACCIDENTE.....	6
3.2 ASISTENCIA ODONTOLÓGICA POR ACCIDENTE .....	7
3.3 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.....	7
3.4 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	7
3.5 TERAPIAS DE RECUPERACIÓN .....	8
3.6 DAÑOS A UNA PERSONA.....	8
3.7 EUTANASIA POR ACCIDENTE.....	8
3.8 SERVICIO EXCEQUIAL ESPECIALIZADO. ....	8
4.    DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS .....	9
5.    DEFINICIONES .....	9
6.    CONDICIONES IMPORTANTES .....	10
7.    RESPONSABILIDAD .....	12
8.    AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA.....	12

## CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA MASCOTAS

Entre Colombiana de Asistencia, que en adelante y para efectos del presente contrato se denominará COLASISTENCIA de una parte, y de la otra, la persona dueña o responsable de la mascota inscrita en el servicio de asistencia Colombiana de Asistencia, que en adelante y para los efectos del presente contrato, se denominará EL TITULAR, quien al adquirir el servicio de asistencia COLASISTENCIA acepta las condiciones generales contenidas en este contrato y que rigen el uso del mismo en todos sus términos, manifestando expresamente su aceptación y conocimiento.

### CONSIDERACIONES PREVIAS

COLASISTENCIA MASCOTAS es un producto cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de *asistencia veterinaria accidental* en situaciones de emergencia durante el transcurso de un evento contratado.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el dueño o responsable de la mascota, que los servicios de COLASISTENCIA MASCOTAS no constituyen un seguro o medicina prepaga para la mascota. Los servicios y prestaciones de COLASISTENCIA MASCOTAS están exclusivamente orientados a la asistencia de situaciones súbitas e imprevisibles que impidan la normal continuación del evento para el cual se contrató el servicio de asistencia veterinaria accidental, haciendo énfasis en que constituyen un servicio de medio mas no de resultado.

Los servicios COLASISTENCIA se prestarán únicamente al Titular del servicio de asistencia y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos, el Titular o un representante de este, deberá comunicarse con la línea nacional de emergencia 018000-510058 o Celular 310 315 73 35 o por WhatsApp 311 522 98 80 en el momento de la ocurrencia de cualquier evento para ser autorizado y poder asistir de manera idónea, la no comunicación exonera a COLASISTENCIA de cualquier responsabilidad estipulada en este contrato. En caso de ser imposible la comunicación por factores técnicos, esta misma debe darse al momento de cesar dicho impedimento de manera inmediata y explicar el motivo la cual será estudiada por COLASISTENCIA sin que esto genere compromiso adicional de prestación de servicio alguno o responsabilidad.

La adquisición por parte del dueño o responsable de la mascota de uno o más servicios de COLASISTENCIA MASCOTAS no producirá la automática acumulación de los servicios y/o beneficios en ellos contemplados, sino que se aplicarán en tal caso los topes establecidos en la que sea más beneficiosa para la mascota.

Las solicitudes de cancelación y/o modificaciones de fechas de validez de servicios COLASISTENCIA MASCOTAS pueden efectuarse únicamente con una solicitud por escrito y anticipación no menor a 1 (un) día hábil al inicio de vigencia.

La cobertura iniciará vigencia desde las 00:00 horas hasta las 24:00 horas del día en que se contrata la asistencia veterinaria accidental.

Para eventos o negociaciones especiales, la asistencia COLASISTENCIA MASCOTAS comienza su cobertura desde que se da origen a la responsabilidad de la entidad organizadora y termina de la misma manera.

## 1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.

COBERTURAS	MONTO
ASISTENCIA VETERINARIA POR ACCIDENTE	\$5.000.000
ASISTENCIA ODONTOLOGICA POR ACCIDENTE	\$300.000
TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE	\$300.000
MEDICAMENTOS AMBULATORIOS POR ACCIDENTE	\$100.000
TERAPIAS DE RECUPERACION	\$100.000
DAÑOS A UNA PERSONA	\$500.000
EUTANASIA POR ACCIDENTE	INCLUIDO
SERVICIO EXCEQUIAL ESPECIALIZADO	INCLUIDO

## 2. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES

Además de las exclusiones contempladas en las condiciones generales de este contrato, COLASISTENCIA MASCOTAS *NO* asume responsabilidad alguna y por lo mismo está expresamente exonerado del pago, de cualquier tipo de asistencia veterinaria accidental originada en las circunstancias que a continuación se describen:

- A. COLASISTENCIA MASCOTAS no será responsable por los daños o gastos en que deba incurrir el dueño de la mascota, dentro de los servicios de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL, cuando quiera que los mismos sean causados intencionalmente por el dueño de la mascota.
- B. Los accidentes causados en actividades terroristas NBQR, con uso de material nuclear, biológico, químico y radioactivo.
- C.
- D. Lesiones causadas de manera propia o por terceros con arma de fuego, cortante, punzante, contundente, con explosivos o por envenenamiento.
- E. Manipulación de explosivos, municiones y fuegos artificiales.
- F. Enfermedades físicas de la mascota.
- G. Ningún tratamiento derivado de los accidentes cubiertos por el servicio de asistencia COLASISTENCIA MASCOTAS.
- H. Igualmente están excluidas las asistencias solicitadas como consecuencia de actos de terrorismo. Actos de guerra interior o exterior, rebelión, sedición, conmoción interior, actos terroristas, acto de enemigo extranjero, conmoción civil, asonada o actos violentos motivados por conmoción civil o por aplicación de la ley marcial, huelga o acto violento cualquier a que sea su origen.
- I. Convulsiones de la naturaleza de cualquier clase; fisión, fusión nuclear o radioactividad.
- J. Complicaciones, agudizaciones, controles y o asistencias derivas de accidentes y lesiones ocurridos con antelación al inicio del viaje o actividad para la cual se contrató la cobertura.
- K. Cualquier acto doloso o culposo del dueño de la mascota o su responsable, incluyendo la falsedad u omisión de información en el momento de solicitud de la asistencia veterinaria. COLASISTENCIA MASCOTAS, hará cesar inmediatamente la cobertura del contrato de servicio de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL y por lo mismo, excluye cualquier tipo de

asistencia, de igual forma la participación del dueño o responsable de la mascota y la mascota en riñas, disturbios o actos delincuenciales.

- L. Cualquier enfermedad incluida la intoxicación por no cumplir con la descripción de accidente que sea imprevisto, externo, violento, visible y repentino.
- M. Todos los servicios y beneficios del presente contrato tienen validez cuando la mascota se encuentre únicamente dentro del territorio nacional colombiano.
- N. Así mismo están excluidos de la cobertura todos aquellos gastos que correspondan a cualquier tipo de prótesis, o ayudas mecánicas y/o artificiales, internas o externas así se hayan solicitado para un tratamiento de accidente dentro de la cobertura.
- O. Accidentes a causa de desastres naturales incluyendo, pero no limitado a terremotos, maremotos, granizadas, tsunamis, vientos fuertes, deslizamientos de tierra, inundaciones, anegaciones.
- P. Accidentes o muertes a causa de sobredosis de sedantes o anestesia en servicios como peluquerías, spa y cualquier servicio estético para mascotas.

Las presentes Condiciones Generales, rigen la prestación por parte de COLASISTENCIA MASCOTAS de los servicios asistenciales detallados a continuación:

### 3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

#### 3.1 ASISTENCIA DE EMERGENCIA VETERINARIA POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA MASCOTAS pone a disposición del dueño o responsable de la mascota una Línea nacional de emergencia 018000510058 o Celular 311 5229880 a la cual deberá comunicarse, para todo accidente el cual necesite asistencia. COLASISTENCIA MASCOTAS autorizará dicha atención en el centro veterinario elegido por COLASISTENCIA MASCOTAS para hacer efectivo el servicio correspondiente.

El dueño o responsable de la mascota debe dar aviso a la Línea nacional de emergencia tantas veces como asistencias requiera para cada evento. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el dueño o responsable de la mascota deberá siempre comunicarse con la línea para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios originados en la misma causa que el primer evento.

COLASISTENCIA MASCOTAS asumirá los gastos correspondientes a la atención ambulatoria u hospitalaria como consecuencia de un accidente ocurrido durante el evento y dentro de la vigencia del contrato de servicio de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL, hasta por la suma de Cinco Millones de Pesos (\$5.000.000) siempre y cuando la atención veterinaria y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por la Línea de Asistencia, excluyendo tratamientos, consultas, controles y/o tratamientos después de finalizada la vigencia del servicio de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL.

Para perfeccionar el proceso de reembolso en los lugares donde no se tienen convenios, se exige que las facturas sean originales y con las estipulaciones dictaminadas por la DIAN.

#### **IMPORTANTE:**

Los servicios de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL a ser brindados por COLASISTENCIA MASCOTAS se limitan a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están orientados a la prestación del servicio de asistencia en los eventos contratados, especiales, súbitos e imprevisibles que impida la normal continuación del mismo y por la misma razón, no están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de

larga duración, sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del evento.

### 3.2 ASISTENCIA ODONTOLÓGICA POR ACCIDENTE

COLASISTENCIA MASCOTAS, cubrirá directamente o por reembolso, los costos en que deba incurrir el dueño o responsable de la mascota como consecuencia de accidentes de carácter odontológico, súbitos e imprevisibles, ocurridos durante el tiempo de cobertura de la asistencia veterinaria, hasta cubrir la emergencia, por la suma de Trescientos mil pesos (\$ 300.000). COLASISTENCIA MASCOTAS se reserva el derecho de elegir el centro veterinario odontológico de atención de acuerdo a la ciudad de ocurrencia del evento, así como los materiales y procedimientos que den lugar única y exclusivamente a cubrir la emergencia producida y derivadas del evento accidental, se deja claridad que no se cubrirán implantes dentales.

### 3.3 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA MASCOTAS Autorizará el traslado de la mascota, como consecuencia de un accidente que genere condiciones críticas de gravedad, surgido en el evento y en vigencia del contrato de asistencia, y cuando sea imposible el desplazamiento de la mascota por la condición crítica en la que se encuentre y peligre su vida. Este traslado debe ser autorizado por la línea después de evaluar el estado de la mascota por diferentes medios tecnológicos disponibles. Cuando deba ser remitido a un centro asistencial diferente del lugar de atención y ocurrencia inicial, a consideración de los profesionales veterinarios del lugar del accidente, siempre y cuando la atención veterinaria y los gastos veterinarios correspondientes, hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA y siempre que en dicho lugar no sea posible ofrecer las condiciones de atención que garanticen la estabilidad de la mascota. El traslado se efectuará por cualquier medio idóneo disponible en la región, al centro más cercano en el nivel de atención que la mascota requiera, quedando COLASISTENCIA en total libertad de elegir dicho medio de transporte, hasta por la suma de Trescientos Mil Pesos (300.000).

### 3.4 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.

COLASISTENCIA MASCOTAS asumirá, dentro de la cobertura de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL, durante el evento y en vigencia del contrato de servicio de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL, el costo de los medicamentos, que sean suministrados o recetados por un centro veterinario legalmente constituido o un profesional certificado, donde se realice la atención, intra y extra hospitalaria,



hasta por la suma de Cien Mil Pesos (\$100.000) Se deja expresa constancia que los gastos de medicamentos otorgados no serán para el tratamiento de preexistencias.

En caso de ser a manera de reembolso, se exige que las facturas sean originales y con las estipulaciones dictaminadas por la DIAN.

### 3.5 TERAPIAS DE RECUPERACIÓN.

En caso que la mascota sufra un accidente amparado por este servicio de asistencia y que como consecuencia fueran necesarias terapias de recuperación COLASISTENCIA MASCOTAS cubrirá hasta 3 de estas y hasta el tope máximo de Cien Mil pesos (\$ 100.000).

### 3.6 DAÑOS A UNA PERSONA.

En caso de que la mascota cubierta ocasionara un daño físico a una persona, COLASISTENCIA MASCOTAS cancelará los gastos por reembolso que surjan de dicho daño hasta el monto máximo de Quinientos mil pesos (\$500.000) siempre y cuando la mascota cumpla con la reglamentación exigida en la ley 746 de 2002.

Es necesario hacer llegar la historia clínica y facturas originales por la entidad medica legalmente constituida y pagadas.

Quedan excluidos los daños que ocasione la mascota en su propia vivienda o de los familiares del dueño y/o los dueños en primer y segundo grado de consanguinidad o afinidad.

### 3.7 EUTANASIA POR ACCIDENTE.

Cuando la mascota sufriera un accidente dentro de la vigencia de la asistencia veterinaria y fuera por dictamen de un veterinario la mejor decisión la eutanasia por las condiciones de gravedad en las que se encontrará la mascota y en común acuerdo con el dueño, COLASISTENCIA MASCOTAS pagará los gastos de esta y el auxilio funerario contemplado en el literal E de las presentes condiciones generales.

### 3.8 SERVICIO EXCEQUIAL ESPECIALIZADO.

COLASISTENCIA MASCOTAS, brindará el servicio funerario especializado a la mascota que sufra un accidente dentro de la cobertura y lo requiera

## 4. DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS

### Gastos por Reembolso

- Carta de reclamación en que se registre: No de póliza, nombre del tomador, nombre del asegurado, amparo reclamado, relación de documentos aportados y datos de contacto
- Original de la factura y soporte del pago que cumpla los estándares o requisitos determinados por la DIAN
- Copia de la historia clínica completa, legible y clara de la atención en que se incurrió el gasto, así como las fórmulas médicas en caso de reembolso por medicamentos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del dueño.
- Formato de pago por transferencia

## 5. DEFINICIONES

### A. ACCIDENTE

Para los efectos del presente contrato, se entiende por accidente todo suceso imprevisto, externo, violento, visible y repentino que produzca en la integridad física de la mascota cualquiera de las pérdidas, lesiones corporales o perturbaciones funcionales indicadas en este contrato, verificables mediante examen médico veterinario. Se considera también como accidente para los efectos de este servicio de asistencia.

- a) La muerte que resulte de asfixia por agua o gases.
- b) La electrocución involuntaria, incluido el rayo.
- c) El ahogamiento

### B. ACTIVIDAD TERRORISTA NBQR

Significa cualquier acto intencionado e ilícito que incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva, con la intención de:

- a) Promover, fomentar o expresar oposición a cualquier causa u objetivo político, ideológico, filosófico, racial, étnico, social o religioso.
- b) Influenciar, perturbar o interferir en cualquier operación, actividad o política

gubernamental.

c) Intimidar , coercer o crear temor y miedo en la opinión pública o parte de la misma , o perturbar o interferir en una economía nacional o cualquier segmento de una economía nacional, o incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva que cualquier instancia gubernamental autorizada haya declarado que sea terrorista o que implique terrorismo, actividades terroristas o actos de terrorismo.

### C. HOSPITALIZACIÓN

Es la permanencia de una mascota en una institución hospitalaria y/o clínica, por un término superior a veinticuatro (24) horas o en el caso en que pernocte en ella.

## 6. CONDICIONES IMPORTANTES

### CONDICIÓN SEGUNDA- LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

COLASISTENCIA No será responsable en ningún caso por suma alguna en exceso del Límite Máximo de Responsabilidad cincuenta Millones de pesos (\$50.000.000).

Si la totalidad de las sumas que individualmente hubiere debido pagar COLASISTENCIA a consecuencia de un solo accidente, excediera del expresado Límite Máximo de Responsabilidad, COLASISTENCIA pagará a cada titular del servicio de asistencia que hubiere sido afectado por tal accidente, la suma que proporcionalmente le corresponda con relación al Límite Máximo de Responsabilidad.

### CONDICIÓN TERCERA - PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Salvo que por acuerdo expreso entre las partes se establezca un término diferente, consignado expresamente en documento adherido al presente contrato, el cliente se obliga a pagar el servicio de asistencia en el momento de recibo del certificado de emisión.

El no pago del servicio de asistencia dentro de las oportunidades indicadas ocasionará la nulidad del contrato de servicios de asistencia y, en consecuencia, COLASISTENCIA quedará libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración del plazo para el pago de la prima.

### CONDICIÓN CUARTA- AVISO EN CASO DE ACCIDENTE

COLASISTENCIA pone a disposición su Central de Asistencias a la cual el dueño de la mascota o el responsable de esta deberá comunicarse a la línea 018000 510058, para todo accidente para el cual necesite asistencia.

#### CONDICIÓN QUINTA- REEMBOLSOS (En los casos que aplica)

El titular del servicio de asistencia o los Beneficiarios según el caso, deberán presentar a COLASISTENCIA la reclamación formal en los términos contemplados en el artículo 1077 del Código del Comercio acompañada de los documentos indispensables para acreditar la ocurrencia del accidente y su cuantía, tales como: a) Fotocopia de los documentos de identificación del beneficiario, b) Facturas en original que acrediten la suma pagada, c) Formula original entregada por el medico autorizado para atender el caso.

#### CONDICIÓN SÉPTIMA- PÉRDIDA DEL DERECHO A LA COMPENSACIÓN

La mala fe del dueño de la mascota o del beneficiario en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado accidente, causará la pérdida de tal derecho.

Igualmente se perderá tal derecho si el accidente fuere causado voluntariamente por el dueño de la mascota o con su complicidad o por su culpa grave o inexcusable o por cualesquiera de las exclusiones escritas en este contrato.

#### CONDICIÓN OCTAVA- JURISDICCION Y ARBITRAMENTO.

Para todos los efectos, se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, DC; igualmente, las partes aceptan que cualquier controversia que surja entre ellas, será resuelta por el sistema de Conciliación y Arbitraje en los términos establecidos en la ley

#### CONDICIÓN NOVENA- DISPOSICIONES LEGALES

Para todos los aspectos no previstos explícitamente en el presente contrato, se aplicarán las disposiciones del Código de Comercio y demás normas legales pertinentes.

#### CONDICIÓN DÉCIMA- CLAUSULA OFAC

Este contrato no otorga ninguna cobertura cuando el titular de la asistencia o beneficiario esté incluido en las listas OFAC o del gobierno colombiano en materia de anti lavado de activos, anti-terrorismo u otras sanciones económicas.

#### CONDICIÓN DÉCIMA PRIMERA- PRESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.

Todas las obligaciones contractuales de COLASISTENCIA como consecuencia del presente contrato de servicio de asistencia, prescriben en la misma fecha de terminación de vigencia del mencionado servicio para cada titular, salvo en caso de accidente, cuando el tratamiento prevea hospitalización superior a la vigencia y para cual COLASISTENCIA proveerá hasta 2 días más de cubrimiento. El servicio de asistencia también se dará por terminado en el caso que el dueño de la mascota o el encargado tomaran la decisión de un alto voluntario en una entidad veterinaria y dicha decisión exonera a COLASISTENCIA de forma total de cualquier responsabilidad.

## 7. RESPONSABILIDAD

La prestación de cualquiera de los servicios deberá ser evaluada y autorizada previamente por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA, y será proporcionada únicamente, a través de las instituciones veterinarias o profesionales adscritos a la red nacional de asistencia de COLASISTENCIA.

En el caso de que el dueño de la mascota o su responsable desee que la prestación del servicio se desarrolle con una entidad diferente o en una ciudad diferente a la asignada por COLASISTENCIA cesará la responsabilidad y el dueño de la mascota o su responsable aceptará que los costos de atención o servicios serán a su cargo.

En caso fortuito que impida la comunicación previa a la prestación de cualquiera de los servicios el dueño de la mascota o su responsable tendrá hasta llegar al Centro veterinario para comunicarse con COLASISTENCIA e informar sobre la imposibilidad de comunicación y el percance sufrido, de tal forma que COLASISTENCIA pueda coordinar con las entidades tratantes o dar trámite a una reclamación por reembolso. En cualquier circunstancia, COLASISTENCIA no será responsable por las lesiones, daños o perjuicios causados a la mascota, como consecuencia de una eventual impericia, imprudencia o negligencia de los profesionales o instituciones veterinarias que provean el servicio.

En el evento que el dueño de la mascota o su responsable no acate las disposiciones y recomendaciones del veterinario tratante o de la persona que le brinde la asistencia, este asumirá de manera exclusiva la responsabilidad por el evento objeto de asistencia y exonera expresamente a COLASISTENCIA.

## 8. AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA.

COLASISTENCIAMASCOTAS tendrá derecho, mediante los servicios de su personal facultativo, a acceder a los exámenes de cualquier paciente, tantas veces como lo considere prudente y necesario, durante cualquier etapa de una asistencia. El dueño de la mascota o su responsable deberán proporcionar todo tipo de exámenes y reportes veterinarios que se requieran y debe firmar aquellas autorizaciones, para facilitar a COLASISTENCIA MASCOTAS la obtención de una historia clínica completa.

## 9. GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES

COLASISTENCIA MASCOTAS se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El dueño de las mascotas o el responsable presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

LAS CONDICIONES GENERALES, TÉRMINOS, LÍMITES DE COBERTURA, EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ADQUIRIDO SE ENCUENTRAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.