

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

<p><b>CONTENIDO</b></p>	<p><b>SECCIÓN 1. SERVICIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Servicios, Eventos y Monto Máximo por Evento</li> <li>Vigencia de los Servicios</li> <li>Ámbito Territorial</li> </ol> <p><b>SECCIÓN 2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gastos Veterinarios por accidente o enfermedad.</li> <li>Auxilio de gastos de Exequias y Eutanasia.</li> <li>Traslado de Mascota por emergencia.</li> <li>Guardería en caso de hospitalización o viaje del Asegurado.</li> <li>Informes de vacunas para la Mascota.</li> <li>Asistencia legal por daños a terceros.</li> <li>Esterilización de la Mascota.</li> <li>Pipeta Antipulgas.</li> <li>Urgencia dental para la Mascota.</li> <li>Orientación nutricional veterinaria.</li> <li>Baño para la Mascota.</li> <li>Entrega de medicamentos a domicilio.</li> <li>Orientación Psicológica al Asegurado por fallecimiento de la Mascota.</li> <li>Refuerzo antirrábico anual.</li> <li>Refuerzo de esquema hexavalente anual.</li> <li>Referencia y coordinación de servicios de Mascotas.</li> <li>Paseo Canino.</li> </ol> <p><b>SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Alcance y definición de Reembolso</li> <li>Procedimiento para el Reembolso</li> </ol> <p><b>SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Líneas de atención para solicitar los Servicios</li> <li>Información para solicitar los Servicios</li> <li>Verificación y ejecución de los Servicios</li> <li>Procedimiento en caso de que los Servicios solicitados superen el Monto Máximo por Evento</li> <li>Líneas de servicio atención al Cliente</li> </ol> <p><b>SECCIÓN 5. GLOSARIO</b></p>																														
<p><b>SECCIÓN 1.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Servicios, Eventos y Monto Límite</li> <li>Vigencia de los Servicios</li> <li>Ámbito Territorial</li> </ol>	<p><b>1. Servicios, Eventos y Monto Máximo por Evento</b></p> <table border="1" data-bbox="517 1496 1310 2031"> <thead> <tr> <th colspan="3">1. Seguro Mascotas – Alfa - Promigas</th> </tr> <tr> <th>Servicios</th> <th>Eventos</th> <th>Monto máximo por evento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gastos Veterinarios por accidente o enfermedad.</td> <td>2 por accidente / 1 por enfermedad</td> <td>\$ 300.000</td> </tr> <tr> <td>Auxilio de gastos de Exequias y Eutanasia.</td> <td>1</td> <td>\$150.000</td> </tr> <tr> <td>Traslado de Mascotas por emergencia. Dar claridad el alcance del evento.</td> <td>3</td> <td>Ilimitado</td> </tr> <tr> <td>Guardería en caso de hospitalización o viaje del Asegurado.</td> <td>2</td> <td>\$80.000 y máximo 3 días</td> </tr> <tr> <td>Informes de vacunas para la Mascota</td> <td>Ilimitado</td> <td>Ilimitado</td> </tr> <tr> <td>Asistencia legal en caso de daños a terceros</td> <td>Ilimitado</td> <td>Ilimitado</td> </tr> <tr> <td>Esterilización para la Mascota.</td> <td>1</td> <td>\$ 150.000</td> </tr> <tr> <td>Pipeta antipulgas</td> <td>1</td> <td>\$ 70.000</td> </tr> </tbody> </table>	1. Seguro Mascotas – Alfa - Promigas			Servicios	Eventos	Monto máximo por evento	Gastos Veterinarios por accidente o enfermedad.	2 por accidente / 1 por enfermedad	\$ 300.000	Auxilio de gastos de Exequias y Eutanasia.	1	\$150.000	Traslado de Mascotas por emergencia. Dar claridad el alcance del evento.	3	Ilimitado	Guardería en caso de hospitalización o viaje del Asegurado.	2	\$80.000 y máximo 3 días	Informes de vacunas para la Mascota	Ilimitado	Ilimitado	Asistencia legal en caso de daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado	Esterilización para la Mascota.	1	\$ 150.000	Pipeta antipulgas	1	\$ 70.000
1. Seguro Mascotas – Alfa - Promigas																															
Servicios	Eventos	Monto máximo por evento																													
Gastos Veterinarios por accidente o enfermedad.	2 por accidente / 1 por enfermedad	\$ 300.000																													
Auxilio de gastos de Exequias y Eutanasia.	1	\$150.000																													
Traslado de Mascotas por emergencia. Dar claridad el alcance del evento.	3	Ilimitado																													
Guardería en caso de hospitalización o viaje del Asegurado.	2	\$80.000 y máximo 3 días																													
Informes de vacunas para la Mascota	Ilimitado	Ilimitado																													
Asistencia legal en caso de daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado																													
Esterilización para la Mascota.	1	\$ 150.000																													
Pipeta antipulgas	1	\$ 70.000																													

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

Servicios	Eventos	Monto máximo por evento
Urgencia dental para la Mascota.	1	\$ 200.000
Orientación nutricional veterinaria	2	Ilimitado
Baño para la Mascota	1	\$70.000
Entrega de medicamentos a domicilio	1	\$ 50.000
Orientación Psicológica al Asegurado por fallecimiento de la Mascota.	1	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	1	\$80.000
Refuerzo de esquema Hexavalente anual	1	\$80.000
Referencia y coordinación de servicios de Mascotas	Ilimitada	Ilimitado
Paseo Canino	1	\$150.000

- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los beneficios a los cuales tiene derecho el Asegurado y que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Asegurado accede a los Servicios, durante toda la vigencia de estos. Los Servicios se prestarán únicamente hasta el límite de eventos descritos en los recuadros anteriores.
- **Monto Máximo por Evento:** Entiéndase por Monto máximo por evento el costo máximo de los Servicios que prestará GRUPO MOK, por cada evento. El Monto máximo por evento será el descrito en los recuadros anteriores, cualquier valor que exceda el Monto máximo por evento debe ser cubierto por el Asegurado. Cuando el Servicio requerido supere el Monto máximo por evento y, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas para cada servicio, previamente a realizarlo, se consultará con el Asegurado.

### 2. Vigencia de los Servicios

La Vigencia de los Servicios corresponde al período durante el cual el Asegurado tiene derecho a recibir los Servicios relacionadas en el numeral 1° de esta Sección.

La Vigencia de los Servicios será por 360 días a partir de la adquisición del seguro Alfa Mascotas y mientras su póliza esté vigente.

### 3. Ámbito Territorial

GRUPO MOK realizará directamente las Servicios, a través de su red de proveedores, principalmente ubicada en el casco urbano de las siguientes ciudades y municipios:

**ANTIOQUIA:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.

**ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.

**BOGOTA D.C.:** Bogotá.

**BOLÍVAR:** Cartagena.

**BOYACÁ:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

	<p><b>CALDAS:</b> Manizales, Chinchiná.  <b>CASANARE:</b> Yopal, Aguazul.  <b>CAUCA:</b> Popayán.  <b>CESÁR:</b> Valledupar.  <b>CÓRDOBA:</b> Montería.  <b>CUNDINAMARCA:</b> Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.  <b>HUILA:</b> Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera.  <b>MAGDALENA:</b> Santa Marta.  <b>META:</b> Villavicencio.  <b>NARIÑO:</b> Pasto, Ipiales.  <b>NORTE DE SANTANDER:</b> Cúcuta, Los Patios, Pamplona.  <b>QUINDIO:</b> Armenia, Calarcá.  <b>RISARALDA:</b> Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.  <b>SANTANDER:</b> Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.  <b>SUCRE:</b> Sincelejo, Corozal.  <b>TOLIMA:</b> Ibagué, Espinal, Melgar.  <b>VALLE DEL CAUCA:</b> Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.</p>
<p><b>SECCIÓN 2.</b>  <b>CONDICIONES DE LOS SERVICIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gastos Veterinarios por accidente o enfermedad.</li> <li>2. Auxilio de gastos de Exequias y Eutanasia.</li> <li>3. Traslado de Mascotas por emergencia.</li> <li>4. Guardería en caso de hospitalización o viaje del Asegurado.</li> <li>5. Informes de vacunas para la Mascota.</li> <li>6. Asistencia legal daños a terceros.</li> <li>7. Esterilización de la Mascota.</li> <li>8. Pipeta Antipulgas.</li> <li>9. Urgencia dental para la Mascota.</li> <li>10. Orientación nutricional veterinaria.</li> <li>11. Baño para la Mascota.</li> <li>12. Entrega de medicamentos a domicilio.</li> <li>13. Orientación Psicológica al Asegurado por fallecimiento de la Mascota.</li> <li>14. Refuerzo antirrábico anual.</li> </ol>	<p>1. Gastos Veterinarios por accidente o enfermedad.</p> <p>En virtud de este beneficio, el Asegurado accederá al servicio de gastos veterinarios por accidente o enfermedad de la Mascota.</p> <p>Para acceder a este Servicio, el Asegurado deberá comunicarse a la línea de atención designada y se prestará el servicio bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este servicio opera por reembolso, hasta por el Monto Máximo por Evento establecido, el valor adicional deberá ser asumido por el Asegurado.</li> <li>• El Asegurado deberá comunicarse a la línea de atención designada para recibir información sobre el proceso y los documentos a adjuntar.</li> <li>• La cobertura aplica para los gastos de consulta o de hospitalización por Urgencia, así como los gastos por medicamentos, radiografías, ecografías o exámenes de laboratorio exclusivamente suministrados durante la consulta o la hospitalización por urgencia.</li> <li>• El Asegurado deberá entregar a la Compañía de Asistencias el certificado de la atención veterinaria de la Mascota, donde se verifique el motivo de la consulta.</li> <li>• La cobertura solo aplica para los gastos incurridos en la primera consulta u hospitalización, en caso de que la Mascota reincida por la misma causa, la Compañía de Asistencias no se hará cargo de estos gastos.</li> <li>• Esta cobertura no aplica para enfermedades pre-existentes de la Mascota.</li> <li>• Esta cobertura no aplica para gastos de alimentación, vacunas o peluquería de la Mascota en el proceso de consulta o de hospitalización.</li> <li>• La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</li> <li>• El tiempo de reembolso será de 15 días hábiles.</li> <li>• El asegurado deberá suministrar factura legal de los gastos incurridos en el establecimiento veterinario, cedula de ciudadanía y cuenta bancaria donde se debe depositar el dinero.</li> </ul> <p>2. Auxilio de gastos de Exequias y Eutanasia.</p> <p>En virtud de esta cobertura, se pondrá a disposición del Asegurado el servicio de gastos de exequias y eutanasia, bajo las siguientes condiciones:</p>

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

<p>15. Refuerzo de esquema hexavalente anual.</p> <p>16. Referencia y coordinación de servicios de Mascotas.</p> <p>17 paseo canino.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El servicio se prestará en caso de que la Mascota muera o fallezca.</li><li>• Este servicio opera por reembolso hasta por el monto establecido. En caso de que el servicio supere el Monto Máximo por Evento, el excedente deberá ser asumido por el Asegurado.</li><li>• La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</li><li>• El tiempo de reembolso será de 15 días hábiles.</li><li>• El asegurado debe adjuntar factura legal, cedula y cuenta bancaria donde se depositará el dinero.</li></ul> <p><b>3. Traslado de Mascota por emergencia.</b></p> <p>En virtud de esta cobertura, se pone al alcance del Asegurado el servicio de traslado médico de la Mascota, si por consecuencia de un accidente la Mascota resulta con un riesgo vital. El servicio se prestará bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El Asegurado deberá comunicarse a la línea designada para que la Compañía de Asistencias atienda su solicitud.</li><li>• La Compañía de Asistencias coordinará y hará seguimiento del traslado hasta el arribo de la unidad móvil que trasladará a la Mascota.</li><li>• Este servicio se prestará únicamente dentro del casco urbano de las ciudades capitales de los departamentos descritos en el Ámbito Territorial.</li><li>• Para acceder a esta cobertura, la Mascota no debe haber sido operada o intervenida quirúrgicamente en los últimos 60 días.</li><li>• La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</li></ul> <p><b>4. Guardería en caso de hospitalización o viaje del Asegurado.</b></p> <p>En virtud de esta cobertura, el Asegurado podrá acceder al servicio de guardería en caso de hospitalización o viaje del Asegurado bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de que el Asegurado lo requiera y tenga programado un viaje dentro del territorio colombiano o internacional o se encuentre hospitalizado por más de tres días continuos, se brindará el servicio de hotel o guardería de su Mascota.</li><li>• El tiempo máximo del servicio por evento será de 3 días, en caso de que se requieran días adicionales, el costo de éstos correrá por cuenta del Asegurado.</li><li>• Este servicio se prestará únicamente en el casco urbano de las ciudades y municipio del Ámbito Territorial descrito en este documento, a través de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.</li><li>• Los costos correspondientes del desplazamiento de la Mascota si llegase a requerir, correrán a cargo del Asegurado.</li><li>• El Asegurado deberá suministrar la comida para la Mascota durante los días de estancia.</li><li>• Este servicio se debe solicitar con 5 días hábiles de anticipación.</li><li>• La Mascota debe contar con su carné de vacunas y desparasitación al día.</li><li>• La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</li></ul>
--	--

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

	<p><b>5. Informes de vacunas para la Mascota.</b></p> <p>En virtud de este beneficio, el Asegurado podrá acceder a informes de vacunas para su Mascota, por medio de la red prestadora de servicios de la Compañía de Asistencias.</p> <p>Para acceder a este servicio, el Asegurado deberá comunicarse a la línea designada para tal efecto y tener el certificado de vacunación de su Mascota sobre el cual se realizará el informe, actualizado.</p> <p>La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</p> <p><b>6. Asistencia legal daños a terceros.</b></p> <p>En virtud de este servicio, se pondrá a disposición del Asegurado los servicios de asesoría legal telefónica, para cualquier consulta relacionada con asuntos incurridos en un daño a tercero ocasionado por la Mascota, de manera telefónica indicándole al Asegurado que debe hacer en los casos que su Mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura.</p> <p>La duración de este servicio es de 30 minutos.</p> <p>La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</p> <p><b>7. Esterilización de la Mascota.</b></p> <p>En virtud de este servicio, se pondrá a disposición del Asegurado, cobertura a la Mascota inscrita el servicio de esterilización de la Mascota bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para la solicitud de este servicio el Asegurado debe enviar el reporte de los exámenes prequirúrgicos (cuadro hemático, ALT y creatinina) a la línea de atención designada. Estos exámenes serán evaluados por el área veterinaria quien determina si la Mascota es apta o no para realizar el procedimiento.</li><li>• No podrán ser objeto de esta cobertura Mascotas de edad inferior a 3 meses cumplidos, ni aquellos con más de 5 años.</li><li>• El valor de los exámenes prequirúrgicos debe ser asumido por el Asegurado con recursos propios.</li><li>• Este servicio se prestará en modalidad reembolso.</li><li>• Este servicio se autorizará por medio de la línea de atención.</li><li>• el reembolso se otorgará dentro de los 15 días hábiles siguientes.</li><li>• El Asegurado deberá suministrar factura legal, copia de su cedula y cuenta bancaria donde se depositará el dinero.</li><li>• Si el valor supera el monto límite establecido, será asumido por el Asegurado.</li><li>• La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</li></ul> <p><b>8. Pipeta Antipulgas:</b></p> <p>En virtud de este servicio se brindará cobertura al Asegurado en caso de que la Mascota inscrita requiera el servicio de pipeta antipulgas bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta se aplicará sobre la piel del gato o perro con el fin de eliminar las pulgas.</li></ul>
--	--

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

- se cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido.
- Este servicio se prestará únicamente en el casco urbano de las ciudades y municipio del Ámbito Territorial descrito en este documento, a través de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.
- Los costos correspondientes del desplazamiento, si se llegase a requerir, correrán a cargo del Asegurado.
- Este servicio se debe programar con mínimo 72 horas de anticipación.
- La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.

### 9. Urgencia dental para la Mascota:

En virtud de este servicio se brindará cobertura al Asegurado en caso de que la Mascota inscrita requiera el servicio de urgencia dental bajo las siguientes condiciones:

- La urgencia dental a la que se refiere este servicio está delimitada a los siguientes tratamientos o atenciones odontológicas: Examen clínico de urgencia (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento farmacológico), alivio del dolor y cirugía (exodoncias o extracciones simples en dientes permanentes).
- Este servicio se prestará únicamente en el casco urbano de las ciudades y municipio del Ámbito Territorial descrito en este documento, a través de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.
- La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas

### 10. Orientación nutricional veterinaria:

En virtud de este servicio se brindará cobertura al Asegurado para orientación nutricional veterinaria de la Mascota inscrita bajo las siguientes condiciones:

- El servicio se realizará mediante llamada telefónica por un médico veterinario, quien orientará al Asegurado respecto de los alimentos sanos para la Mascota y las actividades a realizar para crear hábitos alimentarios saludables. También brindará asesoría para el cuidado de talla y peso de la Mascota.
- Este servicio se prestará únicamente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- El servicio será prestado por medio de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.
- La duración de este servicio es de 30 minutos en llamada con el profesional.
- La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas

### 11. Baño para la Mascota.

En virtud de este servicio se brindará cobertura al Asegurado para baño para la Mascota inscrita bajo las siguientes condiciones:

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

- En caso de que el Asegurado de la requiera del servicio de baño no medicado, previa solicitud, se coordinará la atención de baño, con fines únicamente estéticos.
- Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del Asegurado de la Mascota.
- Este servicio se prestará únicamente en el casco urbano de las ciudades y municipio del Ámbito Territorial descrito en este documento, a través de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.
- Los costos correspondientes al desplazamiento, si se llegasen a requerir, correrán a cargo del Asegurado.
- Este servicio tiene un periodo de carencia de 4 meses a partir de la vigencia de la póliza.
- Este servicio incluye limpieza de dientes, orejas, peinado y corte de pelo.

### 12. Entrega de medicamentos a domicilio:

En virtud de este servicio se brindará cobertura al Asegurado para el servicio de entrega de medicamentos a domicilio bajo las siguientes condiciones:

- El proveedor de asistencias brindará el servicio de logística para la entrega de medicamentos posterior a un accidente o cirugía de la Mascota, hasta la residencia del Asegurado.
- 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 m.
- Este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- Esta asistencia solo se podrá agendar siempre que el Asegurado cuente con la fórmula médica.
- El Asegurado deberá asumir los gastos de los medicamentos y el proceso de compra.
- El Asegurado deberá suministrar los datos correspondientes a lugar de recogida de medicamentos y lugar de destino.
- Este servicio solo incluye un trayecto.
- Este servicio se prestará únicamente en el casco urbano de las ciudades y municipio del Ámbito Territorial descrito en este documento, a través de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.
- El servicio debe solicitarse con 12 horas hábiles de anticipación.
- La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.

### 13. Orientación Psicológica al Asegurado por fallecimiento de la Mascota:

En virtud de este servicio se pondrá a disposición del Asegurado, el servicio de orientación psicológica por fallecimiento de la Mascota inscrita en la póliza bajo las siguientes condiciones:

- La Compañía de Asistencias coordinará la orientación psicológica telefónica con un profesional en dicha materia.
- 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 m.
- Este servicio se prestará por medio de IPS MOK.
- Este servicio se prestará de manera inmediata.
- La duración de este servicio será de 30 minutos por medio de llamada con el profesional.
- La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

	<p>14. Refuerzo antirrábico anual:</p> <p>Por virtud de este servicio, la Compañía de Asistencias brindará la cobertura a la Mascota de refuerzo de vacunación antirrábica anual bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Este servicio aplica para vacunas de refuerzo anual (vacuna contra la rabia).</li><li>• Esta asistencia se prestará a Mascotas mayores de un año y menores de cinco años, y que cuenten con un carné de vacunas al día.</li><li>• Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario de la línea de atención.</li><li>• La Mascota debe estar en óptimo estado de salud.</li><li>• Este servicio se prestará únicamente en el casco urbano de las ciudades y municipio del Ámbito Territorial descrito en este documento, a través de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.</li><li>• La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</li></ul> <p>Refuerzo de esquema hexavalente anual:</p> <p>Por virtud de este servicio, la Compañía de Asistencias brindará la cobertura a la Mascota inscrita el servicio de refuerzo de esquema hexavalente anual bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Este servicio aplica para vacuna Hexavalente, que inmuniza contra moquillo, adenovirus 1 y 2 (hepatitis y tos de las perreras), 2 cepas causantes de leptospirosis y parvovirus), rabia.</li><li>• Esta asistencia se prestará a Mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carné de vacunas al día.</li><li>• Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario de la línea de atención.</li><li>• La Mascota debe estar óptimo estado de salud.</li><li>• En caso de que se haya activado la cobertura de <b>Refuerzo antirrábico anual</b>, se colocarán el resto de las vacunas exceptuando esta.</li><li>• Este servicio se prestará únicamente en el casco urbano de las ciudades y municipio del Ámbito Territorial descrito en este documento, a través de la red de proveedores de la Compañía de Asistencias.</li><li>• La solicitud de este servicio se atiende por medio de la línea telefónica en horario 24 horas.</li></ul> <p>16. Referencia y coordinación de servicios de Mascotas:</p> <p>En virtud de este servicio, el Asegurado podrá acceder al servicio de referencia y coordinación de diferentes servicios para Mascotas, bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La Compañía de Asistencias informará a título de referencia los lugares que prestan los siguientes servicios para Mascotas y, a petición del Asegurado, podrá, únicamente, coordinar la atención que requiera: cementerios de Mascotas, salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias, adiestradores de perros, caminatas eco-recreativas caninas, veterinarias, guarderías y, otros servicios para Mascotas.</li><li>• Los costos derivados de estas referencias y coordinación de citas deben ser asumidos por el Asegurado.</li></ul> <p>17 Paseo Canino.</p>
--	--



# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

	<p>En virtud de este servicio, el Asegurado podrá acceder al servicio de paseo canino por 1 hora, bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Asegurado deberá entregar fotocopia de las vacunas (las cuales deben estar al día) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la Mascota.</li> <li>• Este servicio debe ser solicitada con mínimo 48 horas de anticipación a la fecha programada de prestación del servicio.</li> <li>• Este servicio se prestará dentro del siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.</li> <li>• En caso de que el Asegurado no vaya a tomar el servicio después de solicitado, deberá realizar la cancelación del mismo con mínimo 12 horas de anticipación; de lo contrario, se dará por efectiva la prestación del servicio y se descontará del número total de eventos otorgados.</li> <li>• Este servicio se prestará únicamente dentro del casco urbano de las ciudades capitales de los departamentos descritos en el Ámbito Territorial.</li> </ul>
<p><b>SECCIÓN 3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS</b>            1. Alcance y definición de Reembolso            2. Procedimiento para el Reembolso</p>	<p><b>1. Alcance y definición de Reembolso</b></p> <p>Se entiende por Reembolso el pago que se realizará al Asegurado en caso de que no se pueda prestar los servicios directamente o a través de la red de proveedores.</p> <p>El Reembolso aplica bajo las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Que el servicio sea requerido en una ciudad diferente a las relacionadas en el acápite “Ámbito Territorial” de este condicionado.</li> <li>b. Que el valor de los servicios a reembolsar sea igual o inferior al Monto Límite el valor en exceso será asumido directamente por el Asegurado.</li> <li>c. Que el servicio requerido haya sido autorizado previamente por Grupo Mok, para estos efectos el Asegurado deberá: i) comunicarse con Grupo Mok vía telefónica, a cualquiera de los números indicados para prestar el servicio e informar el nombre del Asegurado, número de identificación, el lugar donde requiere el servicio, número de teléfono y tipo de servicio que precisa; ii) en la comunicación el Asegurado debe solicitar a Grupo Mok la autorización para la realización del servicio por un tercero; iii) recibida la solicitud, Grupo Mok informará al Asegurado si otorga la autorización, para lo cual le dará un código de autorización, se advierte que sin el código de autorización el Asegurado no podrá gestionar la realización del servicio que requiere por parte de un tercero.</li> </ol> <p><b>2. Procedimiento para el Reembolso</b></p> <p>Para solicitar el Reembolso el Asegurado deberá contar con el código de autorización al que se refiere el literal c) del numeral anterior, y remitir las facturas originales de los gastos incurridos a la dirección física que le sea informada por Grupo Mok.</p> <p>En ningún caso realizará un reembolso sin que el Asegurado haya remitido los documentos soporte en original, los cuales, en caso de que aplique, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.</p> <p>De cualquier manera, Grupo Mok se reserva el derecho de prestar directamente los Servicios en los municipios y ciudades que, a su propio juicio, estime conveniente.</p>
<p><b>SECCIÓN 4. SOLICITUD DE SERVICIOS</b></p>	<p><b>1. Líneas de atención para solicitar los servicios</b></p> <p>En caso de que el Asegurado requiera un servicio y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica para solicitar el servicio respectivo a las siguientes</p>

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

<p>1. Líneas de atención para solicitar los Servicios</p> <p>2. Información para solicitar los Servicios</p> <p>3. Verificación y ejecución de los Servicios</p> <p>4. Procedimiento en caso de que los Servicios solicitados superen el Monto Límite</p> <p>5. Líneas de servicio atención al Cliente</p>	<p>líneas de atención, las cuales estarán disponibles las 24 horas de los 365 días del año:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desde tu celular #253 opción 2. Asistencias. Opción 8 Mascotas</li><li>• Línea Bogotá (60 - 1) 3077032 opción 3. Asistencias. Opción 8 Mascotas</li><li>• Línea resto del país 01 8000 12 25 32 opción 3. Asistencias Opción 8 Mascotas</li></ul> <p><b>2. Información para solicitar los Servicios</b></p> <p>Una vez el Asegurado logre establecer comunicación a la línea anterior, deberá suministrar la información necesaria para la prestación del servicio, para lo cual se requieren los siguientes datos inicialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de identificación y nombre del Asegurado.</li><li>- Número telefónico de contacto.</li><li>- Servicio que precisa</li><li>- Lugar donde se encuentra</li><li>- Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.</li></ul> <p><b>3. Verificación y ejecución de los Servicios</b></p> <p>GRUPO MOK verificará si el Asegurado tiene derecho a recibir el servicio solicitado, lo cual le será informado.</p> <p>En caso de que el Asegurado tenga derecho al servicio solicitado, GRUPO MOK prestará el servicio de conformidad con los términos y condiciones descritos en las Secciones anteriores.</p> <p>En caso de que se confirme realizando la verificación con la compañía de seguros que el Asegurado no tenga derecho al servicio solicitado, Grupo Mok no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación del servicio.</p> <p><b>4. Procedimiento en caso de que el Servicio solicitado supere el Monto Máximo por Evento</b></p> <p>Cuando el servicio requerido supere el Monto Límite, previamente a realizarlo se consultará con el Asegurado si acepta o no la ejecución del mismo. En caso negativo, Grupo Mok se abstendrá de realizar el servicio, en caso afirmativo la Grupo Mok procederá con la realización del servicio y, el excedente será pagado de forma inmediata por el Asegurado con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinde la Grupo Mok a través de los operadores de la atención de los servicios antes de su prestación.</p> <p><b>5. Líneas de servicio atención al Cliente</b></p> <p>Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación del servicio, el Asegurado deberá comunicarse en el horario de 8 A.M. a 5 P.M. 24/7 ,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desde tu celular #253 opción 2. Asistencias. Opción 8 Mascotas</li><li>• Línea Bogotá (60 - 1) 3077032 opción 3. Asistencias. Opción 8 Mascotas</li><li>• Línea resto del país 01 8000 12 25 32 opción 3. Asistencias Opción 8 Mascotas</li></ul>
--	---

# CONDICIONADO ASISTENCIA

## MASCOTAS

<b>SECCIÓN 5. GLOSARIO</b>	<p>Sin perjuicio de las definiciones de las palabras o frases que se encuentren en las Secciones anteriores, a continuación, se especifican algunos términos usados en este documento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Asegurado:</b> Es la persona natural que adquiere la póliza por medio de Alfa seguros, quien a su vez es el propietario de la mascota registrada.</li><li>- <b>Compañía de Asistencias:</b> Es GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S.</li><li>- <b>Condicionado:</b> Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los servicios.</li></ul> <p><b>Eventos:</b> Entiéndase por Eventos el número de veces que el Asegurado accede a los Servicios, durante toda la vigencia de estos. Los Servicios se prestarán únicamente hasta el límite de eventos descritos en los recuadros anteriores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Mascota:</b> Entiéndase como el perro o gato de propiedad del Asegurado, registrada en la póliza adquirida a través de seguros Alfa.</li><li>- <b>Monto máximo por evento:</b> Entiéndase por Monto máximo por evento el costo máximo de los Servicios que prestará GRUPO MOK, por cada evento. El Monto máximo por evento será el descrito en los recuadros anteriores, cualquier valor que exceda el Monto máximo por evento debe ser cubierto por el Asegurado. Cuando el Servicio requerido supere el Monto máximo por evento y, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas para cada servicio, previamente a realizarlo, se consultará con el Asegurado.</li><li>- <b>Servicios:</b> Entiéndase por Servicios los beneficios a los cuales tiene derecho el Asegurado y que prestará exclusivamente GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S., con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.</li><li>- <b>Vigencia:</b> Corresponde al período durante el cual el Asegurado tiene derecho a recibir los servicios.</li></ul>
--------------------------------	---