

¡El **Pet**sonaje de tu vida!

Tranquilidad para ti, felicidad para tu mascota.

Cemón



VIGILADO Supersalud

Un servicio en alianza con:

Cemantha

**Coomeva**
Emergencia Médica



Contenido

1. Glosario de términos	3
2. Resumen de servicios por plan	4
3. Detalle de servicios	5
4. Manejo de reembolso	18
5. Obligaciones de Cliente	20
6. Proceso general de solicitud de servicios	21
7. Uso indebido de servicios de asistencia	22
8. Prestación de servicios	22



1. Glosario de términos



Definiciones

Cliente: Persona titular del plan de asistencia y dueño de la mascota beneficiaria de los servicios de asistencia.

Mascota: Perro o gato beneficiario de plan de asistencia.

Domicilio: Ciudad de residencia habitual o cualquier otro domicilio que el Asociado haya notificado a PETSONAJE.

Situación de Asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente Anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho a la mascota a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en el ámbito de territorialidad.

Servicios de Asistencia: Los servicios asistenciales que presta PETSONAJE a la mascota en los términos y condiciones del presente Anexo.

Evento: Situación de asistencia reportada por un Asociado que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

Fecha de Inicio: Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece PETSONAJE estarán a disposición de la mascota.

País de Residencia: Para fines de este contrato y sus anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con PETSONAJE y donde tenga su domicilio el Asociado.

Proveedor: Es el personal subcontratado por PETSONAJE competente para prestar los servicios a un asociado, de acuerdo con los términos y condiciones que se alude en el presente documento.

Exclusiones: Servicios específicos que no están cubiertos por el plan para mascotas.

Carencia de tiempo: El tiempo en que la mascota debe estar inscrita en el plan de asistencia antes de que se inicien las coberturas para ciertos servicios. Durante este período, el plan para mascotas no cubrirá ningún gasto. El período de espera se especifica en el presente documento.





2. Resumen de servicios por plan

SERVICIOS	ASISTENCIAS POR AÑO	CEMON	CEMANTHA
Teleorientación veterinaria	Sin límite	X	X
Consulta médica veterinaria	2	X	X
Refuerzo de vacunación en red veterinaria	2	X	X
Traslado de la mascota por emergencia: accidente o enfermedad	2	X	X
Asistencia médica veterinaria de control por ingesta de cuerpos extraños	2	X	X
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	1	X	X
Servicio de cremación por enfermedad o accidente	1	X	X
Auxilio para radiografías, ecografías y cirugías para mascotas	2	X	X
Auxilio para la esterilización de las mascotas	1		X
Envío de medicamentos a domicilio	2		X
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes	2		X
Servicio de baño para la mascota	2		X
Asistencia legal telefónica	2		X
Servicio de paseador para mascotas	2		X
Hospedaje para mascotas	2		X
Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota.	2		X

X





3. Detalle de servicios



Servicio de paseador para mascotas

PETSONAJE brindará y coordinará el envío de un profesional, para que pasee al perro por un tiempo máximo de 1 hora.

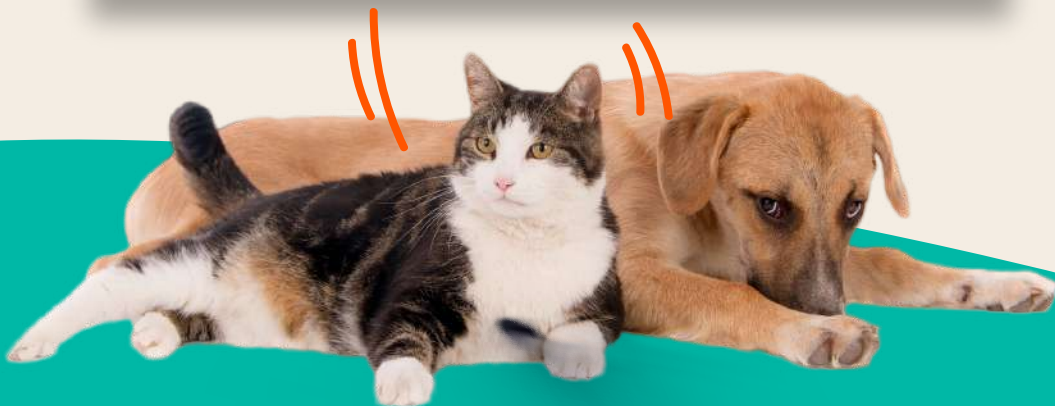
Condiciones particulares

- El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.
- PETSONAJE deja expresa constancia que no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como el caso de accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control de los paseadores caninos durante la prestación del servicio.
- Este servicio deberá ser coordinado con 24 horas de anterioridad al paseo.
- La mascota deberá estar desparasitada.
- Este servicio se prestará cerca al lugar de recogida de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- PETSONAJE no se hace responsable de las condiciones, precios, calidad u honorarios de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con el Asociado.

Exclusiones

- La mascota que no tenga su plan de vacunación al día.
- PETSONAJE aclara que, en fechas especiales como noche de Navidad o año nuevo, no se prestará el servicio.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 50.000.



Hospedaje para tu peludito por viaje

Si el Cliente dueño de la mascota tiene alguna eventualidad que impida cuidar de su mascota y no cuenta con alguien que la cuide, Petsonaje pondrá a disposición de este, el servicio de hotel para que la mascota pueda hospedarse en un centro veterinario autorizado por Petsonaje.

Condiciones particulares

- Este servicio deberá ser coordinado con 24 horas de anterioridad a la llegada de la mascota al centro veterinario.
- El Asociado deberá enviar el carné de vacunación al día de la mascota, para acceder al beneficio.
- La mascota deberá estar desparasitada.
- Algunas veterinarias exigen llevar la comida y juguetes de la mascota, por lo que será necesario que entreguen esto al momento del ingreso.
- El Cliente deberá reportar el carácter de la mascota. Si la mascota está tomando medicamentos, deberá llevarlos, así como su prescripción.
- El Cliente dueño de la mascota deberá ser quien la lleve al centro veterinario.

Exclusiones

- La mascota que no tenga su plan de vacunación al día.
- PETSONAJE aclara que, en fechas especiales como noche de Navidad o año nuevo, no se prestará el servicio.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 80.000.



Orientación médica veterinaria telefónica

Previo solicitud del Cliente, PETSONAJE proporcionará orientación telefónica las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para que el Asociado pueda resolver dudas sobre molestias, signos clínicos, lesiones y enfermedades de su mascota gato o perro, donde, el profesional, a través de la línea telefónica, orientará al Cliente sobre las acciones o procedimientos provisionales y/o preventivos que se deban asumir y que puedan ser atendidos y resueltos en el hogar.

El Cliente también podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Lectura de exámenes.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

Condiciones particulares

- Para este servicio no habrá descuento de puntos (servicio ilimitado).
- Petsonaje no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones, ni los gastos en consultas, medicamentos y/o estudios complementarios en los que incurra el Cliente.

Este servicio se suministrará sin límite de eventos por semestre y sin límite de cobertura.

Consulta médica veterinaria

Cuando en consulta veterinaria telefónica con el equipo de PETSONAJE, se determine la necesidad de atención en sitio para la mascota, PETSONAJE indicará la clínica de la red de proveedores más cercana.

Condiciones particulares

- En todas las ocasiones el cliente deberá comunicarse con PETSONAJE a través de los canales dispuestos para solicitudes de servicios.
- Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.
- Solo se cubrirá la mascota registrada en Petsonaje.
- En caso de que el Asociado requiera la consulta veterinaria en su domicilio habitual, PETSONAJE coordinará el envío del profesional y el costo del traslado será asumido por el Asociado.

Exclusiones

Este servicio no podrá ser brindado si no es autorizado por el equipo de atención telefónica de PETSONAJE.

Este servicio no cubre tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 120.000.

Vacunación en red veterinaria

A solicitud del cliente, PETSONAJE brindará el servicio de refuerzo anual de vacunación médica veterinaria con la vacuna triple viral felina o antirrábica en gatos y, en el caso de perros será la vacuna pentavalente o antirrábica.

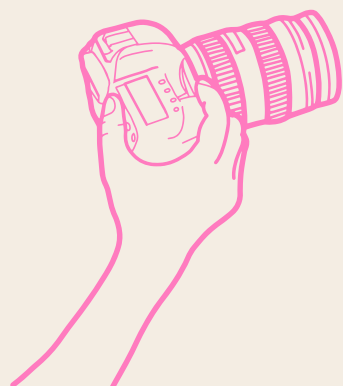
Condiciones particulares

- Para corroborar esta información, el Asociado deberá presentar el carné de vacunas de la mascota, el cual deberá ser enviado a través de WhatsApp o al correo electrónico: cabinaco@co.geainternacional.com
- Este servicio deberá ser solicitado con 6 horas de anticipación en Bogotá y 12 horas en las demás ciudades.
- Debido a la trazabilidad del biológico, la respuesta por cada individuo puede variar; en caso de presentar signos o datos de alarma, notificar de inmediato al médico veterinario responsable.
- Para la aplicación del biológico, el propietario deberá informar al médico veterinario si la mascota presenta alguna enfermedad preexistente o concomitante.
- PETSONAJE no se responsabiliza por reacción de alergia particular de un individuo a un biológico.
- PETSONAJE no se responsabiliza de efectos secundarios no deseados.
- El Cliente deberá estar presente en todo manejo médico con la mascota y estar de acuerdo con los protocolos médicos.

Exclusiones

Este servicio no cubre tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 100.000.



Traslado de la mascota por emergencia: accidente o enfermedad

A consecuencia de emergencia, accidente o enfermedad que le suceda a la mascota propiedad del Cliente (gato o perro) y que no sea una urgencia vital, PETSONAJE coordinará el servicio de traslado en vehículo automotor tipo taxi para recogerla y llevarla al centro médico veterinario más cercano indicado por el Cliente.

Condiciones particulares

- Durante el recorrido la mascota deberá estar acompañada por el Cliente o un tercero designado por él.
- El Cliente deberá proporcionar los medios que brinden la seguridad para el traslado de la mascota (transportadora o kennel).
- El Cliente deberá enviar el carné de vacunación al día de la mascota, para acceder al beneficio.
- La mascota no debe haber sido operada o intervenida quirúrgicamente en los últimos 2 meses.
- La mascota deberá estar desparasitada.
- El servicio solo contempla un trayecto desde el domicilio permanente del Asociado hasta el punto de atención, el cual, deberá estar ubicado en zona urbana dentro la ciudad de residencia del Cliente.
- Este servicio se prestará dentro del área urbana. No incluye áreas metropolitanas y áreas que se tipifiquen de riesgo para la prestación del servicio por el proveedor (áreas consideradas de zona roja).
- El servicio se brindará en un vehículo tipo taxi.

Exclusiones

- La mascota que no tenga su plan de vacunación al día.
- La coordinación, trámite o diligencia con la clínica veterinaria.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 120.000

Medicamentos a domicilio

PETSONAJE brindará el servicio de asistencia de mensajería para recoger los medicamentos de su mascota y entregarlos en su domicilio permanente.

Condiciones particulares

- Este servicio solo se podrá solicitar si el Asociado envía una copia de la fórmula médica con sello del médico veterinario tratante.
- El servicio debe ser solicitado 24 horas de anticipación al evento.
- Este servicio se prestará dentro del área urbana en la ciudad de domicilio del Cliente. No incluye áreas metropolitanas y áreas que se tipifiquen de riesgo para la prestación del servicio por el proveedor (áreas consideradas de zona roja).
- Si el Asociado no informa sobre los documentos que debe presentar el mensajero y el servicio no se presta por falta de información, se dará como brindado.
- Los medicamentos deberán ya estar pagos por el Asociado en la veterinaria. El mensajero solo realizará la labor de recogida y traslado.
- Sujeto a disponibilidad de los medicamentos de la veterinaria.

Exclusiones

- La realización de actividades diferentes a la recepción de los medicamentos y traslado al domicilio del Cliente.
- Traslado de medicamentos termolábiles que necesiten un cuidado especial o cadena de frío para su transporte.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 60.000.



Asistencia médica veterinaria de control por ingesta de cuerpos extraños

Si a consecuencia de la ingesta de un cuerpo extraño, la mascota (perro o gato) propiedad del Asociado sufre alteraciones de tráquea o está comprometida su vida, PETSONAJE indicará el centro médico veterinario al cual deberá acercarse para recibir el control respectivo, posterior al suceso por ingesta de cuerpo extraños.

Condiciones particulares

- El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm sujeto a disponibilidad de agenda del prestador.
- Ingesta de un cuerpo extraño se entiende como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía.
- Solo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando este haya sido identificado de forma concluyente por un médico veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria; siendo así, la asistencia solo se prestará si el Asociado cuenta con la radiografía, ecografía o laparotomía exploratoria.
- Este servicio solo será brindado para consultas subsecuentes.
- El servicio debe ser solicitado antes de las 24 horas posteriores al evento.
- Este servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del equipo veterinario de PETSONAJE.
- PETSONAJE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas, ni los gastos en medicamentos y/o estudios complementarios en los que incurra el Asociado.
- PETSONAJE no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puede llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con el Asociado.

Exclusiones

La prestación del servicio cuando sea ingesta de venenos, tóxicos, alimentos, bebidas en mal estado y remedios caseros, así como fármacos administrados sin prescripción médica.



Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 130.000.

Auxilio para la esterilización de las mascotas

A solicitud del cliente, PETSONAJE brindará un auxilio económico hasta por el monto máximo de cobertura para el servicio de esterilización para su mascota (perro o gato).

Condiciones particulares

- Antes de realizar el procedimiento de esterilización el cliente deberá comunicarse a PETSONAJE.
- El cliente deberá enviar a PETSONAJE documento emitido por parte del médico veterinario tratante con firma y sello, certificando que la mascota es apta para ser sometida a un proceso de esterilización, sin riesgo para la misma.
- Este servicio aplica como reembolso, por lo que el cliente deberá enviar los documentos que se mencionan en el capítulo -Manejo de reembolsos- de este documento.
- PETSONAJE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas, ni los gastos en medicamentos y/o estudios complementarios en los que incurra el Petsonaje.
- PETSONAJE no se hace responsable de las condiciones, precios, calidad u honorarios de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con el Petsonaje.
- PETSONAJE no se responsabiliza de efectos secundarios no deseados.

Exclusiones

- El servicio no cubre atenciones médicas complementarias o medicamentos derivados del procedimiento.

Para este servicio se suministrará un (1) evento, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 100.000.



Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave

En caso de accidente o enfermedad grave vital de la mascota (perro o gato) propiedad del Cliente, donde sea necesario realizar la aplicación de la eutanasia por expresa recomendación del médico veterinario tratante, PETSONAJE coordinará la prestación del servicio a través de los prestadores de su red a nivel nacional hasta el monto máximo de cobertura.

Condiciones particulares

- Para acceder a este beneficio la mascota deberá tener como mínimo (3) meses con su plan de asistencia.
- El Asociado deberá presentar un certificado de un médico veterinario con firma y sello, donde se especifique que la eutanasia es el único procedimiento a seguir.
- El prestador del servicio realizará una valoración de la mascota y dará el visto bueno para este procedimiento.
- Se aclara que estos beneficios se llevarán a cabo únicamente cuando el Asociado haya solicitado y obtenido la previa autorización del equipo veterinario de PETSONAJE.
- El servicio de eutanasia estará sujeto a la normatividad legal actual y solo podrá ser brindado a través de la red de prestadores de PETSONAJE.
- Se deja establecido que el servicio se prestará según la disponibilidad de los proveedores que estén en convenio con PETSONAJE.

Exclusiones

- No está incluido cualquier gasto por concepto de entierro.
- Accidentes por enfrentamientos con otros animales en competencias, exposiciones y peleas ilegales.
- Accidentes cuando la mascota sea utilizada en funciones de guardia, seguridad, actividades policíacas, de defensa civil, seguridad pública o privada y experimentación.
- Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y del Virus de Leucemia Felina (FELV).
- Hembras en estado de gestación.
- Este servicio excluye automáticamente el servicio de cremación básica.

Para este servicio se suministrará un (1) evento, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 200.000.

Servicio de cremación por enfermedad o accidente

En caso de fallecimiento de la mascota (perro o gato) propiedad del Cliente a causa de un accidente o enfermedad súbita, PETSONAJE se encargará de coordinar y llevar a cabo mediante su red de proveedores la asistencia exequial.

Condiciones particulares

- Para acceder a este beneficio la mascota deberá tener como mínimo (3) meses con su plan de asistencia.

La asistencia contempla los siguientes servicios:

- Recogida de la mascota en domicilio o clínica veterinaria, sin recargos adicionales (según cobertura).
- Cremación básica: consiste en la cremación de la mascota sin devolución de cenizas.
- Certificación de cremación digital y personalizado con foto de la mascota.
- Carta de despedida digital.
- Video de duelo por psicología profesional.
- A solicitud del cliente, recuerdo de mechòn de la mascota en bolsa recordatoria.
- Se aclara que esta asistencia se llevará a cabo únicamente cuando el Asociado haya solicitado y obtenido la previa autorización del personal de PETSONAJE, para llevar a cabo el servicio fúnebre a través de su red de proveedores.
- Se deja establecido que el servicio se prestará según la disponibilidad de los proveedores que estén en convenio con PETSONAJE.

Exclusiones

- Hembras en estado de gestación.
- Si la muerte de la mascota es resultado de una condición preexistente.
- Si la muerte de la mascota se debe a una enfermedad que comienza en los primeros 30 días de la cobertura o una lesión por un accidente ocurrido en los primeros 15 días de la cobertura.
- Cualquier gasto por concepto de entierro no está incluido.
- La mascota que tenga menos de seis (6) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- Muerte por enfrentamientos con otros animales en competencias, exposiciones y peleas ilegales.
- Accidentes cuando la mascota sea utilizada en funciones de guardia, seguridad, actividades policíacas, de defensa civil, seguridad pública o privada.
- Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y del Virus de Leucemia Felina (FELV).
- Este servicio excluye automáticamente el servicio de eutanasia.

Para este servicio se suministrará un (1) evento, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 300.000.

Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes

A solicitud del cliente, PETSONAJE brindará el servicio de peluquería para la mascota dónde se llevará a cabo el corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes en la clínica de la red de proveedores de PETSONAJE.

Condiciones particulares

- Para acceder a este servicio la mascota deberá tener como mínimo dos meses de afiliación a su plan de asistencia.
- El servicio se prestará según la disponibilidad del proveedor que esté en convenio con PETSONAJE.
- PETSONAJE no asumirá gastos adicionales al servicio contemplado.
- PETSONAJE no se responsabiliza por reacción de alergia particular de un individuo a un fármaco.
- Este servicio deberá ser coordinado con 24 horas de anterioridad al servicio.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del Asociado, en horario hábil de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., sujeto a disponibilidad del prestador.
- Los costos de los desplazamientos deberán ser asumidos por el Asociado.

Exclusiones

- La mascota que no tenga su plan de vacunación al día.
- Cualquier gasto por fuera de los descritos no está incluido.
- El servicio no incluye anestesia.
- PETSONAJE aclara que en fechas especiales como noche de Navidad o año nuevo no se prestará el servicio.
- Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV).

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 70.000.

Servicio de baño para mascota

A solicitud del cliente, PETSONAJE brindará el servicio de baño para la mascota a través de su red de proveedores

Condiciones particulares

- PETSONAJE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de del servicio, ni los gastos en consultas, medicamentos y/o estudios complementarios en los que incurra el Cliente.
- PETSONAJE no se responsabiliza por reacción de alergia particular de un individuo a un fármaco.
- Este servicio deberá ser coordinado con 24 horas de anterioridad al servicio.
- Para acceder a este servicio la mascota deberá tener como mínimo 2 meses de afiliación a su plan de asistencia.

Exclusiones

- El servicio no incluye anestesia.
- Hembras gestantes en perros y gatos.
- Gatos con leucemia e inmunodeficiencia viral felina.
- La mascota que no tenga su plan de vacunación al día.
- Cualquier gasto por fuera de los descritos no está incluido.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 80.000.

Asistencia legal telefónica

A consecuencia de afectación a la salud de terceros donde se vea involucrada la mascota (perro o gato), el Cliente podrá solicitar los servicios de referencia y consultoría legal telefónica donde le orientarán en los trámites necesarios ante las autoridades competentes y otras que sean necesarias, dependiendo del lugar donde haya ocurrido la situación.

Condiciones particulares

- PETSONAJE no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a elaborar los profesionales en un posible acuerdo con el Asociado.
- PETSONAJE deja constancia de que este beneficio es de medio y no de resultado, por lo que el Asociado acepta que PETSONAJE no es responsable del éxito o fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

Este servicio se suministrará (1) evento por semestre y sin límite de cobertura.

Auxilio para radiografías, ecografías y cirugías para mascota

A consecuencia de enfermedad o accidente de la mascota PETSONAJE brindará un auxilio hasta el monto máximo de cobertura para cubrir uno de los siguientes procedimientos:

- Radiografías.
- Ecografías.
- Cirugías.

Condiciones particulares

- PETSONAJE no se hace responsable de las consecuencias derivadas del servicio, ni de los gastos en consultas, medicamentos y/o estudios complementarios en los que incurra el Asociado.
- Para que una solicitud sea válida, el Cliente deberá escribir al Whatsapp +57 300 1887538 de Petsonaje dentro de las 24 horas posteriores de sucedido el hecho.
- Este servicio aplica como reembolso, por lo que el Cliente deberá enviar los documentos que se mencionan en el capítulo **Manejo de reembolsos** de este documento.

Exclusiones

- Para las ecografías, las remisiones no deberán tener más de 72 horas de emitidas con respecto a la toma de examen.
- No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos.

Para este servicio se suministrará un (1) evento por semestre, con un monto de cobertura máximo de hasta \$ 150.000.

Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota

En caso de hurto o extravío de la mascota propiedad del Asociado, PETSONAJE se encargará de difundir las fotos y datos de la mascota perdida en un blog y/o redes sociales con la finalidad de ayudar a localizar su paradero.

Condiciones particulares

- PETSONAJE deja constancia de que este beneficio es de medio y no de resultado, por lo que el Asociado acepta que PETSONAJE no es responsable del éxito o fracaso de las acciones emprendidas.

Este servicio se prestará (1) evento por semestre y sin límite de cobertura.



4. Manejo de reembolsos



En caso de que el servicio no pueda ser coordinado con un proveedor de la red, Petsonaje reembolsará el 50% del monto máximo del servicio solicitado para que la mascota pueda ser atendida por el veterinario de confianza del propietario. El Asociado deberá cumplir con todas las condiciones establecidas en este capítulo de reembolsos.

Para acceder al estudio de un reembolso, el Asociado deberá tener en cuenta lo siguiente:

Envío de documentos

El Cliente deberá enviar los siguientes documentos al correo:

cabinaco@co.geainternacional.com:

- Carta de solicitud del auxilio.
- Copia de la cédula de ciudadanía del Cliente.
- Copia del Rut del Asociado.
- Facturas del servicio a nombre del Cliente.
- Cuenta de cobro con el monto (dinero) a solicitar, correspondiente al valor de las facturas antes de IVA.
- Certificación bancaria del Cliente (no se realizará el pago a ninguna cuenta diferente a la del titular de la asistencia).

2. Tiempos establecidos

Para que un reembolso sea válido, el cliente deberá escribir al Whatsapp +57 300 1887538 y autorizar el reembolso del servicio en la línea telefónica de PETSONAJE, dentro de los tiempos estipulados.

PETSONAJE iniciará el estudio del reembolso una vez tenga toda la documentación completa, entendiendo que la recepción de esta información no implica la aceptación de este.

Los tiempos para la revisión de los documentos están determinados así:

- a) Envío inicial de documentos: se otorgarán 10 días calendario al Asociado para el envío de la documentación; esto luego de que PETSONAJE le informe que inició el proceso.
- b) Corrección de documentos: se otorgarán 5 días calendario al Asociado para el envío de los corregidos; esto después de que se revise por primera vez los documentos y PETSONAJE le comunique lo que necesita ajustarse.

3. Causales de negación

Serán causales de negación las siguientes:

- Por no contactarse con la línea telefónica de PETSONAJE a informar el servicio.
- Por tener vencida la vigencia de la asistencia.
- Por solicitar el auxilio una persona diferente al Asociado o su núcleo familiar.
- Por presentar documentos con enmendaduras, tachones o que tienen contenido ilegible.
- Por presentar una factura o algún documento a nombre de una persona diferente al Asociado o su núcleo familiar.
- Por no presentar facturas legales de compra.
- Por presentar facturas que no corresponden al servicio solicitado por la línea.
- Por presentar documentación incompleta.
- Por no cumplir con los tiempos estipulados para cada proceso.

Luego de cada solicitud, PETSONAJE tiene la autonomía de negar la reclamación si existe alguna situación que conduzca a presumir un posible fraude.

Los documentos enviados por el Asociado o su núcleo familiar no son susceptibles a cambio durante el proceso; solo se podrá realizar en los casos que sea solicitud directa de PETSONAJE.

4. Cubrimiento

Petsonaje pagará los costos de los servicios de asistencia discriminados en el presente programa de forma parcial o hasta su límite máximo según corresponda para cada servicio. No cubrirá pagos adicionales para la culminación de los servicios. Petsonaje indicará al Cliente, previamente a la prestación del servicio, dichos costos.

5. Pago del reembolso

Luego del análisis y aceptación del reembolso, PETSONAJE le informará al Asociado y realizará el pago dentro de los 15 días hábiles siguientes a esta comunicación.





5. Obligaciones de Asociado



Con el fin de que el Cliente pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales, salvo lo que pudiera estar previsto en las especificaciones particulares de cada tipo de servicio de asistencia contemplado en el presente anexo.

El Cliente será toda persona mencionada en el capítulo de definiciones del presente documento bajo tales acepciones y aquellos que de manera particular puedan mencionarse de manera limitada en cada uno de los servicios descritos y detallados en el presente documento.

El Cliente estará obligado en todos los casos y como prerequisite para la procedencia de la prestación de todos los servicios que le serán brindados por Petsonaje a:

- a) Identificarse ante PETSONAJE como Asociado del programa de asistencia.
- b) Proporcionar a PETSONAJE toda aquella información veraz, oportuna y necesaria que, por su naturaleza permita atenderlo debidamente.
- c) Obtener la autorización expresa a través de la línea de atención telefónica de PETSONAJE, antes de contratar o comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- d) Identificarse como Cliente del programa de asistencia ante los funcionarios de PETSONAJE o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- e) Cumplir con todas las obligaciones que resulten a su cargo, indicadas en este documento.

En caso de que el Cliente no cumpla con los requisitos mencionados, PETSONAJE no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios considerados en el presente documento.





6. Proceso general de solicitud de servicios

En caso de que el Asociado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El cliente que requiera del servicio se comunicará con PETSONAJE al número de Whatsapp +57 300 1887538.
- b) El Cliente procederá a suministrarle al funcionario de PETSONAJE que atienda su llamada el número de documento de identidad, que es el dato identificador necesario para reconocerlo como Asociado. También incluirá información básica para prestar el servicio, como nombres y apellidos, ubicación, número de teléfono y nombre de la mascota, entre otros datos relevantes.
- c) PETSONAJE confirmará en la base de datos de Asociados al programa de servicio de asistencia materia de este documento, para determinar si el Asociado tiene o no derecho a recibir los servicios de asistencia solicitados.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, PETSONAJE gestionará y coordinará la prestación del servicio de asistencia requerido por el Asociado por medio de la red de proveedores de PETSONAJE, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo.
- e) Queda entendido que el personal de PETSONAJE únicamente prestará los servicios de asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como Cliente y que se encuentren vigentes.

En caso de que el Cliente no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral, PETSONAJE no asumirá responsabilidad ni gasto alguno por la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento, lo cual deberá ser informado por PETSONAJE.





7. *Uso indebido de servicios de asistencia*



PETSONAJE podrá negar el acceso al programa de asistencia en caso de que, a juicio de PETSONAJE, se presenten situaciones de uso indebido o de abuso por parte del Asociado de los servicios prestados por PETSONAJE bajo el servicio de asistencia.



8. *Prestación de servicios*

Queda entendido que PETSONAJE podrá prestar los servicios de asistencia del presente Anexo en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate y que conforman su red de proveedores de servicios con las autorizaciones correspondientes de ley.

Los servicios a los que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de PETSONAJE y/o su red de proveedores, y en ningún caso reembolsará al Asociado las sumas que este hubiera erogado, cuando el Cliente hubiere omitido solicitar a PETSONAJE el servicio de asistencia y este hubiere autorizado expresamente al Asociado que corresponda a efectuar la citada erogación.

Para este último caso, PETSONAJE se obliga a continuar prestando los servicios de asistencia al Asociado que hubiesen contratado los servicios de asistencia.

Conoce más en:

www.petsonaje.com

Cemón

Cemantha



iEl **Petsonaje**
de tu vida!

Un servicio en alianza con:

 **Coomeva**
Emergencia Médica