

## SERVICIOS DE ASISTENCIA

01/03/2019 - PF-054

Complementario a la cobertura de su protección, **SEGUROS BOLÍVAR** le brindará los siguientes servicios.

### 1. SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN O VIAJE DEL ASEGURADO

#### 1.1. Descripción del servicio

En caso de tenerla contratada

**SEGUROS BOLÍVAR** brindará el servicio de guardería de la mascota hasta por dos días continuos, en un centro designado y autorizado por **SEGUROS BOLÍVAR**, Si el **ASEGURADO** propietario de la mascota se encuentra hospitalizado o tiene programado un viaje.

#### 1.2. Condiciones de prestación del servicio.

- 1.2.1. Llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación puede producir trastornos gastrointestinales.
- 1.2.2. Entregar fotocopia de las vacunas al día (incluida tos de perreras) y brindar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.
- 1.2.3. Solicitar el servicio con un mínimo de 48 horas de anticipación.
- 1.2.4. Enviar a **SEGUROS BOLÍVAR** los soportes médicos de la hospitalización o soportes del viaje (tiquetes, reservaciones, boletos de bus, etc) en el momento de la solicitud del servicio.
- 1.2.5. El **ASEGURADO** deberá entregar y recoger a la mascota en las fechas acordadas con la guardería.
- 1.2.6. El **ASEGURADO** cubrirá los gastos adicionales cuando el servicio de guardería exceda el valor de ochenta mil pesos.
- 1.2.7. Este servicio estará disponible una única vez durante la vigencia anual del seguro.

Esta asistencia tiene periodo de carencia de treinta días.

#### ASEGURADO

.Persona natural propietario de la mascota y quien contrata el seguro.

#### PERIODO DE CARENCIA

Periodo de tiempo que transcurre entre el día en el que entra en vigor el contrato y el día en el que el **ASEGURADO** puede comenzar a disfrutar de algunas garantías.

## 2. SERVICIO DE CHIP DE IDENTIFICACIÓN PARA LA MASCOTA

En caso de tenerla contratada

### 2.1. Descripción del servicio

**SEGUROS BOLÍVAR** prestará el servicio de implantación de microchip para su mascota una única vez.

### 2.2. Condiciones de prestación del servicio

**2.2.1.** Entregar certificado de vacunas al día al correo electrónico [catco@igroupsolution.com](mailto:catco@igroupsolution.com)

**2.2.2.** Solicitar el servicio con un mínimo de 48 horas de anticipación, únicamente en la red veterinaria dispuesta por **SEGUROS BOLÍVAR**.

**2.2.3.** El servicio se prestará en la ciudad de residencia del **ASEGURADO**, dentro del perímetro urbano.

**2.2.4.** No se encuentra incluidos los costos de desplazamientos para la implantación del chip identificador desde y hacia la guardería.

**2.2.5. EL ASEGURADO** cubrirá los gastos adicionales cuando el servicio de chip identificación exceda el valor máximo de ochenta mil pesos.

Esta asistencia tiene periodo de carencia de treinta días.

Esta asistencia aplica para perros y gatos mayores de tres meses y menores de 9 años.

## 3. SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

En caso de tenerla contratada

### 3.1. Descripción del Servicio

En caso que un tercero sufra daños o lesiones derivados de una conducta por parte de la mascota registrada, se otorgará asistencia telefónica por parte de un abogado que orientará al **ASEGURADO** en procesos judiciales o conciliatorios.

### 3.2. Condiciones de prestación del servicio

**3.2.1.** La asistencia se prestará por tres eventos, cada llamada será de máximo de 20 minutos, y sin límite de monto máximo de cobertura.

#### MICROCHIP PARA LA MASCOTA

Dispositivo que permite certificar la titularidad sobre la mascota ante cualquier autoridad o persona.

La identificación de la mascota se realiza mediante un código único que contiene los datos del **ASEGURADO**.

Su implantación se asemeja a la aplicación de una vacuna y por su tamaño el proceso no genera trauma ni dolor.

## 4. SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON ESPECIALISTAS

En caso de tenerla contratada

### 4.1. Descripción del Servicio

Si se encuentra de viaje o tiene duda de especialistas y coordinación en algún servicio para su mascota, nuestra red le brindará asesoría en lo que requiera a través de nuestra línea de atención gratuita 018000 123 322 o al # 322.

### 4.2. Condiciones de prestación del servicio

**4.2.1.** El servicio es exclusivamente de conexión no se cubren costos de los servicios contratados.

La asistencia se prestará por eventos ilimitados y sin límite de cobertura.

**4.2.2.** Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de **SEGUROS BOLÍVAR**, serán cancelados por el **ASEGURADO** sin que **SEGUROS BOLÍVAR** tenga responsabilidad de costos o calidad del servicio.

## 5. VIGENCIA

La vigencia del presente convenio será la misma de la póliza.

## 6. REEMBOLSO POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE NUESTRA RED

Usted podrá solicitar los servicios de guardería y chip identificador, con proveedores que no hacen parte de nuestra red; en ese caso, para poder acceder al reembolso usted debe:

**6.1.** Haber obtenido previamente a la prestación del servicio, un código de autorización, en nuestra línea de atención.

**6.2.** Radicar las facturas del servicio a través de los correos electrónicos [reembolsosco@igroupsolution.com](mailto:reembolsosco@igroupsolution.com) y [nsanchez@igroupsolution.com](mailto:nsanchez@igroupsolution.com) en un plazo no mayor a 30 días calendario.

## 7. ¿CÓMO SOLICITAR NUESTROS SERVICIOS?

**7.1.** Puede comunicarse las 24 horas del día los 365 días del año, desde nuestra línea de atención gratuita 018000 123 322 o al # 322 a nivel nacional.

### REFERENCIA

Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por SEGUROS BOLÍVAR telefónicamente al asegurado a su solicitud.

### COORDINACIÓN

Actividad administrativa provista por SEGUROS BOLÍVAR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del asegurado en relación a los servicios de asistencias.

**6.2.** El **ASEGURADO** deberá suministrar los datos de identificación, así como los demás datos que sean necesarios para prestar el servicio suministrarnos la ubicación exacta, número telefónico, descripción del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

Una vez confirmados los datos anteriores y verificados que el **ASEGURADO** tiene el servicio contratado se procederá con la prestación del servicio de acuerdo con los términos y condiciones de este anexo.

Todos los servicios descritos en el presente documento estarán disponibles en la república de Colombia

Consulte sus asistencias contratadas en el certificado individual del seguro.



---

**SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.**  
Firma representante Legal