

SEGURIPET

TÉRMINOS Y CONDICIONES - PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA PREPAGADA VETERINARIA

INFORMACIÓN IMPORTANTE

1. **DEFINICIONES**
2. **CONDICIONES PRELIMINARES**
3. **REQUISITOS DE AFILIACIÓN**
4. **DEBERES DEL USUARIO**
5. **VIGENCIA Y VALOR DEL PLAN**
6. **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS VETERINARIOS**
7. **LO QUE NO INCLUÍMOS**
8. **EXCLUSIONES GENERALES**
9. **ASÍ FUNCIONA SEGURIPET: NUESTRA POLÍTICA DE REINTEGROS**
10. **ASÍ FUNCIONA SEGURIPET: NUESTRA POLÍTICA DE USO DE SERVICIOS EN LA RED DE ALIADOS**
11. **SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL PLAN**
12. **CESIÓN Y TRANSFERENCIA DEL PLAN**
13. **PLANES DE MEDICINA PREPAGADA Y LÍMITES DE SERVICIOS**
14. **NATURALEZA DEL SERVICIO**

INFORMACIÓN IMPORTANTE

TÉRMINOS Y CONDICIONES (T&C)

Todos nuestros planes se rigen por estos Términos y Condiciones (en adelante, "T&C").

Los servicios de asistencia veterinaria médica, quirúrgica y hospitalaria se prestan dentro del territorio colombiano, particularmente en la ciudad de Bogotá. Ofrecemos estas asistencias a través de nuestros aliados con base en los beneficios incluidos en el plan seleccionado y según lo indicado en este acuerdo.

CUIDADO

Es importante que hayas cuidado bien de tu Mascota antes de vincularte a nuestros planes. Parece una obviedad, pero esperamos que todos nuestros miembros continúen brindando ese buen cuidado una vez que la Mascota esté vinculada a cualquiera de nuestros Planes de Medicina Prepagada. Si crees que tu Mascota tiene una enfermedad, es propensa a sufrir un accidente o posee una Condición, debes acudir al Veterinario lo antes posible. También debes realizar controles rutinarios con tu Veterinario.

TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD Y CONSECUENCIAS ANTE EL FRAUDE

En SeguriPet, nuestra misión es garantizar el bienestar de tu mascota a través de un servicio confiable, ágil y accesible. Para lograrlo, es fundamental contar con usuarios comprometidos, honestos y transparentes, que actúen con responsabilidad y buena fe en el uso de su plan.

En caso de detectarse fraude o falsificación en los documentos o información presentada para una solicitud de servicios, autorización o reintegro, terminaremos de inmediato el plan contigo sin devolución alguna de pagos ya efectuados y, en consecuencia, se dejarán de prestar los servicios asociados al Plan de Medicina Prepagada contratado. Además, podremos exigir el reintegro de los pagos realizados y tomar las acciones legales pertinentes.

SeguriPet

1. DEFINICIONES

A continuación, te presentamos algunas palabras y/o frases que encontrarás a lo largo de tu acuerdo de afiliación de medicina prepagada. Esto con el fin de brindarte un mayor entendimiento de los de los presentes T&C. Las palabras aquí definidas tendrán el mismo significado en singular y en plural.

1.1. Accidente

Es cualquier suceso inesperado que le pueda ocurrir a tu Mascota, que afecte su salud y que ocurra durante la vigencia del Plan de Medicina Prepagada. Puede ser, por ejemplo, una caída, un golpe, etc. El accidente deberá ser consecuencia directa de una causa externa, fortuita y verificable, y no deberá estar relacionado con enfermedades preexistentes, condiciones degenerativas de tu Mascota, ni con situaciones derivadas de negligencia o dolo en su cuidado.

SeguriPet considerará que se trata de un “Accidente” cuando el Veterinario, basándose en el examen de tu Mascota y la lesión presentada, pueda demostrar que dicha lesión es resultado de un accidente. Este diagnóstico debe estar respaldado por una evaluación detallada que confirme que la lesión no es producto de negligencia o de una condición preexistente, sino de un hecho inesperado y fortuito.

1.2. Afectación

Es cualquier situación que puede afectar el bienestar de tu Mascota y que no necesariamente es un Accidente o una Enfermedad. Por ejemplo, si tu perrito se rasca demasiado o tu gatito tiene diarrea un día. No es grave, pero requiere una revisión para asegurarnos de que todo esté bien con tu Mascota.

1.3. Atención con Especialistas

Consulta médica realizada por un Médico Veterinario con especialización en un área específica, como dermatología, cardiología, neurología, entre otras. Esta atención solo está disponible en los planes que la incluyan y bajo previa autorización.

1.1. Canales de Comunicación

- **Línea de Asistencia Telefónica:** La línea de atención al Usuario que funcionará de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00 horas y sábado de 8:00 a 12:00, donde se proporcionará soporte, información y orientación sobre cualquier consulta relacionada con el Servicio.

- **Correo Electrónico:** hola@seguripet.com. A través de este canal, el Usuario podrá enviar exclusivamente Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs), los cuales serán gestionados dentro de un plazo de hasta 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad vigente.

- **Website:** www.seguripet.com. A través de este canal, el Usuario podrá afiliarse a los Planes de Medicina Prepagada y, mediante la sección de cliente (login), podrá gestionar solicitudes de servicio y hacer uso de su membresía, actualizar datos y consultar información sobre los servicios disponibles.

- **WhatsApp:** significa el canal de atención habilitado para soporte y asistencia al Usuario.

- **Redes Sociales:** Seguripet cuenta con presencia en TikTok, Instagram, Facebook y LinkedIn como canales de comunicación de la empresa. Sin embargo, estos no constituyen canales oficiales para soporte, ventas o gestión de PQRs.

1.2. Cirugías

Procedimientos quirúrgicos realizados por un Médico Veterinario dentro de la Red de Aliados, previa autorización y según los montos establecidos en el plan contratado.

1.3. Clínica Veterinaria

Significa institución registrada ante las autoridades competentes, y autorizada para prestar servicios veterinarios en la República de Colombia.

1.4. Condición(es)

Significa una enfermedad o lesión que la Mascota contrae o sufre. Todo síntoma o signo clínico de una enfermedad, afectación o lesión constituyen en conjunto una condición.

1.5. Condición Crónica

Es una enfermedad o problema que no tiene cura definitiva, pero que se puede tratar para que tu Mascota viva bien.

1.6. Consultas

Evaluación realizada por un Médico Veterinario para revisar el estado de salud de tu Mascota. Pueden ser consultas generales programadas, de urgencia o a domicilio, según disponibilidad. No incluyen atención con especialistas, salvo que esté expresamente indicado en el plan contratado.

1.7. Curado(a)

Se refiere a la eliminación completa de una Condición, sin que queden efectos residuales en tu Mascota. Esto significa que tu Mascota está plenamente recuperada de la Condición que padecía, con su estado de salud restaurado y sin requerir tratamientos o cuidados adicionales por dicha Condición.

1.8. Condición Hereditaria

Es cualquier anomalía genética que tu Mascota haya heredado de sus padres o antepasados. Esta anomalía puede ser notoria o no y puede o no derivar en una Condición.

1.9. Desparasitación

Servicio que consta de la administración de antiparasitarios internos y/o externos según las recomendaciones veterinarias. Se realiza con los productos y con la frecuencia definida en el plan contratado. Es responsabilidad del cuidador agendar y efectuar la desparasitación.

1.10. Enfermedad

Es cualquier alteración en la salud de tu Mascota, ya sea una gripe, una infección o algo más grave. Esto incluye, pero no se limita a:

- Infecciones causadas por virus, bacterias u otros organismos patógenos;
- Trastornos metabólicos o endocrinos;
- Deterioro, degeneración o envejecimiento de cualquier parte del cuerpo;
- Mal funcionamiento de cualquier parte del cuerpo, excluyendo aquellos ocasionados por trauma físico.

1.11. Especialista

Un especialista es un Veterinario debidamente calificado para ejercer en Colombia y posee una especialización reconocida por las autoridades competentes.

1.12. Eutanasia

Procedimiento médico realizado por un Médico Veterinario en casos donde la mascota presente una condición terminal o incurable que comprometa su calidad de vida. Debe realizarse bajo indicación veterinaria y conforme a la normativa vigente.

1.13. Epicrisis

Es el resumen de la historia clínica de tu Mascota que el veterinario prepara después de recibir consultas, servicios de urgencia, observación, intervenciones, tratamientos o hospitalización.

1.14. Evento

Es cada ocasión en la que tu Mascota accede a un servicio veterinario incluido en el Plan de Medicina Prepagada. La cantidad de estas atenciones al año y los topes establecidos para cada una hacen parte de la estructura del plan que hayas elegido. Estas atenciones pueden incluir, entre otros, consultas, laboratorios, hospitalizaciones o procedimientos veterinarios, de acuerdo con lo definido en la descripción de cada plan.

1.15. Hospitalización

Corresponde al internamiento de la mascota en una clínica veterinaria para observación, tratamiento o recuperación. Se realiza bajo indicación médica

1.16. Laboratorio

Pruebas diagnósticas de sangre, orina, heces u otros análisis clínicos indicados por un Médico Veterinario. Estos estudios se realizan exclusivamente en clínicas, laboratorios, centros autorizados o a domicilio por profesionales habilitados y son analizados por un Médico Veterinario Patólogo Clínico, un Laboratorista Clínico Veterinario o especialistas en bioquímica y bacteriología veterinaria debidamente registrados y autorizados.

1.17. Lesión(es)

Se refiere al daño o trauma física en una parte del cuerpo de tu Mascota o a una alteración funcional, ya sea permanente o temporal, provocada por una acción física o una fuerza externa de manera inesperada o accidental. Por ejemplo, una fractura en una pata tras un golpe accidental o una luxación en una articulación provocada por un salto brusco de tu Mascota. Estos daños pueden requerir tratamiento médico o quirúrgico, dependiendo de la gravedad de la Lesión.

1.18. Mascota(s)

Es el perro o gato que hayas registrado con nosotros y cuya afiliación haya sido aprobada tras el proceso de solicitud. Solo la mascota que figure en la tarjeta de beneficios podrá acceder a los servicios incluidos en el Plan de Medicina Prepagada.

Si tu solicitud es aprobada, se generará el primer pago y recibirás la tarjeta de beneficios en tu correo. La recepción de esta tarjeta de beneficios confirma que tu Mascota podrá acceder a los servicios del plan, siempre que se cumplan los requisitos y condiciones establecidos en este documento.

1.19. Medicamento

Corresponde a los fármacos prescritos por un Médico Veterinario para el tratamiento de una condición de la mascota. Solo se incluyen los medicamentos aprobados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y/o el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), dentro de los montos y condiciones establecidas en el plan adquirido.

1.20. Médico Veterinario

Significa un profesional titulado en medicina veterinaria, registrado ante las autoridades competentes de la República de Colombia, con matrícula profesional vigente y debidamente inscrito en el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia (COMVEZCOL), autorizado para prestar servicios veterinarios en el territorio nacional.

1.21. Microchip

Implante subcutáneo con un código único de identificación para tu Mascota. Se coloca mediante un procedimiento ambulatorio realizado por un Médico Veterinario autorizado.

1.22. Periodo(s) de carencia

Es entendido como el tiempo mínimo que debes esperar desde que se activa tu plan hasta que empiezan a funcionar ciertos servicios a favor de tu Mascota.

1.23. Política de Reintegro

Corresponde al proceso mediante el cual, en tu calidad de Usuario, puedes solicitar el reintegro de ciertos gastos veterinarios cuando hayas asumido directamente el costo de servicios incluidos en tu Plan de Medicina Prepagada. Este proceso aplica únicamente en los casos y bajo las condiciones previamente establecidas en estos Términos y Condiciones, siempre que los servicios hayan sido necesarios para la atención de tu Mascota y cumplan con los requisitos definidos para su validación.

1.24. Plan de Medicina Prepagada

Significa el esquema organizado y establecido por nosotros en sus diferentes modalidades, en virtud del cual, mediante la gestión que realizamos y previo el pago del precio acordado por tu parte, tu Mascota obtiene por parte del Prestador de Servicio esté o no esté adscrito a nuestra Red de Aliados, la prestación de los Servicios Veterinarios y beneficios establecidos según el plan contratado y los presentes T&C.

1.25. Preexistencia

Son aquellas Condiciones o Enfermedades que tu Mascota ya tenía antes de contratar el Plan de Medicina Prepagada con nosotros, incluso si dicha Condición o Enfermedad se manifiesta después de que tu Mascota haya

llegado a tu posesión. Como cuando adoptas a un perrito que ya tiene artritis o a un gatito con algún problema respiratorio. Estas preexistencias no están cubiertas, ya que no surgieron durante la vigencia del Plan de Medicina Prepagada.

1.26. Prestador(es) del Servicio

Significa el veterinario o la Clínica Veterinaria registrada ante las autoridades competentes y autorizada para prestar servicios veterinarios en la República de Colombia.

1.27. Procedimiento(s)

Significa un método de tratamiento, y/o manera de proceder clínicamente, con medicación, tratamientos o de manera quirúrgica.

1.28. Profilaxis Dental

Procedimiento realizado por un Médico Veterinario para la limpieza y eliminación de sarro en los dientes de tu Mascota. Ayuda a prevenir enfermedades periodontales y debe ser indicado por un profesional. Este procedimiento sólo está disponible en los planes que los incluyan y bajo previa autorización.

1.29. Radiografía y Ecografía

Procedimientos de diagnóstico por imagen indicados por un Médico Veterinario para evaluar el estado de órganos internos, tejidos blandos y estructuras óseas de tu Mascota. Estos procedimientos solo están disponibles en los planes que los incluyan y bajo previa autorización.

1.30. Red de Aliados

Son todas los Prestadores del Servicio, tales como veterinarios, Clínicas Veterinarias, laboratorios clínicos, centros diagnósticos, con las que trabajamos de la mano. Puedes llevar a tu Mascota a cualquiera de ellas y recibir los servicios incluidos en tu plan.

1.31. Resonancia

Prueba de diagnóstico por imagen de alta complejidad que utiliza campos magnéticos para obtener imágenes detalladas de los órganos y tejidos de tu Mascota. Esta prueba solo está disponible en los planes que la incluyan y bajo previa autorización.

1.32. Servicio(s) Veterinario(s)

Significan servicios y/o tratamientos médicos proporcionados por o bajo la directa supervisión de un médico veterinario.

1.33. Sutura

Procedimiento médico en el que un Médico Veterinario cierra heridas o incisiones en la piel y tejidos de tu Mascota mediante el uso de material quirúrgico especializado. Se emplea en casos de lesiones, cirugías o procedimientos que requieran la unión de tejidos para su correcta cicatrización.

1.34. Tomografía

Estudio avanzado de diagnóstico por imágenes que permite obtener cortes detallados del cuerpo de tu Mascota para evaluar estructuras internas con mayor precisión. Este estudio solo está disponible en los planes que lo incluyan y bajo previa autorización.

1.35. Trastorno Congénito

Significa una anomalía en la estructura o función del cuerpo de tu Mascota presente desde su nacimiento, aunque no siempre sea evidente de inmediato y pueden o no derivar en una Enfermedad. Algunos ejemplos comunes incluyen el paladar hendido, hernias umbilicales, malformaciones en las vértebras o problemas en órganos como el corazón o los pulmones. Estos trastornos se originan durante el desarrollo embrionario y se identifican mediante valoración médica, historia clínica y exámenes veterinarios.

1.36. Trastorno o Defecto en el Desarrollo

Es un problema en el cuerpo de tu mascota que aparece porque algo no se desarrolló bien, aunque no siempre sea evidente al principio. Este tipo de defecto también puede causar una enfermedad.

1.37. Tratamiento

Procedimientos médicos especializados indicados por un Médico Veterinario para atender una condición de salud de tu Mascota. Incluyen terapias avanzadas como diálisis, quimioterapia, radioterapia y otros tratamientos específicos que requieren equipos especializados y supervisión veterinaria.

1.38. Usuario

Es el propietario, cuidador, tenedor o responsable de la Mascota y quien contrata nuestros Planes de Medicina Prepagada. Como Usuario, tienes derecho a recibir todos los beneficios y servicios incluidos del plan que elijas, y también te comprometes a pagar la tarifa acordada, según la forma de pago proporcionada, durante todo el año de vigencia del plan.

1.39. Vacunas

Administración de vacunas preventivas según el esquema definido por un Médico Veterinario, en cumplimiento de la normatividad vigente en Colombia

para la salud animal. Estas vacunas están diseñadas para proteger a tu Mascota contra enfermedades infecciosas y deben ser aplicadas exclusivamente por Médicos Veterinarios autorizados o en centros veterinarios habilitados para su administración.

2. CONDICIONES (PRELIMINARES)

- 2.1. Todos nuestros planes, políticas y términos y condiciones están sujetos a la ley de la República de Colombia.
- 2.2. Nuestros Planes de Medicina Prepagada solo incluyen una Mascota. En caso de que requieras proteger más de una Mascota deberás contratar un plan por cada una de ellas.
- 2.3. La Mascota (perro o gato) debe ser parte de tu núcleo familiar, estar bajo tu cuidado permanente y habitar en tu mismo domicilio. Solo la Mascota que figure en la tarjeta de beneficios del plan adquirido con nuestra compañía podrá acceder a los beneficios de SeguriPet.
- 2.4. Cuando hablamos de medicación o medicamentos en los presentes Términos y Condiciones, nos referimos exclusivamente a medicamentos registrados y autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), o la entidad que haga sus veces en la República de Colombia, prescritos a tu Mascota por un Médico Veterinario para aliviar los síntomas derivados de afecciones o enfermedades, y para tratar dichas afecciones o enfermedades.
- 2.5. Por favor ten en cuenta que el acceso a medicamentos dependerá del Plan de Medicina Prepagada que elijas, y se registrará por los montos y condiciones establecidos para cada plan
- 2.6. Nos reservamos el derecho de auditar los costos en los que incurra el Usuario. Si identificamos que se están reclamando costos que no son estrictamente necesarios, podemos abstenernos de prestar total o parcialmente el servicio
- 2.7. Para SeguriPet es importante estar en contacto directo con los Veterinarios a cargo de la atención de las Mascotas de nuestros Usuarios, así como la posibilidad de solicitar, recibir y compartir información relacionada con tu Mascota con dichos profesionales. Al aceptar los presentes T&C autorizas que podamos comunicarnos con tu Veterinario para solicitar y recibir datos (médicos) sobre:
 - El estado de salud de tu Mascota;
 - Los costos de un posible tratamiento;
 - El tratamiento en sí;
 - Enfermedades previas de tu Mascota;
 - El historial médico completo de tu Mascota, incluyendo la ficha clínica o documentos equivalentes.

Así mismo te obligas a suministrar de manera oportuna, información veraz sobre el estado de salud de tu Mascota, o cualquier otra información

relacionada con ella, que sea requerida por nosotros en los plazos establecidos para este fin.

- 2.8. Nosotros facilitaremos el acceso o, en caso de ser necesario, gestionaremos el reintegro por los Servicios incluidos en tu Plan de Medicina Prepagada, conforme a los términos establecidos en este documento. Por lo tanto, tales Servicios serán prestados por los Prestadores del Servicio miembros de nuestra Red de Aliados o por Veterinarios externos a la red que traten a tu Mascota bajo las condiciones aquí definidas, con total autonomía profesional, técnica, científica y laboral.
- 2.9. El hecho que acudas a uno o algunos de los miembros de nuestra Red de Aliados o a los Veterinarios externos a la Red de Aliados que traten a tu Mascota, bajo las condiciones establecidas en este documento, no significa que asumamos responsabilidad alguna frente a las acciones de dichos profesionales. Nosotros no podemos, ni garantizamos la calidad de los servicios veterinarios prestados por un Prestador de Servicio esté o no esté adscrito a nuestra Red de Aliados.
- 2.10. Con la aceptación de estos T&C nos exoneramos de toda responsabilidad que pudiera derivarse de un tratamiento, examen, procedimiento o intervención por parte de alguno de los profesionales o entidades miembros de nuestra Red de Aliados, o por parte de profesionales o entidades no adscritas, y aceptas que en ningún caso invocarás responsabilidad solidaria de nuestra parte.

3. REQUISITOS DE AFILIACIÓN

- 3.1. **Mascotas permitidas:** SeguriPet solo acepta perros y gatos.
- 3.2. **Edad y peso:**
 - No se aceptan nuevas mascotas mayores de 7 años al momento de la afiliación.
 - No se aceptan nuevas mascotas que pesen más de 60 kilogramos.
- 3.3. **Propiedad y residencia:**
 - Debes ser el dueño de la mascota y esta debe estar bajo tu cuidado, formando parte de tu núcleo familiar.
 - Debes residir en Colombia y proporcionar una dirección válida dentro del territorio nacional.
- 3.4. **Salud y bienestar:**
 - La mascota debe tener su esquema de vacunación y desparasitación al día, siguiendo las recomendaciones veterinarias.
- 3.5. **Proceso de afiliación:**

- Para unirse a SeguriPet, debes completar el formulario de solicitud con información clara, correcta y completa. Es importante verificar que los datos proporcionados sean precisos. Si encuentras algún error, infórmalos dentro de los primeros 30 días.

3.6. Los datos que debes suministrar incluyen:

- Correo electrónico
- Nombre y apellidos
- Plan elegido
- Nombre de la mascota
- Raza de la mascota
- Género de la mascota
- Peso de la mascota
- Edad de la mascota
- Tipo y número de documento
- Teléfono celular
- Dirección
- Sector/Barrio
- Ciudad
- Preguntas acerca del estado de salud de la mascota
- Certificado de vacunas de la mascota
- Fotografía de tu mascota
- Signos distintivos de la mascota

Importante: Mantén tu información actualizada, incluyendo datos de contacto, carnet de vacunación y cualquier cambio en la condición de salud de tu mascota, incluyendo diagnósticos, procedimientos entre otros.

Condiciones de permanencia en el plan:

- Para acceder y continuar disfrutando de los servicios, es fundamental mantener tus pagos al día.
- Es importante hacer un uso responsable del plan y no intentar acceder a servicios con información falsa o engañosa.
- Mantener tu información y la información de tu mascota actualizada.
- Tener un carnet de vacunación a día
- Tener un correcto cuidado de tu mascota

3.7. Aceptación y activación del plan:

- Nos reservamos el derecho de aceptar o rechazar solicitudes de afiliación según nuestras políticas y criterios establecidos.
- Al momento de la afiliación a través de nuestro sitio web, deberás responder un formulario que incluye preguntas sobre la salud de tu Mascota. Si declaras que tu Mascota se encuentra saludable, podrás proceder al pago, no obstante, tu solicitud ingresará a un proceso de validación por parte de SeguriPet. La aceptación del pago no implica

por sí sola la activación automática del plan.

- Si durante este proceso detectamos inconsistencias en la información, o si por alguna razón no podemos aceptar la afiliación ni prestar el servicio, procederemos a realizar el reintegro del valor pagado, descontando un costo administrativo equivalente al quince por ciento (15%) del valor pagado, o un máximo de \$50.000 COP, lo que sea menor.
- Si al diligenciar el formulario en nuestra página web respondes alguna pregunta relacionada con la salud de tu Mascota de una manera que requiera validación adicional, no podrás proceder con el pago de forma inmediata. En ese caso, tu solicitud entrará en un proceso de validación interna por parte de SeguriPet. Nos pondremos en contacto contigo cuando dicho proceso haya finalizado o si necesitamos información adicional para continuar con la revisión. Si tu solicitud es aprobada, recibirás un enlace de pago para completar la afiliación.
- El plan se considera activo únicamente cuando SeguriPet haya verificado la información proporcionada, aprobado la afiliación y enviado la tarjeta de beneficios correspondiente al correo electrónico registrado.

3.8. Cancelación por pérdida, fallecimiento o cuando tu Mascota ya no está bajo tu cuidado:

- Si tu mascota ha fallecido, envíanos un certificado de defunción del veterinario o una factura del servicio de cremación o cementerio para procesar la cancelación.
- Si tu mascota ya no está contigo o bajo tu cuidado, por favor infórmalos y envíanos un documento que lo confirme, como un reporte de la policía en caso de pérdida o un certificado emitido por una veterinaria o autoridad competente.
- En todos los casos, deberás notificarnos la situación y remitir la documentación correspondiente dentro de los siete (7) días calendario siguientes al hecho, para que podamos gestionar adecuadamente la cancelación.

4. DEBERES DEL USUARIO

- 4.1. Mantener al día las vacunaciones y cuidados preventivos de tu Mascota.
- 4.2. Debes notificarnos de manera inmediata en caso de cambios en la salud de tu Mascota, esta notificación la podrás realizar a través de nuestros Canales de Comunicación en la sección de clientes (login). El incumplimiento de esta obligación podrá afectar la prestación efectiva de los Servicios contratados conforme al Plan de Medicina Prepagada adquirido.

- 4.3. Debes usar los Servicios Veterinarios de forma responsable y evitar reclamaciones innecesarias. El incumplimiento de esta obligación dará derecho a SeguriPet a terminar el plan con justa causa y sin lugar a indemnización o reintegros de sumas pagadas en favor del Usuario.
- 4.4. Debes notificarnos la ocurrencia de un Accidente inmediatamente con un plazo máximo de dos (2) días calendario siguientes a la ocurrencia del mismo a través de nuestros Canales de Comunicación en la sección de clientes (login).
- 4.5. Debes notificarnos lo más pronto posible la necesidad de tratamiento de una Condición para tu Mascota, a través de nuestra Canales de Comunicación en la sección de clientes (login).
- 4.6. Si en algún momento lo requerimos, debes garantizar que tu Mascota sea valorada por un Médico Veterinario designado por nosotros.
- 4.7. Debes proporcionar de manera completa y veraz la información sobre el estado de salud de tu Mascota al aceptar estos términos y condiciones, al solicitar reintegros o servicios veterinarios, y cuando así lo requiramos. Para ello, deberás aportar el diagnóstico del Veterinario, el historial médico de tu Mascota y cualquier otra información o documento que solicitemos, dentro de los plazos establecidos. Al aceptar estos Términos y Condiciones, te comprometes a suministrar dicha información.
- 4.8. Debes proteger y cuidar a tu Mascota, evitando que cualquier Condición o Lesión se agrave. Si no sigues las indicaciones médicas dadas por un Médico Veterinario, no podrás acceder a los servicios para tratar complicaciones derivadas de la falta de cumplimiento de dichas recomendaciones.
- 4.9. Debes proporcionar cualquier información, historial o reporte médico relacionado con los servicios veterinarios recibidos por tu Mascota, cuando así lo solicitemos.

Tu Plan

5. VIGENCIA Y VALOR DEL PLAN

Tu Mascota podrá acceder a los Servicios Veterinarios correspondientes al Plan de Medicina Prepagada adquirido durante el término de doce (12) meses contados a partir de la Fecha de Inicio del plan establecida en tu tarjeta de beneficios.

El pago del Plan de Medicina Prepagada debe realizarse conforme al acuerdo de pago seleccionado, ya sea en un único pago anual o en pagos mensuales con débito automático a través del portal de pagos Wompi.

El pago se efectuará mediante tarjeta de débito o crédito. En caso de que no haya suficiente crédito o fondos disponibles en la tarjeta al momento de realizar la transacción, el usuario será notificado a través de nuestros canales de atención, y deberá regularizar el pago de acuerdo con las instrucciones proporcionadas, so pena de incurrir en incumplimiento.

Si tu plan tiene pagos mensuales, el cobro se programará cinco (5) días antes de la fecha de activación del nuevo período. Durante este tiempo, debes garantizar que la tarjeta de débito o crédito registrada tenga fondos disponibles para que el cobro automático pueda efectuarse correctamente.

Si el pago no se logra procesar antes de la fecha de inicio del nuevo período, tu Mascota no podrá acceder a los servicios incluidos en la membresía hasta que el pago sea regularizado. Los servicios no estarán disponibles mientras el plan esté suspendido por falta de pago, y no se reconocerán tratamientos ni gastos generados durante ese tiempo. Si realizas el pago de forma extemporánea, la reactivación del acceso a los servicios tomará hasta 48 horas hábiles desde la confirmación del pago.

Ejemplo:

Si tu plan mensual se activa el día 20 de cada mes, el intento de cobro se realizará automáticamente el día 15. Si el pago no se procesa con éxito antes del 20, el acceso a los servicios será suspendido hasta regularizar la situación. Si pagas después del 20, deberás esperar hasta 48 horas hábiles para que tu plan se reactive.

La prestación de los servicios correspondientes al Plan de Medicina Prepagada adquirido se renovará automáticamente cada año por un período igual al inicial, salvo que nos notifiques tu decisión de no renovarlo con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a su fecha de finalización. Esta notificación deberá enviarse a través del correo planes@seguripet.com. El derecho a la renovación estará sujeto al cumplimiento de todas las obligaciones a tu cargo.

Sin perjuicio de lo anterior, nos reservamos el derecho de revocar unilateralmente este acuerdo de afiliación y dar por terminado de manera inmediata tu Plan de

Medicina Prepagada en caso de fraude o incumplimiento contractual atribuible al Usuario.

En tu calidad de Usuarios nos pagarás el valor del Plan de Medicina Prepagada descrito en tu plan contratado o en los documentos de renovación, como contraprestación por los servicios objeto del presente acuerdo.

El valor de tu Plan se revisa anualmente. SeguriPet se reserva el derecho de ajustar el costo de tu Plan de Medicina Prepagada cada año, de acuerdo con la inflación, la edad de tu mascota o por razones comerciales.

Te informaremos sobre las nuevas tarifas con una antelación mínima de treinta (30) días antes del vencimiento del plan, enviando un aviso a tu correo electrónico.

Si no manifiestas tu rechazo a las nuevas condiciones antes de la fecha de renovación, entenderemos que las aceptas. En caso de no estar de acuerdo, deberás informarnos a través de planes@seguripet.com y cancelar cualquier saldo pendiente dentro de un plazo de 20 días previos a la terminación del plan, y procederemos con la liquidación de la relación de servicio.

6. DISPOSICIONES GENERALES A TODOS NUESTROS PLANES

- 6.1. Durante la vigencia del Plan de Medicina Prepagada, podrás acceder a los Servicios Veterinarios incluidos para tu Mascota, según tu plan, tu tarjeta de beneficios y estos Términos y Condiciones que estén encaminados a diagnosticar y/o tratar Condiciones en tu Mascota, de acuerdo con el condicionado de este documento. No se reconocerán costos administrativos [o de envíos] cobrados por el Veterinario.
- 6.2. Los servicios del Plan de Medicina Prepagada pueden variar según el tipo de plan que hayas elegido.
- 6.3. El acceso a los servicios del Plan de Medicina Prepagada comienza a partir de cumplirse todos los requisitos para la afiliación de tu Mascota según se establece en el presente documento.
- 6.4. Brindamos acceso a servicios para condiciones de salud, enfermedades y accidentes que ocurran a tu mascota, siempre que ocurran en territorio colombiano. Esto puede incluir el pago de servicios prestados por nuestra red de aliados, o un reintegro de los costos en caso de acudir a un proveedor externo autorizado, según los montos establecidos en el plan,
- 6.5. Los gastos médicos incurridos en el extranjero, en cualquier parte del mundo, pueden ser reintegrados de acuerdo con los costos habituales en Colombia y dentro de los límites establecidos en tu plan. No se incluimos gastos de repatriación. Los reintegros tienen un monto máximo según el plan al que estés afiliado.
- 6.6. Si necesitas atención veterinaria, puedes acceder al servicio de dos maneras:

- **A través de un proveedor aliado con previa autorización de SeguriPet.** Debes solicitar el servicio a SeguriPet para que verifiquemos si está incluido en tu plan. Si es aprobado, se generará una autorización y podrás acudir a la clínica veterinaria aliada correspondiente.

En casos de urgencia vital y si acudes directamente a un prestador de nuestra Red de Aliados, no será necesaria la autorización previa. Sin embargo, deberás asumir el pago del servicio en el momento de la atención y reportar el caso a SeguriPet dentro de las siguientes 24 horas para, validar el uso del servicio, garantizar el registro adecuado de la atención realizada y en caso de estar incluido en tu plan, iniciar la solicitud de reintegro correspondiente.

Para ello, deberás conservar y presentar la factura y demás documentos requeridos conforme a los términos de estos T&C y de tu plan. El reintegro estará sujeto a los montos, límites y condiciones previamente establecidos.

- **Pagando el servicio y solicitando un reintegro.** Puedes acudir directamente a cualquier veterinario, pagar el servicio y luego gestionar el reintegro con SeguriPet. Para ello, deberás presentar la factura y cumplir con los requisitos establecidos en este documento y en tu plan.

- 6.7. Los Prestadores del Servicio y miembros de nuestra Red de Aliados se comunicarán con nosotros a fin de validar el estado de la afiliación de tu Mascota y nuestra autorización para la prestación de los Servicios Veterinarios.

Además, los aliados de nuestra red estarán facultados para solicitar y verificar información básica sobre tu Mascota, como nombre, raza, edad, número de microchip (si aplica) y cualquier otro dato relevante, con el fin de confirmar su identidad y validar la veracidad de la afiliación antes de prestar el servicio.

- 6.8. Al aceptar estos Términos y Condiciones, autorizas a SeguriPet para el tratamiento de tus datos personales y los de tu Mascota, de acuerdo con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual puedes consultar en nuestra página web o a través de nuestros canales de comunicación oficiales.

En el marco de la prestación del servicio, SeguriPet podrá compartir con los miembros de su Red de Aliados la información necesaria para validar la afiliación de tu Mascota, tales como nombre, especie, raza, edad, número de microchip (si aplica), plan contratado, estado de afiliación y cualquier otro dato que permita verificar la identidad y los servicios incluidos en el plan al

momento de la atención.

Dichos aliados estarán facultados para consultar y validar esta información exclusivamente con fines de confirmación y autenticación previa a la prestación del servicio veterinario, y deberán tratarla conforme a los principios de confidencialidad, legalidad y seguridad establecidos en la normativa colombiana vigente.

- 6.9. Una vez sea atendida tu Mascota y bajo nuestra solicitud, el Prestador del Servicio deberá emitir una Epicrisis en la que indique:
- Fecha y hora de entrada a la clínica,
 - Descripción del animal atendido (Nombre, Raza, No. de microchip- si aplica- y peso),
 - Causa de la atención,
 - Diagnóstico, procedimientos médicos realizados y evolución del paciente,
 - Resultados de exámenes complementarios y
 - Nombre, firma, cédula y número de tarjeta profesional del Médico Veterinario firmante.

Mediante la aceptación de los presentes T&C, autorizas al Prestador del Servicio para emitir dicha información y compartirla con nosotros.

- 6.10. Tenemos la potestad absoluta de autorizar y no autorizar servicios médicos dependiendo de los permisos legales y la idoneidad del cuerpo médico y capacidad tecnológica de cada Prestador del Servicio para la prestación de servicios médicos de alta complejidad.
- 6.11. Para consultas, procedimientos y cirugías de medicina especializada, exámenes de diagnóstico especializado como resonancia magnética nuclear, fluoroscopia, tomografía computarizada, mielografía, imagen diagnóstica nuclear, entre otros, solo emitiremos autorización para ser prestados en determinados Prestadores de Servicio los cuales hemos verificado previamente. Siempre, previo a la prestación de los servicios de tu Plan de Medicina Prepagada, debes comunicarte con nosotros a través de los Canales de Comunicación para solicitar autorización médica y conocer los prestadores de servicio autorizados para la prestación de dichos servicios especializados.
- 6.12. En tu calidad de Usuario, podrás solicitar cambios en el Plan de Medicina Prepagada de tu Mascota, siempre y cuando lo solicites por lo menos con diez (10) días corrientes de antelación al vencimiento del plan o de alguna de las prórrogas. Este cambio deberá ser aprobado por nosotros y comenzará a regir, finalizado el periodo de la vigencia del plan anterior, con excepción de solicitud de cambio de Plan para un Plan de Medicina Prepagada superior al

inicialmente contratado. En esta solicitud, en cualquier momento, durante el tiempo que esté vigente tu plan actual, podrás solicitar el cambio a un Plan superior. Solo necesitas que lo aprobemos por escrito, cumplir con los requisitos de validación del nuevo plan y pagar la diferencia en la tarifa.

- 6.13. Si los costos de atención veterinaria por una Enfermedad, Accidente u otra situación contemplada en tu plan superan el monto máximo establecido, deberás pagar la diferencia directamente al prestador del servicio. No podrás usar beneficios asignados a otras atenciones o categorías de servicio para compensar el excedente.
- 6.14. No se reconocerán valores superiores a los publicados por el Prestador del Servicio al público general o que resulten claramente elevados en comparación con los precios de mercado. Si deseas conocer la lista de tarifas de referencia o valores, puedes solicitarla a través de nuestros canales de comunicación oficiales.
- 6.15. Pérdida al Derecho de Reintegro:
- La solicitud de reintegros debe cumplir con nuestra Política de Reintegros.
 - Se perderá el derecho al reintegro si:
 - La solicitud o los documentos presentados son fraudulentos.
 - Has proporcionado información incorrecta, ya sea intencionalmente o por error, al solicitar el **Plan de Medicina Prepagada**. Esto puede ocurrir, por ejemplo, si no respondes con veracidad las preguntas de aceptación.
 - Los gastos médicos que declaras en realidad **no han sido incurridos**.
 - Has proporcionado información incorrecta a **SeguriPet** al presentar una reclamación. Por ejemplo, si el monto real de los gastos médicos es menor al declarado o si las circunstancias del daño no coinciden con lo informado por ti.
 - Se utilizan medios o documentos engañosos o dolosos.
 - No completas los pasos requeridos para la solicitud de reintegro o no entregas la información y documentos exigidos dentro de los plazos establecidos.

Además, podremos ejercer otros derechos y acciones conforme a la ley colombiana y estos Términos y Condiciones.

- 6.16. Daremos acceso a Servicios Veterinarios para atender Condiciones derivadas de una Enfermedad de tu Mascota, según la cantidad de atenciones veterinarias incluidas en tu plan y los valores máximos definidos

para cada una en el Plan de Medicina Prepagada que hayas contratado. Estos límites varían de acuerdo al plan y se encuentran descritos en los presentes Términos y Condiciones.

- 6.17. Si el costo de los Servicios Veterinarios no excede el valor máximo previsto por atención en tu Plan de Medicina Prepagada, el saldo restante no será acumulable para futuras atenciones ni podrá utilizarse para la compra o solicitud de productos o servicios no contemplados en el plan contratado.
- 6.18. En caso de fallecimiento de tu Mascota debido a una Enfermedad o Accidente, podrás acceder al servicio de disposición colectiva del cuerpo, sin devolución de restos, siempre que este servicio esté incluido en tu plan y no hayas alcanzado el monto máximo disponible según lo establecido en estos Términos y Condiciones.

SeguriPet no ejecuta ni gestiona directamente servicios de disposición, funerarios ni de otro tipo. Nuestra responsabilidad se limita a facilitar el acceso o procesar el reintegro dentro de los parámetros y montos establecidos en tu plan. Si decides acceder a servicios diferentes o de mayor valor, deberás contratarlos, gestionarlos y asumir su costo directamente.

- 6.19. Los Servicios Veterinarios incluidos podrán ser utilizados durante la vigencia de tu Plan de Medicina Prepagada para atender cualquier condición que afecte a tu Mascota, siempre y cuando el plan se encuentre activo y vigente.
- 6.20. Periodo de Carencia. Durante los primeros dos (2) meses de vigencia de tu plan, no estarán disponibles los servicios relacionados con operaciones, procedimientos, tratamientos especializados ni exámenes diagnósticos complejos.

Podrás acceder desde el primer día únicamente a los siguientes servicios, siempre que estén incluidos en tu plan a consultas, emergencias, medicamentos, desparasitación, vacunas, laboratorios derivados de una consulta dentro del plan y colocación de microchip.

En caso de un accidente de tránsito debidamente comprobado, los procedimientos necesarios podrán ser gestionados desde el primer día, siempre que estén directamente relacionados con dicho accidente y formen parte de los servicios incluidos en tu plan.

- 6.21. El incumplimiento de tus obligaciones bajo este acuerdo se considera un incumplimiento grave conforme a los presentes Términos y Condiciones. En consecuencia, podremos dar por terminada de manera inmediata la relación contractual y el Plan de Medicina Prepagada contratado, sin que ello implique obligación de indemnización alguna por nuestra parte. Adicionalmente, nos reservamos el derecho de reclamar los daños y perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento, así como de reportarte ante centrales de riesgo crediticio u otras bases de datos que administren información financiera, conforme a la normativa vigente en Colombia.

7. LO QUE NO INCLUÍMOS

Los Planes de Medicina Prepagada de SeguriPet incluyen una variedad de servicios veterinarios definidos previamente según el plan que hayas elegido. Sin embargo, hay ciertas condiciones, tratamientos o situaciones que no están contempladas ni gestionadas en este servicio ni por SeguriPet, y que, por su naturaleza, no hacen parte del alcance operativo de tu plan y por tanto no serán atendidas, incluidas ni reintegradas bajo ninguna circunstancia.

La siguiente lista presenta los servicios, situaciones y gastos que no forman parte de tu plan y que, en consecuencia, deberán ser asumidos directamente por ti si decides acceder a ellos.

- 7.1. Gastos que resulten de un tratamiento que no está incluido en tu plan o que estén relacionados con él.
- 7.2. Si tu mascota sufre un accidente mientras no estaba con correa en una zona donde su uso es obligatorio.
- 7.3. Si otra persona causa daño o lesiones a tu Mascota, dicha persona deberá hacerse cargo de los gastos veterinarios. SeguriPet no gestiona ni asume estos costos en estos casos.
- 7.4. Enfermedades congénitas y hereditarias, incluso si los síntomas aparecen después de que la mascota haya ingresado a tu cuidado.
- 7.5. Las enfermedades congénitas y hereditarias no están incluidas en los servicios del plan. Esto aplica incluso si no eran conocidas al momento de la activación del plan.
- 7.6. Las condiciones de salud que tuviera la mascota antes de la activación del plan no hacen parte de los servicios incluidos. Esto aplica incluso si, en el momento de la activación del plan, no se tenía conocimiento de la condición.
- 7.7. Los exámenes destinados a identificar anomalías hereditarias, como por ejemplo radiografías para displasia de codo (ED) o displasia de cadera (HD), entre otros estudios diagnósticos, no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.8. El tratamiento de una segunda rotura de ligamento cruzado, ya sea en las patas delanteras o traseras, no está incluido dentro de los servicios del plan.
- 7.9. Los suplementos nutricionales y la alimentación, incluyendo dietas especializadas, no están incluidos dentro de los servicios del plan, independientemente de si existe o no una indicación médica.
- 7.10. El uso de medicamentos que no estén registrados ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y/o el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) no está incluido dentro de los servicios del plan.

- 7.11. El alquiler o compra de elementos médicos, como muletas, sillas de ruedas, conos, vendajes especiales u otros dispositivos de asistencia, no hace parte de los servicios del plan. Estos elementos deberán ser adquiridos directamente por el usuario en caso de ser requeridos para el tratamiento o recuperación de la mascota según la indicación de un médico veterinario. El no uso de estos elementos cuando hayan sido prescritos por un veterinario como parte del tratamiento se considerará un incumplimiento de estos Términos y Condiciones
- 7.12. Las herramientas o productos de uso doméstico para el cuidado de la mascota, como cortauñas, peines desenredantes y otros accesorios de higiene o mantenimiento, no están incluidos dentro de los servicios del plan. La adquisición y uso de estos elementos son responsabilidad del usuario.
- 7.13. Las pruebas y análisis para detectar infecciones por parásitos, como Giardia, pulgas, gusanos, ácaros, garrapatas y otros parásitos externos o internos, no están incluidos dentro de los servicios del plan. Estas condiciones pueden prevenirse en gran medida con un adecuado cuidado de la mascota, incluyendo desparasitaciones periódicas, higiene apropiada y controles veterinarios regulares.
- 7.14. Los medicamentos para tratar infecciones por parásitos, como Giardia, pulgas, gusanos, ácaros, garrapatas y otros parásitos externos o internos, no están incluidos dentro de los servicios del plan. La prevención adecuada, a través de desparasitaciones regulares y cuidados veterinarios, es clave para evitar estas afecciones.
- 7.15. Las esterilizaciones o castraciones, ya sean químicas o quirúrgicas, no están incluidas dentro de los servicios del plan. Esto aplica para:
- Operaciones para la extracción de uno o ambos testículos.
 - Cirugías para la extracción de los ovarios y/o partes del útero.
 - Procedimientos destinados a hacer infértil a la mascota, como la ligadura o interrupción de las trompas de Falopio o los conductos deferentes.

Esto se mantiene incluso si el procedimiento es indicado por un médico veterinario. Algunos ejemplos incluyen:

- Cirugía de emergencia por una infección en el útero.
- Castración debido a una afección prostática.
- Extirpación de un testículo con un tumor no descendido.

Además, cualquier tratamiento posterior derivado de estos procedimientos tampoco estará incluido dentro de los servicios del plan.

- 7.16. Si solicitas una consulta de urgencia, nocturna, en la tarde o durante el fin de semana sin una necesidad médica justificada, esta no estará incluida dentro de los servicios del plan. Para que este tipo de consulta pueda ser gestionada dentro de los beneficios del plan, debe existir una emergencia con riesgo vital y/o una condición muy aguda que requiera atención

inmediata. Si no hay una justificación médica válida, el monto a reconocer y reintegrar se limitará a la tarifa estándar del veterinario correspondiente

- 7.17. Si tu veterinario cobra gastos administrativos o de envío, estos no estarán incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.18. Los medicamentos para la prevención del celo no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.19. El tratamiento y la medicación relacionados con el celo, la fertilidad, el embarazo (real o psicológico), el parto y el proceso reproductivo en sí, incluidas sus posibles complicaciones, no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.20. La compra e implantación de un microchip de identificación con certificación ISO, así como la consulta asociada, no están incluidos dentro de los servicios del plan, salvo que estén expresamente especificados en el plan contratado.
- 7.21. Todos los exámenes y tratamientos realizados para el diagnóstico o manejo de Leishmania y/o Leishmaniasis no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.22. Si tu perro padece el Síndrome Obstructivo Braquicefálico (BOS), cualquier tratamiento o examen relacionado con esta condición no estará incluido dentro de los servicios del plan.

Las razas de perros de hocico corto pueden presentar afecciones dentro de esta categoría, como:

- Anomalías en la laringe.
- Fosas nasales estrechas.
- Paladar blando excesivamente largo.

Cualquier tratamiento o examen derivado de esta condición queda excluido de los servicios del plan.

- 7.23. Si tu mascota fallece y se realiza una necropsia para determinar la causa de la muerte, este procedimiento no estará incluido dentro de los servicios del plan.
- 7.24. El tratamiento del sobrepeso mediante el uso de medicamentos no está incluido dentro de los servicios del plan.
- 7.25. El baño y otros tratamientos del pelaje, así como el champú, no están incluidos dentro de los servicios del plan, independientemente de si existe una indicación médica.
- 7.26. La extracción de espolones y el corte de uñas no están incluidos dentro de los servicios del plan, independientemente de si existe una indicación médica.

- 7.27. Las terapias alternativas no están incluidas dentro de los servicios del plan, salvo que estén expresamente especificadas en el plan elegido.
- 7.28. Los tratamientos o exámenes experimentales que no cuenten con nuestra autorización no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.29. Si tu mascota padece una luxación patelar (patella luxatio), ya sea hereditaria o adquirida, ni los exámenes ni los tratamientos relacionados con esta condición estarán incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.30. Si decides enterrar o cremar a tu mascota e incurres en costos adicionales, como los de transporte, estos no estarán incluidos dentro de los servicios del plan, salvo que hayas contratado un servicio adicional específico para estos gastos.
- 7.31. Si tu mascota recibe terapia de comportamiento, asiste a consultas de comportamiento o utiliza medicación para tratar problemas de conducta, estos gastos no estarán incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.32. Las suscripciones o planes de membresía ofrecidos por tu veterinario no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.33. Enfermedades crónicas o recurrentes después de 6 meses de tratamiento no están incluidas en los servicios del plan. Si tu Mascota desarrolla una enfermedad o afección crónica mientras el plan está activo, los servicios relacionados con esa condición estarán incluidos por un máximo de seis (6) meses. Una vez transcurrido ese tiempo, los tratamientos, consultas, medicamentos y demás atenciones derivadas de esa enfermedad crónica ya no estarán incluidos dentro de los servicios del plan. Esto también aplica a enfermedades recurrentes, incluso si los síntomas aparecen en diferentes momentos o en distintas partes del cuerpo. Por ejemplo, una alergia que se manifiesta periódicamente, o una condición que afecta alternadamente órganos o zonas distintas.
- 7.34. Los tratamientos que impliquen prótesis ortopédicas, implantes dentales, oculares o auditivos no están incluidos dentro de los servicios del plan, salvo que estén expresamente especificados en el plan contratado.
- 7.35. La hospitalización prolongada más allá de los términos establecidos en el plan no estará incluida dentro de los servicios.
- 7.36. Los estudios de ADN o pruebas para determinar predisposición a enfermedades genéticas no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.37. Los tratamientos para enfermedades prevenibles mediante vacunación o desparasitación no estarán incluidos si el usuario no ha seguido las recomendaciones veterinarias correspondientes.

- 7.38. Los gastos relacionados con procesos legales, licencias, certificaciones sanitarias, trámites de importación/exportación de mascotas u otros procedimientos administrativos no forman parte de los servicios del plan.
- 7.39. Si solicitas múltiples consultas para un mismo diagnóstico sin una justificación médica válida, los costos adicionales podrían no estar incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.40. Los tratamientos para enfermedades prevenibles mediante vacunación o desparasitación no estarán incluidos si no has seguido las recomendaciones veterinarias correspondientes.
- 7.41. Los tratamientos para condiciones hereditarias o estructurales en razas braquicéfalas no están incluidos dentro de los servicios del plan. Esto incluye, pero no se limita a, problemas respiratorios, oculares, mandibulares y otras afecciones congénitas propias de estas razas.
- 7.42. La hospitalización prolongada o el aislamiento veterinario debido a enfermedades altamente contagiosas, como moquillo, parvovirus, leptospirosis o FeLV, no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.43. Las pruebas diagnósticas para detectar el Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y la Leucemia Felina (FeLV) no están incluidas dentro de los servicios del plan, salvo que estén expresamente especificadas.
- 7.44. Los tratamientos, hospitalizaciones o medicamentos para el manejo de gatos diagnosticados con FIV o FeLV no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.45. Los tratamientos para enfermedades virales adquiridas en criaderos, como la Peritonitis Infecciosa Felina (PIF), rinotraqueitis o calicivirus, no están incluidos dentro de los servicios del plan.
- 7.46. Los servicios funerarios o de disposición del cuerpo que no correspondan a la modalidad colectiva sin devolución de restos no están incluidos dentro del plan. SeguriPet no gestiona directamente estos servicios ni realiza reintegros por modalidades personalizadas o superiores. Cualquier servicio distinto deberá ser contratado y asumido directamente por ti.

8. EXCLUSIONES

Además de los servicios que no están incluidos en tu plan, existen situaciones excepcionales de fuerza mayor, emergencia nacional o actos externos que, por su naturaleza, no permiten la prestación del servicio ni pueden ser gestionados por SeguriPet.

Estas situaciones no implican una transferencia de responsabilidad ni generan derecho a reintegro o compensación, ya que corresponden a causas externas, no controlables y están fuera del alcance operativo y logístico de nuestra red de prestadores o impiden la ejecución de los servicios ofrecidos en condiciones normales.

- 8.1. **Acciones intencionales o negligencia por parte del propietario:** Casos en los que el dueño de la mascota cause daño de forma intencional o por negligencia grave.
- 8.2. **Actos de terrorismo:** Ataques organizados o individuales con intención de generar pánico o daño masivo.
- 8.3. **Emergencias sanitarias o pandemias:** Si una enfermedad afecta a más del 1% de la población de perros o gatos registrados con SeguriPet o en Colombia o si hay restricciones gubernamentales que impidan la prestación del servicio.
- 8.4. **Declaración de estado de emergencia o calamidad pública:** Si las autoridades declaran una emergencia que impida el acceso a los servicios veterinarios.
- 8.5. **Huelgas o paros nacionales:** Movilizaciones o bloqueos que impidan el acceso a clínicas veterinarias o la prestación de los servicios.
- 8.6. **Conflicto armado interno o guerra civil:** Situaciones de violencia prolongada entre grupos armados dentro del territorio nacional.
- 8.7. **Enfrentamientos y violencia organizada:**
 - Incluye conflictos entre grupos en los que se utilicen armas cortopunzantes, de fuego o militares
 - Motines donde miembros del ejército u otras organizaciones lleven a cabo una acción violenta organizada.
 - Disturbios en los que un grupo actúa en contra del gobierno de manera violenta.
 - Insurrecciones con resistencia armada organizada contra el gobierno.
- 8.8. **Reacciones nucleares:** Cualquier incidente relacionado con radiación nuclear, sin importar la causa que lo haya generado.
- 8.9. **Desastres naturales:** Huracanes, tormentas eléctricas extremas, inundaciones, deslizamientos de tierra, incendios forestales o cualquier otro fenómeno natural de gran magnitud.
- 8.10. **Cualquier situación catastrófica que impida la prestación de servicios veterinarios:** Si por razones de fuerza mayor (desastres, conflictos, colapsos estructurales) no es posible proveer el servicio.

ASÍ FUNCIONA SEGURIPET

9. NUESTRA POLÍTICA DE REINTEGROS

Ofrecemos servicios de medicina prepagada para mascotas, los cuales permiten el acceso a atención veterinaria mediante el pago de una membresía anual.

Los reintegros por los gastos veterinarios incluidos en el Plan de Medicina Prepagada, cuando los servicios sean prestados por un veterinario fuera de nuestra Red de Aliados o por profesionales previamente autorizados, deberán ser aprobados por nosotros conforme a los términos de este documento. Estos reintegros se realizarán dentro de los límites y condiciones previamente establecidos en el plan adquirido.

9.1. Procedimiento para Solicitar un Reintegro

Como Usuario, debes seguir estos pasos para presentar una solicitud de reintegro:

- **Formulario de reclamación:** Completa el formulario de reclamación disponible en la sección de usuarios de nuestro sitio web. Si no lo encuentras o necesitas ayuda, puedes solicitar asistencia a través de nuestros canales de comunicación destinados para este fin.
- **Documentación requerida:** Para procesar tu solicitud de reintegro, debes adjuntar los siguientes documentos:
 - Factura original o cuenta de cobro emitida por una clínica veterinaria debidamente registrada y legal en Colombia o por un Veterinario con cédula profesional activa en Colombia.
 - Nombre de tu Mascota.
 - Número de microchip (si lo tiene).
 - Número de tarjeta de beneficios.
 - Tu nombre y número de identificación.
 - Descripción detallada de los servicios realizados.
 - Copia de la fórmula médica con la medicación recetada (si aplica).
 - Datos de identificación del Prestador del Servicio y del Médico Veterinario tratante, incluyendo nombre, dirección y número de registro profesional.
 - Fotografía de tu Mascota que evidencie el procedimiento practicado.
 - Debes proporcionar los datos de la cuenta bancaria donde se realizará el pago, incluyendo una certificación bancaria vigente con una fecha de emisión no mayor a 30 días. La cuenta debe estar a tu nombre.

Toda la documentación debe ser presentada de manera clara y legible para su validación.

- **Plazo de presentación**

Debes presentar la solicitud de reintegro dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha en que tu Mascota recibió los Servicios Veterinarios, se le practicó un Procedimiento o se realizó la compra de los Medicamentos. Las solicitudes enviadas fuera de este plazo no serán procesadas.

9.2. Los siguientes gastos no serán reintegrados

- Tratamientos o servicios no incluidos en el Plan de Medicina Prepagada contratado.
- Medicamentos o tratamientos preventivos (vacunas, desparasitantes, etc.) a menos que estén específicamente incluidos en el plan.
- Tratamientos estéticos o no médicos.
- Servicios no cubiertos en nuestros planes o en estos Términos y Condiciones.

9.3. Proceso de Pago del Reintegro

Una vez aprobada la solicitud de reintegro, realizaremos el pago lo antes posible, con un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la notificación de aprobación. El pago se realizará exclusivamente por transferencia a una cuenta bancaria de ahorros o corriente registrada por el Usuario en los sistemas de SeguriPet.

9.4. Condiciones de Reintegros

La aprobación de los reintegros estará sujeta a la verificación del cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Vigencia del Plan y pagos al día:**
Tu Plan de Medicina Prepagada debe estar activo al momento de la solicitud de reintegro y no debes tener pagos pendientes con SeguriPet.
- **Servicios incluidos en el Plan contratado:**
Solo se reintegrarán los costos de los Servicios Veterinarios, Procedimientos o Medicamentos que estén incluidos en el Plan de Medicina Prepagada que hayas contratado.
- **Monto del Reintegro y límites máximos:**
 - Al momento de la aceptación, SeguriPet te informará sobre las instituciones y profesionales que conforman su Red de Aliados y la forma en la que se utilizan los servicios incluidos en tu plan, según lo detallado en estos Términos y Condiciones.

- Si autorizamos un reintegro por servicios prestados fuera de la Red de Aliados, o dentro de esta, este se realizará conforme a las tarifas pactadas con nuestras instituciones aliadas.
- El reintegro estará sujeto al monto máximo definido para cada atención veterinaria y según el Plan de Medicina Prepagada que hayas contratado.
- En estos términos y condiciones se describen los Planes de Medicina Prepagada, los servicios incluidos y los valores máximos aplicables por cada atención contemplada en el plan.
- **Validación:** SeguriPet se reserva el derecho de solicitar información adicional o realizar verificaciones para confirmar la autenticidad de los Servicios Veterinarios, Procedimientos o Medicamentos antes de aprobar el reintegro.

Los reintegros solo se procesarán para servicios prestados a la Mascota registrada en nuestro sistema, cuya información y fotografía fueron validadas al momento de la activación del plan. SeguriPet podrá cotejar la identidad de la Mascota a través de los datos suministrados y la imagen de registro, y podrá solicitar evidencia adicional si se identifica alguna inconsistencia.

- **Requisitos y consideraciones para el desembolso del reintegro:**
 - La cuenta bancaria debe estar a nombre del titular del plan, es decir, la misma persona que accedió al Plan de Medicina Prepagada. No se realizarán pagos a cuentas de terceros.
 - No se realizarán reintegros en efectivo.
 - En caso de errores en la información suministrada, rechazo del pago o imposibilidad de realizar la transferencia, será responsabilidad del Usuario entregar una alternativa válida y actualizada para poder completar el reintegro. SeguriPet no asume responsabilidad por demoras causadas por datos incorrectos o inconsistentes.
 - Los reintegros están sujetos a las políticas de manejo de medios de pago definidas por SeguriPet. Por ahora, solo se aceptan cuentas bancarias tradicionales. Si el Usuario desea recibir el reintegro en plataformas como Nequi, Daviplata u otros productos, deberá consultar previamente con SeguriPet si es posible.
 - En caso de que existan costos asociados al procesamiento de la transacción, tales como comisiones bancarias o costos de transacción, estos serán descontados del valor a reintegrar.

- El monto mínimo para realizar un reintegro es de \$100.000 COP. Si el valor aprobado es inferior, se acumulará hasta alcanzar ese monto mínimo, y luego se procederá con el pago.

10. **NUESTRA POLÍTICA DE USO DE SERVICIOS EN LA RED DE ALIADOS**

En SeguriPet, ofrecemos servicios de medicina prepagada para mascotas, permitiendo el acceso a atención veterinaria a través de nuestra Red de Aliados, conformada por clínicas y profesionales veterinarios previamente verificados.

Los servicios incluidos en el Plan de Medicina Prepagada serán prestados exclusivamente dentro de esta red, bajo los términos y condiciones establecidos en el plan adquirido.

10.1. **Procedimiento para acceder a los servicios en la Red de Aliados**

Como Usuario, debes seguir estos pasos para utilizar los servicios dentro de nuestra Red de Aliados:

- **Solicitud del servicio:** Debes solicitar la atención a través de la sección de usuarios en nuestro sitio web o a través de nuestros canales de comunicación habilitados.
- **Verificación de elegibilidad:** SeguriPet validará si el servicio solicitado está incluido en tu plan y, en caso de ser aprobado, emitirá una autorización.
- **Generación de autorización:** Una vez aprobado, recibirás un número de autorización, el cual deberás presentar en la clínica o con el profesional veterinario aliado.
- **Prestación del servicio:** Acude a la clínica o profesional autorizado en la fecha programada y presenta la autorización para que se realice la atención dentro de los siguientes 30 días calendario. Si no accedes al servicio dentro de este plazo, esta se vencerá y deberás volver a pedir la autorización.
- **Facturación y gestión interna:** La clínica o profesional veterinario facturará el servicio directamente a SeguriPet según los términos acordados con la red de aliados.

10.2. **Condiciones para el uso de servicios en la Red de Aliados**

Para hacer uso de los servicios, debes cumplir con las siguientes condiciones:

- **Vigencia del Plan y pagos al día:** Tu Plan de Medicina Prepagada debe estar activo y sin pagos pendientes al momento de solicitar el servicio.
- **Servicios incluidos en el Plan contratado:** Solo podrás acceder a los servicios o procedimientos que estén expresamente incluidos en tu plan.

- **Límites y condiciones del plan:** Los servicios se prestarán de acuerdo con los límites establecidos en tu plan, incluyendo la cantidad de servicios disponibles en tu plan, los valores máximos por servicio y otras condiciones específicas de uso
- **Uso responsable del servicio:** Los servicios deben ser utilizados de manera responsable. SeguriPet se reserva el derecho de rechazar solicitudes que no cumplan con los criterios del plan contratado.

10.3. Servicios no incluidos en la Red de Aliados

Los siguientes gastos no serán cubiertos dentro de la Red de Aliados:

- Tratamientos o servicios no incluidos en el Plan de Medicina Prepagada contratado.
- Servicios o tratamientos preventivos, salvo que estén expresamente incluidos en el plan.
- Servicios estéticos o no médicos.
- Costos administrativos o adicionales cobrados por la clínica veterinaria o profesional.
- Servicios, atenciones o procedimientos que no cuenten con autorización previa cuando ésta sea requerida.

10.4. Validación de los servicios prestados

SeguriPet se reserva el derecho de solicitar información adicional o realizar verificaciones para confirmar la autenticidad de los Servicios Veterinarios, Procedimientos o Medicamentos antes de autorizar o procesar pagos a la Red de Aliados.

11. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL PLAN

- 11.1. Suspenderemos nuestros servicios cuando no realices el pago total correspondiente en la fecha acordada en la tarjeta de beneficios de conformidad con las tarifas del Plan de Medicina Prepagada contratado y modalidades de pago acordadas. Una vez se realicen los pagos pendientes en su integridad, restableceremos el servicio cuarenta y ocho (48) horas hábiles después de recibido.
- 11.2. Si durante la suspensión del plan por motivo de mora tu Mascota requiere servicios de cualquier naturaleza y que hagan parte de los beneficios incluidos y montos establecidos, su costo deberá ser asumido en un 100% por ti, y no procederá la prestación del servicio ni la solicitud de reintegro por parte de SeguriPet frente a los pagos realizados a los Prestadores del Servicio.
- 11.3. La suspensión del servicio no afecta la vigencia del plan, no exonera al Usuario del pago de las cuotas vencidas y no impide que, mientras dure, se sigan causando las cuotas subsiguientes.

En caso de incumplimiento del pago del valor del plan en los plazos pactados, podremos dar por terminado el acceso a los servicios. Al aceptar estos términos y condiciones reconoces y aceptas que el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en estos Términos y Condiciones constituye un incumplimiento grave y podrá dar lugar a:

- La terminación inmediata del plan,
 - El inicio de acciones judiciales para el cobro de las sumas adeudadas, sin necesidad de requerimiento previo,
 - El reporte del Usuario a las centrales de riesgo crediticio, conforme a lo establecido en la legislación colombiana vigente.
- 11.4. Nosotros podremos cancelar unilateralmente tu plan cuando hayas proporcionado información no verdadera, hayas aportado documentos falsos, manipulados o alterados para ocultar la verdad sobre la salud de tu Mascota; de igual forma, en el caso de que nos proporciones información no verdadera sobre tus datos personales o de aquellos autorizados expresamente como corresponsables de tu Mascota u omitas información relevante. Además de cancelar el plan, SeguriPet podrá tomar las acciones legales correspondientes.
 - 11.5. Podremos cancelar a discreción tu plan mediante notificación a tu dirección de correo físico o electrónico más reciente en nuestros registros. Esto se hará por lo menos con quince (15) días corrientes de antelación a la fecha de vencimiento del plan inicial o sus prórrogas.

11.6. Podrás cancelar tu plan en caso de pérdida o muerte de tu Mascota mediante comunicación escrita, adjuntando documentos legales que así lo demuestren como:

- Denuncia ante la autoridad competente en el caso de pérdida cuya fecha de presentación ante las autoridades no podrá exceder de cinco (5) días luego de la pérdida de tu Mascota o
- Certificación expedida por un Médico Veterinario en caso de muerte, anexando copia de tarjeta profesional vigente.

En estos casos deberás notificarnos de inmediato lo sucedido y enviarnos la documentación de soporte, junto a la comunicación escrita de la novedad en un plazo máximo de diez (10) días calendario a partir de la fecha del suceso. En el caso de que hayas pagado por anticipado el plan anual, nosotros únicamente te reembolsaremos los pagos efectuados por anticipado prorrateado al tiempo faltante por cumplir el término de vigencia del Plan de Medicina Contratado.

12. CESIÓN Y TRANSFERENCIA DEL PLAN

12.1. Reconoces y aceptas expresamente que el plan que contrataste con SeguriPet, al cual se aplican estos Términos y Condiciones, es personal y no podrá ser cedido, transferido ni delegado, total o parcialmente, a terceros, ya sea a título oneroso o gratuito, sin el consentimiento previo y por escrito de SeguriPet. Cualquier cesión, transferencia o delegación realizada en contravención a esta disposición será considerada nula y sin efecto, sin perjuicio de las acciones legales que podamos tomar en caso de incumplimiento.

13. PLANES DE MEDICINA PREPAGADA Y LÍMITES DE SERVICIOS

13.1. SeguriPet ofrece distintos planes de medicina prepagada diseñados para adaptarse a las necesidades de tu mascota. Cada plan establece cuántas veces puedes acceder a los servicios veterinarios incluidos, así como los valores máximos definidos para cada tipo de atención.

El valor del plan varía según la especie, raza y edad de la mascota. Para conocer el precio exacto del plan correspondiente a tu mascota, puedes realizar una cotización en nuestra página web o a través de nuestros canales de contacto.

A continuación, se presentan los detalles de cada plan, incluyendo los servicios incluidos en el plan y sus condiciones de uso.

13.2. Planes y Límites de Servicios

Item	Plan Basic	Plan Confort	Plan Épico
Acceso a nivel global	Sí	Sí	Sí
Consultas	4 al año	6 al año	10 al año
Medicamentos	hasta \$500,000	hasta \$750,000	hasta \$1,000,000
Desparasitación	1	2	2
Hospitalización	hasta 2 días anuales	hasta 6 días anuales	hasta 10 días anuales
Cirugías	hasta \$2,000,000	hasta \$5,000,000	hasta \$8,000,000
Eutanasia	Si	Si	Si
Reintegros por atención fuera de la red aliada**	Hasta \$1.000.000	Hasta \$2.500.000	Hasta \$4.000.000
Vacunas	No	3	3
Laboratorio	No	\$250,000	\$500,000
Atención con especialistas	No	\$600,000	\$1,000,000
Radiografía y ecografía	No	1 al año	2 al año
Profilaxis dental	No	No	1 al año
Tomografía	No	No	1 al año
Resonancia	No	No	1 al año
Tratamientos*	No	No	\$4,000,000
Microchip	No	No	Si
Tope máximo anual	Hasta \$2.000.000	Hasta \$5.000.000	Hasta \$8.000.000

*Incluye exámenes de laboratorio pre y post tratamiento/procedimiento

**Aplica únicamente a servicios incluidos en el plan. Sujeto a condiciones y monto máximo por atención

Nota: Los valores indicados corresponden a beneficios máximos definidos por plan. No son acumulables ni transferibles, y no implican coberturas ni pagos garantizados. Aplica según disponibilidad de los prestadores de servicio veterinario, y conforme a las condiciones y requisitos establecidos en tu plan.

14. Naturaleza del servicio:

SeguriPet no es un seguro ni opera como tal. Los planes de medicina prepagada veterinaria ofrecidos por SeguriPet consisten en un servicio predefinido y anticipado que permite el acceso a prestaciones veterinarias bajo condiciones previamente establecidas. No implican cobertura de riesgos, indemnizaciones, protección financiera, ni transferencia de riesgo económico al usuario. En consecuencia, estos

planes no están regulados por la Superintendencia Financiera de Colombia, sino por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), como modelo de prestación de servicios prepagados.

Estos precios incluyen IVA y están sujetos a ajustes anuales de acuerdo con la política de tarifas de SeguriPet.