

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL CLIENTE FINAL ("TÉRMINOS DE USO") SERVICIO PLAN DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS COLOMBIA

Entre nosotros **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**, sociedad en adelante identificada como "**CONNECT**", intermediado por La Agencia de Seguros Falabella Ltda. y la persona cuyos datos se consignan el recuadro final de este documento, quien en este contrato se denominará el "**CLIENTE**", convenimos en el siguiente **CONTRATO DE MEMBRESÍA PLAN DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS COLOMBIA**.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y sus Decretos Reglamentarios, la Empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**, establece los siguientes términos y condiciones para el CLIENTE o consumidor final que adquiera el servicio programa de asistencia **PLAN DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS COLOMBIA**, comercializado por parte de la empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.** en desarrollo de su objeto social, lo anterior, a través de ventas a distancia o medios no tradicionales y tecnológicos.

Todo lo anterior, dando cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo IV del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre las obligaciones de los proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos como lo son las redes sociales o la página web de la compañía.

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:

CONNECT ASSISTANCE S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 900-951.215- 1, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. y con casa matriz en Puerto Rico, se constituye como una empresa Colombiana dedicada a prestar servicios de asistencia, logística y contact center con una amplia variedad y líneas de interés para el consumidor, como lo son: hogar, vehículos, mascotas, orientación médica, viajes, entre otras, lo anterior a nivel familiar o corporativo y a través de canales presenciales o no tradicionales (call center), esto con fundamento en lo establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

- **DIRECCIÓN FÍSICA:** Carrera 14 No.97-63 Piso 4.
- **CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:** info@connect.com.co
- **PÁGINA WEB:** www.connect.com.co
- **TELÉFONO:** 601- 4322350.

1. ALCANCE DE LA ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de tratamiento de datos personales de la Empresa presente en la página web (<https://www.segurosfalabella.com.co/autorizacion-de-tratamiento-de-datos>). Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el CLIENTE los ha leído

y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones en la prestación de los servicios de **PLAN DE ASISTENCIA DE MASCOTAS COLOMBIA**. En caso contrario, el CLIENTE deberá abstenerse de acceder a la prestación de Servicios de asistencia, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

Adicionalmente, informamos que la presente Política se establece con el fin de proteger y dar garantía de los derechos que ostenta el consumidor, por lo cual la empresa da fe de que sus prácticas relacionadas con la recopilación y el uso de datos del consumidor sean legales, transparentes y justas y permiten la participación y elección del consumidor a través de diferentes medios tecnológicos o telefónicos.

Así mismo, la empresa mantendrá mecanismos de atención y soporte para garantizar los derechos de los CLIENTES en su calidad de consumidores y contará con métodos tecnológicos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por los CLIENTES durante la relación comercial.

Por favor, revise todos los Términos de Uso con cuidado antes de aceptarlos. Al aceptar los Términos de Uso, se asume para todos los fines que es capaz y libre para asumir el contrato.

2. CONDICIONES GENERALES DE USO

2.1. ¿En qué consiste el servicio de Asistencia para Mascotas?

PLAN DE ASISTENCIA DE MASCOTAS COLOMBIA es un servicio de asistencia comercializado o prestado por la Empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.** que incluye los servicios dispuestos en la sección 3 que suscriban el servicio con forma de pago semestral o anual. Este plan está diseñado exclusivamente para perros y gatos que tengan una edad igual o superior a los **3 meses de edad y no superior a los 12 años**.

El CLIENTE podrá comunicarse las 24 horas para solicitar el servicio a las líneas telefónicas 6014322357 o por medio de WhatsApp al número 6015140473

2.2. ¿Cómo se puede contratar el servicio?

La contratación del servicio **PLAN DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS COLOMBIA** se puede realizar por medio de la página web oficial <https://planesasistencia.connect.com.co/>.

El CLIENTE recibirá un email con la confirmación de la suscripción al servicio de **PLAN DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS COLOMBIA** elegido y los términos y condiciones que regirán el servicio contratado. De igual manera los términos y condiciones se encuentran publicados en la página web <https://planesasistencia.connect.com.co/>.

Para disfrutar de los beneficios del Servicio de **PLAN DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS COLOMBIA**, los clientes de los servicios deben estar al día en el pago de la mensualidad del programa.

2.3. ¿Cómo solicitar el servicio de asistencia?

El CLIENTE podrá comunicarse las 24 horas del día para solicitar el servicio de asistencia a las líneas telefónicas y whatsapp: 6014322357

Para la coordinación del servicio se podrá comunicar el titular o un tercero, es necesario confirmar nombre y número de identificación del titular y tener el carné de vacunación al día. El titular es responsable de comunicar por medio de las líneas de atención habilitadas alguna modificación o actualización frente a sus datos de contacto.

3. COBERTURA DEL SERVICIO

Siempre que se encuentre al día en sus pagos bajo el presente contrato, el CLIENTE tendrá acceso a los siguientes beneficios, considerando el monto máximo por servicio como la cantidad de servicios anuales.

Plan Semestral			
#	SERVICIOS	MONTO MÁXIMO POR SERVICIO	CANTIDAD DE SERVICIOS POR SEMESTRE
1	Gasto Médicos por accidente y/o enfermedad	\$250,000.00	1 evento semestral Después de 2 meses de suscripción
2	Servicio de cremación colectiva y/o servicio de Eutanasia	\$100,000.00	Un único servicio
3	Orientación Médica telefónica	No aplica	Ilimitada

4	Consulta veterinaria a domicilio o en clínica	\$70,000.00	1 evento semestral
5	Chip identificación	\$80,000.00	Un único servicio después de 3 meses de suscripción
6	Refuerzo de esquema hexavalente anual (Vacunación)	\$85,000.00	Un único servicio
7	Baño para la Mascota	\$50,000.00	2 servicios semestrales
8	Orientación Nutricional Telefónica	No aplica	Ilimitada
9	Orientación Jurídica Telefónica	No aplica	Ilimitada
10	Servicio de guardería por hospitalización o viaje del propietario	\$250,000.00	1 al semestre máx 2 días continuos

Plan Anual			
#	SERVICIOS	MONTO MÁXIMO POR SERVICIO	CANTIDAD DE SERVICIOS POR AÑO
1	Gasto Médicos por accidente y/o enfermedad	\$500,000.00	2 eventos al año cada uno de \$250,000 después de 2 meses de suscripción

2	Servicio de cremación colectiva y/o servicio de Eutanasia	\$150,000.00	Un único servicio
3	Orientación Médica telefónica	No aplica	Ilimitada
4	Consulta veterinaria a domicilio o en clínica	\$70,000.00	2 eventos al año
5	Chip identificación	\$80,000.00	1 al año después de 3 meses de suscripción.
6	Refuerzo de esquema hexavalente anual (Vacunación)	\$85,000.00	Un único servicio
7	Baño para la Mascota	\$50,000.00	4 servicios al año
8	Orientación Nutricional Telefónica	No aplica	Ilimitada
9	Orientación Jurídica Telefónica	No aplica	Ilimitada
10	Servicio de guardería por hospitalización o viaje del propietario	\$250,000.00	2 al año máx 4 días continuos

11	Referencia y coordinación de clínicas veterinarias	No aplica	ilimitada
12	Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios de mascotas	No aplica	ilimitada
13	Referencia y coordinación de adiestrador de perros	No aplica	ilimitada

Los montos máximos por servicio están expresados en Pesos Colombianos.

3.1. COBERTURA GEOGRÁFICA

El programa de Asistencia para MASCOTAS cuenta con cobertura a nivel nacional, el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes ciudades o municipios: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Yopal, Bello, Chía, Envigado, Itagüí, Girardot (Cund), Sabaneta, Soacha, Rionegro Antioquia, extendiéndose hasta 20 km fuera del perímetro urbano de dichas ciudades por carretera pavimentada. En el caso de no haber cobertura en alguna de las ciudades o municipios antes mencionados, se estará aplicando el proceso de reembolso por parte de CONNECT, siempre y cuando el CLIENTE cumpla con los requisitos.

3.2. SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS

Los servicios y beneficios que prestará CONNECT a las mascotas suscritas por el CLIENTE, son aquellos que se indican en la Tabla de Servicios.

En los casos en que el servicio de asistencia de mascotas exceda los límites establecidos como beneficio (costo del evento / cantidad de eventos por año), o que del todo se encuentre fuera de los beneficios ofrecidos como parte del servicio que ofrece CONNECT, el CLIENTE deberá asumir el monto excedente o el costo total del servicio, según corresponda, previa comunicación por parte de CONNECT a el CLIENTE de que dicho servicio excede el monto del beneficio o no se encuentra cubierto por este contrato de membresía. Si el CLIENTE no está de acuerdo en asumir el excedente o el costo total del servicio, CONNECT queda exonerado de toda responsabilidad relacionada con la prestación del servicio.

Gasto Médicos por accidente y/o enfermedad

3.2.1.1. Descripción del servicio:

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente crónica, congénita, degenerativa o hereditaria, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota requiere asistencia veterinaria, Connect realizará el pago a través de un tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar los servicios veterinarios, esto es, los gastos veterinarios requeridos para la atención de la emergencia y en listados a continuación, y los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de Connect, los siguientes beneficios:

- Valoración clínica por médico veterinario general
- Exámenes de laboratorio básicos tales como (cuadro hemático, ALT, parcial de orina, creatinina, coprológico u/o coproscopico)
- Hospitalización primeras 24 horas
- Imágenes diagnosticas:
 - ✓ Ecografías
 - ✓ Radiografías no contrastadas
- Medicamentos intrahospitalarios:
 - ✓ Analgésicos (dolor)
 - ✓ Anti-inflamatorios (inflamación)
 - ✓ Antipiréticos (fiebre)
 - ✓ Antibióticos
 - ✓ Corticoides
- Insumos: Material de uso médico para la estabilización de la urgencia.
- Equipo y material de sutura.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional médico.

El accidente se debe notificar de manera inmediata a la central de operaciones de Connect de lo contrario al paso de 12 horas se catalogará como enfermedad.

3.2.1. Servicio de cremación colectiva y/o servicio de Eutanasia

3.2.1.2. Descripción del servicio:

Si como consecuencia de una enfermedad o accidente en el que la vida de la mascota inscrita con base a parámetros médicos veterinarios y normatividad legal actual colombiana requiera del servicio de eutanasia, se brinda una única vez la cobertura dentro de la red de proveedores autorizados por Connect, previa solicitud a la central de operaciones de Connect. Posteriormente se brindará cobertura al servicio de cremación colectiva sin devolución de las cenizas. Si el afiliado prefiere servicio de cremación individual la asistencia dará cobertura hasta

el tope de este servicio según el peso de la mascota y el CLIENTE deberá pagar el excedente. La asistencia se prestará con previa notificación y autorización de la central de operaciones de Connect. Se deja establecido que el servicio se prestará en las siguientes ciudades: Riohacha, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Valledupar, Montería, Sincelejo, Cúcuta, Bucaramanga, Medellín, Manizales, Pereira, Armenia, Cali, Popayán, Pasto, Florencia, Neiva, Ibagué, Bogotá, Villavicencio, Yopal y Arauca.

3.2.2. Servicio de Guardería por hospitalización o viaje del propietario

3.2.2.1. Descripción del servicio:

En caso que el propietario de la mascota inscrita lo requiera y tenga programado un viaje dentro del territorio nacional colombiano o se encuentre hospitalizado por más de cinco días continuos, se brindará cobertura al servicio de guardería por cuatro noches y cinco días consecutivos, los días adicionales requeridos correrán por cuenta del propietario de la mascota. Este servicio se prestará en la red de proveedores de Connect, se dará cobertura hasta el límite establecido.

Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El propietario deberá suministrar la comida para la mascota durante los días de estancia, ya que los cambios bruscos de dieta pueden generar problemas gastrointestinales. Este servicio se debe con mínimo 72 horas de anticipación. Este servicio se prestará, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, siempre y cuando exista la infraestructura del tipo de proveedor. La mascota debe contar con su carné de vacunas y desparasitación al día.

3.2.2.2. Orientación Médica Telefónica

3.2.2.3. Descripción del servicio:

Connect brindará al propietario orientación médica veterinaria telefónica para la mascota, las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario general le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico veterinario general- mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

Connect no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

3.2.3. Consulta veterinaria a domicilio o en clínica

3.2.3.1. Descripción del servicio:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, Connect brindara cobertura al servicio de consulta veterinaria general en el domicilio habitual del CLIENTE.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Se excluye de la cobertura denominada "Consulta médica veterinaria a domicilio en clínica por urgencia", las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio. Las consultas domiciliarias tienen un tiempo de asignación de hasta 24 horas, si el motivo de consulta es de riesgo vital se asignará en clínica de manera inmediata.

3.2.3.2. Chip Identificación

Descripción del servicio:

Connect coordinará la implantación de un chip de identificación una única vez a la mascota del propietario, previa llamada a la central de operaciones de Connect y autorizado por el equipo médico veterinario. Dicha implantación se realizará por profesional veterinario, se deja expreso que el mencionado chip es de identificación más no de localización. Este servicio se ha de solicitar con mínimo 48 horas mínimas previas a su asignación.

3.2.4. Refuerzo de vacuna Hexavalente Anual

3.2.4.1. Descripción del servicio:

Connect brindara cobertura al servicio de asistencia de vacunación una única vez para la mascota inscrita, en red veterinaria de Connect, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio aplica para vacuna Hexavalente, que inmuniza contra moquillo, adenovirus 1 y 2 (hepatitis y tos de las perreras), 2 cepas causantes de leptospirosis y parvovirus) , rabia en perros y triple felina + rabia para los gatos.

Esta asistencia se prestará para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del centro de

atención telefónica del proveedor de la asistencia. La mascota debe estar óptimo estado de salud. Este servicio deberá solicitarse con mínimo 72 horas de anticipación.

Este servicio no contempla ninguna de las dosis de la primera vacunación de la mascota inscrita y para hacer uso del mismo el CLIENTE tiene un período de cobertura de hasta 15 días antes o 15 días después de la fecha de vencimiento de la vacuna vigente.

3.2.5. Baño para la Mascota

3.2.5.1. Descripción del servicio:

En caso de que el propietario de la mascota inscrita requiera del servicio de baño no medicado, previa solicitud, se coordinara a través de la red de proveedores de Connect con la intención de embellecer la mascota. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

3.2.6. Orientación Jurídica telefónica

3.2.6.1. Descripción del servicio:

Se pondrá a disposición del propietario de la mascota, los servicios de asesoría legal, para cualquier consulta relacionada con asuntos legales por hechos relacionados con responsabilidad civil extracontractual de manera telefónica indicándole al propietario que debe hacer en los casos que su mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura. Connect no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica, los servicios acordados posteriormente entre el profesional y el CLIENTE deben ser asumidos directamente por el propietario de la mascota y Connect no tendrá responsabilidad alguna sobre esta gestión adicional.

3.2.7. Orientación Nutricional telefónica

3.2.7.1. Descripción del servicio:

Se pondrá a disposición del CLIENTE de la mascota inscrita, el servicio de orientación nutricional veterinaria telefónica, donde el médico veterinario, ayudará a las personas a elegir alimentos sanos y formar hábitos alimentarios saludables,

además del cuidado de talla y peso de su mascota. Este servicio se prestará en horarios hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5 pm, y sábados de 8:00 am a 12:00 del día. Connect no se hace responsable por sucesos posteriores a la orientación nutricional telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultados.

4. HORARIO DE ATENCIÓN

- **Call Center:** Los servicios de asistencia estarán disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Servicio al cliente:** Para solicitar información, quejas y reclamos, el **CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm.**

5. PRECIO DE LA MEMBRESÍA

El precio de la membresía del PROGRAMA estará en función de la periodicidad de pago (mensual o anual) y la cantidad de mascotas a suscribir dentro del PROGRAMA.

En el siguiente cuadro, se describe los precios que debe pagar el CLIENTE según la modalidad seleccionada:

Cantidad de Mascotas	PRECIO SEMESTRAL (IVA INCLUIDO)	PRECIO ANUAL (IVA INCLUIDO)
1	COP\$142,800.00	COP\$242,700.00
2	COP\$285,600.00	COP\$485,400.00
3	COP\$428,400.00	COP\$728,100.00

Los montos máximos por servicio están expresados en Pesos Colombianos.

6. PAGOS Y CANCELACIONES

6.1. Métodos de Pago

El pago de la membresía debe realizarse por medio de cargo automático a una tarjeta de crédito o débito, por lo cual el titular de la tarjeta en este acto autoriza a CONNECT a realizar los cargos correspondientes.

En caso de cambio del medio de pago o información de la tarjeta registrada, el CLIENTE deberá reportar dicho cambio de manera inmediata a la Agencia de Seguros Falabella Ltda., para la actualización respectiva de los sistemas de cobro. El CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm.

En caso de falta de pago del precio semestral o anual por cualquier causa, incluyendo la falta de actualización antes indicada, o si no es posible su cobro en los medios autorizados por el CLIENTE, CONNECT podrá en cualquier momento proceder con la terminación de la membresía del CLIENTE sin responsabilidad alguna.

6.2. Recurrencia de Pago

CONNECT realizará la deducción automática sobre la tarjeta de crédito aprobada por el CLIENTE de acuerdo con la recurrencia de pago seleccionada por el cliente (anual o semestral).

6.3. CORTES DE FACTURACIÓN

Los periodos de facturación serán de la siguiente manera: Prestación del servicio durante treinta (30) días calendario, a partir de la fecha y hora de compra del servicio o renovación.

Los cortes de facturación serán acorde al día de compra del programa. La cobertura estará activa durante 30 días a partir de la fecha de compra del programa.

6.4. TERMINACIÓN DE CONTRATO

6.4.1. Por parte de CONNECT ASSISTANCE S.A.S:

CONNECT ASSISTANCE S.A.S podrá cancelar el servicio del PLAN DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS COLOMBIA cuando el CLIENTE no cubra el costo del servicio por falta de pago del plan contratado, sin perjuicio del respectivo cobro de los valores no pagados por el CLIENTE y los correspondientes intereses de mora.

Finalmente, CONNECT podrá cancelar el servicio en cualquier momento si el CLIENTE realiza un uso indebido o prohibido por estos términos de uso.

6.4.2. Por parte del CLIENTE o consumidor final:

En caso de que el CLIENTE o consumidor final quiera proceder con la cancelación o terminación de los servicios de asistencia adquiridos, deberá allegar su solicitud comunicándose a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm, con una antelación no menor a 30 días a la fecha en que pretenda hacer efectiva la terminación.

En todo caso, deberá indicar las razones que dan lugar a la cancelación y CONNECT ASSISTANCE brindará información amplia y suficiente al respecto. En caso de solicitar la cancelación de los servicios de asistencia sin justa causa, CONNECT ASSISTANCE podrá interponer una penalidad de un mes de servicio, pero cuando exista una justa causa para solicitar la cancelación de los servicios, no habrá lugar a ningún tipo de penalidad.

6.4.3. Por cualquiera de las Partes de forma unilateral, comunicando por escrito a la Parte. En dado caso el cobro por el plan de asistencia para mascotas se suspenderá en el mes inmediato siguiente a la solicitud;

6.4.4. En cualquier momento, de común acuerdo entre las Partes

6.4.5. Por cualquiera de las Partes, en caso de incumplimiento no corregido de la otra Parte, de conformidad con las siguientes causas:

6.4.5.1. La falta o negativa al pago por parte del CLIENTE del plan de asistencia de mascotas;

6.4.5.2. La imposibilidad permanente de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor;

6.4.5.3. Por cualquier incumplimiento a lo pactado en el presente contrato

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el CLIENTE o BENEFICIARIO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con CONNECT al número telefónico especificado en este documento, a saber: (601) 432-2350
- El CLIENTE o BENEFICIARIO procederá a suministrarle al funcionario de CONNECT que atienda la llamada respectiva, todos los datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como:
 - Carné de vacunas al día para los servicios que sean requeridos por parte de CONNECT.
 - Un número telefónico en el cual localizarlo
 - El tipo de ayuda que precise y la información necesaria para identificar la MASCOTA.
- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, CONNECT le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

Queda entendido que el personal de CONNECT únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato a las personas que figuren como CLIENTES, en la última lista de CLIENTES activos.

En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, CONNECT no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

8. Procedimiento para la atención de reclamaciones y canales de servicio al cliente:

Queda entendido que CONNECT podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Es obligación del CLIENTE reportar cualquier reclamo por supuesto daño causado por el representante de CONNECT durante la prestación del servicio de asistencia para mascotas, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la prestación del mismo, para ser evaluado por CONNECT.

Caso contrario, CONNECT no se responsabilizará de los daños reportados fuera del tiempo establecido. Entiéndase que cualquier daño reportado será revisado y analizado por CONNECT para determinar su procedencia y las responsabilidades del caso, si las hubiera.

8.1.1. **CANALES DE ATENCIÓN Y TÉRMINOS DE RESPUESTA**

Si el CLIENTE tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de tratamiento de datos personales, uso de los servicios de asistencia, formación de terminación del contrato o desee ejercer sus derechos incluyendo el de establecer quejas o reclamos, El CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella, los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm.

8.1.2. **TÉRMINOS DE RESPUESTA**

Los mensajes, solicitudes, quejas o reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción o radicación de la reclamación. En todo caso el CLIENTE deberá aportar en la solicitud todas las pruebas en que se basa para dar solución efectiva a la misma, a cambio CONNECT expedirá constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo.

Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.5 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre derechos y deberes de los consumidores y CLIENTES que indica el derecho a la reclamación del CLIENTE, el cual podrá efectuar personalmente o mediante representante o apoderado.

8.1.3. **REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD**

Es de anotar que el CLIENTE, cliente o consumidor sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa, quien a su vez cuenta con un término de quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Lo anterior, de acuerdo a lo estipulado en el literal b) y c) del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

Adicionalmente, dando cumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y dando aplicación al principio de buena fe y transparencia que caracterizan a la Empresa, atentamente ponemos en conocimiento el medio a través el cual podrá ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, esto es a la delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio: www.sic.gov.co, lo anterior siempre y cuando la empresa no haya dado respuesta oportuna a su solicitud a través de los canales de atención al cliente dispuestos para tal propósito.

PROCESO DE REEMBOLSO

CASOS APLICABLES:

Los casos en los que aplicará el proceso de reembolso serán cuando:

✓ El afiliado y/o beneficiario se comuniquen a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm para solicitar autorización de auto asistirse y posteriormente presente la documentación para realizar el respectivo estudio de reembolso.

✓ Cuando por fuerza mayor no se cuente con la disponibilidad para prestar el servicio.

En los casos mencionados anteriormente el afiliado y/o beneficiario debe comunicarse con la central de operaciones, donde se informará el proceso a seguir para solicitar el estudio de reembolso y la documentación que debe presentar.

SOLICITUD:

Para comenzar el proceso de estudio de reembolso El CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda, los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm con la siguiente documentación escaneada:

✓ Copia de factura del servicio: (resumen de gastos), se debe desglosar por categorías, todos los gastos que realizaron y sumarlos para conocer el total de gastos que están reclamando. Es importante que reúnan todos los requisitos fiscales vigentes. No se aceptarán recibos provisionales o sin estos requisitos.

✓ Si el reembolso lo requiere resumen del caso.

✓ Carta de solicitud del reembolso, donde se encuentre la dirección de correspondencia y el teléfono del afiliado o Beneficiario.

✓ Copia legible de la cédula de titular de la asistencia.

✓ Certificación bancaria del titular de la asistencia (de lo contrario carta de autorización para desembolso a nombre de otra cuenta)

En caso de reclamación por CLIENTE que no sea titular de la asistencia, este debe presentar documento notariado. Una vez se reciba la documentación en el correo electrónico, las áreas encargadas la analizarán y si el reembolso es procedente se contactarán vía telefónica con el afiliado y/o beneficiario para informarle el valor aprobado a reembolsar y solicitar el envío físico de los documentos junto con la cuenta de cobro (formato definido por Connect) a las oficinas en Bogotá.

RADICACIÓN:

Una vez se reciba la documentación en los correos electrónicos, las áreas encargadas analizarán, y si el reembolso es procedente se contactarán vía telefónica con el afiliado, propietario y/o beneficiario para informarle el valor aprobado a reembolsar solicitando el envío de la cuenta de cobro (formato definido por Connect) a las direcciones de correo anteriormente relacionadas.

Los documentos serán enviados al área financiera y contable adjuntos con la aprobación por parte de la Dirección de Operaciones con el número de autorización, para su respectivo trámite administrativo. El reembolso será consignado únicamente a la cuenta bancaria del afiliado de acuerdo con la siguiente programación de desembolso:

Cuentas de cobro aprobadas y recibidas serán pagadas al CLIENTE en un periodo de 15 días hábiles.

EXCLUSIONES GENERALES E INFORMACIÓN PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota si ésta es menor de tres (3) meses o mayor a doce (12) años cumplidos. Como fecha de referencia se tomará la fecha de nacimiento registrado en la carátula..
- Esta asistencia no incluye tratamientos con medicina homeopática y/o alternativa.
- Ninguna enfermedad infecciosa que pueda sufrir la mascota amparada, si ésta no tiene su carné de vacunación y desparasitación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente, crónica y/o congénita.
- Procesos patológicos generados por consolidaciones de cristales o cálculos.
- Procesos patológicos por holoparásitos.
- Procesos patológicos por y/o que definan en ruptura de ligamentos.
- Enfermedades parasitarias.
- Enfermedades infecciosas tales como:

En perros:

- Distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras (traqueítis infecciosa), rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.

En gatos:

- Calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma, virus de inmunodeficiencia felina.

- Enfermedades preexistentes, congénitas o hereditarias de las mascotas definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación uni o bilateral de rótula. – cualquier tipo de ruptura de ligamentos - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - entropión bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas.

- las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.

- las alteraciones de la conducta o el comportamiento de la mascota.

- la gestación y el parto normal o eutócico.

- Enfermedades oncológicas de cualquier tipo

- Enfermedades cardiovasculares

- Enfermedades por hemoparásito

- Enfermedades endocrinas o metabólicas

- Atopías inespecíficas.

- Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza.

- Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.

Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, tac, escanografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, melografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como Raspado de piel, citología de oído y todos aquellos especializados, medicamentos especializados.

- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.

- Medicamentos no especificados en la definición de los servicios de asistencia relacionados en las condiciones generales.

- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de Colombia.

- Conductas del afiliado y de la mascota vinculada por cuyos actos corresponde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de las mascotas vinculadas a una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Mascotas destinadas para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones.
- En caso de retiro voluntario de la mascota con el tratamiento en curso en la clínica autorizada por la compañía de asistencia se considerará como un evento o servicio causado sobre la cobertura de asistencia por gasto médico por enfermedad y/o accidente.
- No se prestara servicio de paseador canino ni residencia en guardería a mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos.

NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE:

A. todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.

B. El infarto de miocardio.

La asistencia mascotas será prestada de acuerdo con los servicios, monto y eventos estipulados en el condicionado presente.

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA CONNECT.

- Que el CLIENTE no se encuentre en la base de datos entregada por la Agencia de Seguros Falabella Ltda..
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el CLIENTE que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de Connect.
- Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

OTRAS EXCLUSIONES GENERALES.

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del CLIENTE, comprobada por el personal de Connect.

b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.

c) Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.

- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La ingestión de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- f) Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales.
- g) Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

CLIENTE: Es la persona física que haya contratado a través de Connect los SERVICIOS de asistencia que presta Connect y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a Connect.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que hayan sido contratados por el CLIENTE y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

SERVICIOS: Perros o gatos incluidos por parte del CLIENTE en el plan de asistencia para mascotas aquí descrito.

URGENCIA: Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto o de sus allegados (OMS). Desde el punto de vista médico, podemos definirla también como toda aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse más de seis horas.

EVENTO: Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por un CLIENTE que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

ACCIDENTE: Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un CLIENTE, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS estarán a disposición de los CLIENTES, que será a partir de la fecha en que la Agencia de Seguros Falabella Ltda. reporte a Connect los CLIENTES que tengan el beneficio.

RESIDENCIA HABITUAL: El domicilio permanente que manifieste tener un CLIENTE en el formulario de asistencia, en el momento de haber contratado el SERVICIO. En caso de cambiar de residencia, el CLIENTE debe comunicarse con Connect para realizar dicho cambio en las bases de datos.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los CLIENTE por cuenta de Connect, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Es el costo máximo que será cubierto por Connect, asociado a la prestación de un SERVICIO. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será de cargo del CLIENTE.

PROVEEDOR: Es el EQUIPO TECNICO de Connect, o subcontratado por Connect, apropiado para prestar los SERVICIOS a un CLIENTE de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

VIGENCIA: Tiempo durante el cual el CLIENTE tiene activo el programa que para este caso será de 12 meses a partir de la adquisición del programa.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que Connect podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate.

Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de Connect y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al CLIENTE las sumas que éste hubiera erogado.

9. TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

10. POLÍTICA DE RETRACTO

Dando cumplimiento al artículo 47 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y como quiera que los servicios de asistencia ofrecidos por **CONNECT ASSISTANCE S.A.S e intermediados por la Agencia de Seguros Falabella Ltda.** pueden ser adquiridos por parte de los CLIENTES o consumidores finales mediante ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

En todo caso, el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

11. DISPOSICIONES FINALES

11.1. TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia en especial bajo el Estatuto de Protección al Consumidor consagrado en la Ley 1480 de 2011 y el Régimen General de Habeas Data (Ley 1581 de 2012). Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

11.2. MODIFICACIONES

CONNECT podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar unilateralmente y sin aviso previo los presentes Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados a través de sus canales de contacto y regirán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad

11.3. CESIÓN

Estos Términos de Uso son personales, y no se pueden ceder, transferir, ni sublicenciar, excepto con el consentimiento previo por escrito de **CONNECT**. En este orden, la Empresa podrá ceder, transferir o delegar cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos de Uso sin el consentimiento del CLIENTE.

En caso de requerir más información sobre el proceso para la terminación del contrato, se podrá comunicar a través del correo antes indicado.

11.4. VIGENCIA

La presente Política rige a partir del 28 de febrero 2023

Las coberturas del presente programa se podrán utilizar durante el mes de vigencia, los eventos de cada servicio del programa no son acumulables entre los meses siguientes y los topes de cobertura de cada servicio no son acumulables.

11.5. TIEMPO DE ESPERA

Para efectos de afiliarse al PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA MASCOTAS, el CLIENTE deberá aceptar su afiliación por medio de la plataforma web. Para tales efectos, deberá brindar sus datos personales y los datos de la o las mascotas que inscribirá para efectos del PROGRAMA.

Los beneficios del PROGRAMA entrarán en vigor a las setenta y dos horas (72) horas de haber sido suscrita la afiliación por medio físico o por los medios a distancia antes indicados, período durante el cual el CLIENTE no podrá recibir ninguno de los servicios provistos en este contrato. De la misma manera, durante dichas 72 horas, el CLIENTE podrá rescindir el presente contrato sin responsabilidad ni penalización alguna.

11.6. GENERALIDADES

La presente membresía se rige por las condiciones de uso antes indicadas, y supletoriamente por las leyes y reglamentos de la República de Colombia. Al incorporarse al PROGRAMA, se entiende para todo efecto legal que el CLIENTE entiende y acepta la totalidad de las condiciones aquí indicadas.

Los beneficios del presente PROGRAMA no son transferibles, no se pueden vender, ceder, heredar, ni de cualquier forma transferir por parte del CLIENTE. La ilegalidad, nulidad, invalidez o ineficacia de una o varias de las estipulaciones de este contrato, declarada por autoridad competente, no afectará el contenido ni la eficacia de las restantes cláusulas.

SE HACE CONSTAR que los beneficios del presente PROGRAMA no contempla ni son un producto de seguros, y por ende no se encuentra regulado por la Superintendencia financiera de Colombia (SFC)