

kölbi Asistencia Mascotas

Condiciones generales

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.

kölbi Asistencia Mascotas: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

ICE: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

Afiliado: Es la persona física que haya contratado a través de ICE los servicios de asistencia que presta kölbi Asistencia Mascotas y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto ICE a kölbi Asistencia Mascotas.

Beneficiario: Dentro de este rubro se entenderán como beneficiarios del afiliado la mascota (perro y/o gato), quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene derecho el afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el afiliado de acuerdo a lo estipulado en la tabla de prestaciones asistenciales del contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

Evento: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado.

Equipo médico veterinario: Es el personal médico veterinario y demás equipo de asistencia de kölbi Asistencia Mascotas, o subcontratado por kölbi Asistencia Mascotas apropiado que gestione el servicio solicitado por el afiliado, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Equipo técnico: Es el personal técnico y demás equipo asistencial de kölbi Asistencia Mascotas, o subcontratado por kölbi Asistencia Mascotas apropiado



que gestione el servicio solicitado por el afiliado, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Proveedor: Es el personal (médico y/o técnico) y demás equipo asistencia de kölbi Asistencia Mascotas, o subcontratado por kölbi Asistencia Mascotas apropiado para prestar los servicios a un afiliado, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Fecha de inicio: Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece kölbi Asistencia Mascotas estarán a disposición del afiliado. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el afiliado aceptó la afiliación al programa kölbi Asistencia Mascotas con el ICE.

Monto por evento: Los servicios a que se alude en este documento serán prestados de acuerdo a los montos máximos que se establecen en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

1. Asistencia veterinaria

a) Orientación médica telefónica veterinaria

A solicitud del afiliado, kölbi Asistencia Mascotas brindará orientación telefónica con un veterinario, en todas las consultas que fueran necesarias para aclarar dudas de carácter médico veterinario, así como cualquier información médica relacionada a la salud de su perro y/o gato. kölbi Asistencia Mascotas no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el afiliado correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

b) Estética de mascotas al hogar

A solicitud del afiliado, kölbi Asistencia Mascotas coordinará el servicio a domicilio de un especialista en estética de mascota (perro y/o gato) para realizar los siguientes servicios: baño y corte de cabello, limado de uñas, limpieza de oídos) a las mascotas (perro y/o gato) del afiliado. kölbi Asistencia Mascotas no se hace responsable de las consecuencias derivadas de esta prestación asistencial y los gastos en que incurra el afiliado correrán por su propia cuenta.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

c) Atención medica veterinaria de emergencia (sutura)

A solicitud del afiliado, kölbi Asistencia Mascotas coordinará una cita de una clínica veterinaria de la red de proveedores para la sutura de heridas superficiales que no comprometan planos profundos (piel y tejido graso) para la mascota, perro y/o gato del afiliado. Los demás gastos en que incurra el afiliado correrán por su propio peculio. El afiliado podrá utilizar el beneficio una vez transcurrido 2 meses posteriores a la inscripción al programa.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

d) Consulta veterinaria

Previo solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas coordinará cita para una consulta veterinaria a la mascota, perro y/o gato del afiliado en las clínicas veterinaria de la red. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces, kölbi Asistencia Mascotas deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. Este servicio se brindará en el gran área metropolitana y cabeceras de provincia. Aplica tiempo de espera de 3 meses a partir de la afiliación al programa kölbi Asistencia Mascotas para su utilización.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

e) Exámenes de laboratorio (Hemograma)

Cuando el afiliado necesite realizar exámenes de laboratorio para la mascota (de estimación, perro o gato kölbi Asistencia Mascotas le coordinará y referirá a un laboratorio o centro médico, para la práctica de un examen clínico básico (hemograma) para la atención médica de su mascota. No se incluye interpretación del examen realizado. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12)



meses, entonces kölbi Asistencia Mascotas deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado y/o beneficiario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

f) Pipeta anti pulgas

Cuando el afiliado necesite pipetas anti pulgas para la mascota (de estimación), kölbi Asistencia Mascotas le coordinará y referirá a un centro médico veterinario, previa consulta veterinaria y avalada por el veterinario de la red de proveedores que establezca kölbi Asistencia Mascotas, se procederá a desparasitar a la mascota. Incluye específicamente:

- 1 pastilla o pipeta anti pulgas.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Mascotas deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. El afiliado podrá gozar del beneficio una vez transcurrido 3 meses posteriores a la inscripción al programa y no habiendo hecho uso de otra asistencia en el mes.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

g) Hotel de mascotas por una noche

En caso de viaje o evento fortuito del afiliado y cuando la mascota no pueda ser cuidada por un tercero, kölbi Asistencia Mascotas cubrirá el gasto de estadía en hotel para mascotas, por máximo una (1) noche. El afiliado podrá gozar del beneficio una vez transcurrido 3 meses posteriores a la inscripción al programa. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Mascotas deberá, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.



El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

h) Cronograma de vacunación

Previa solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas brindará en el consultorio veterinario de la red de proveedores que establezca kölbi Asistencia Mascotas. Incluye específicamente: primera dosis de polivalente (cachorro 2 meses), rabia (4 meses) no se contemplan otras vacunas a las indicadas anteriormente. Aplica tiempo de espera de 3 meses a partir de la afiliación al programa kölbi Asistencia Mascotas para su utilización.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

i) Gastos funerarios para la mascota (cremación) para mascotas no mayor a 72 kilos

Cuando el afiliado necesite servicios funerarios a causa de muerte súbita de la mascota, kölbi Asistencia Mascotas le coordinará y referirá a un crematorio de mascota. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Mascotas deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos. El afiliado podrá gozar del beneficio una vez transcurrido 2 meses posteriores a la inscripción al programa y no habiendo hecho uso de otra asistencia en el mes.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

j) Atención médica a terceros

Cuando el afiliado necesite servicios médicos para un tercero en caso de accidente (mordedura o rasguños) con la mascota del afiliado kölbi Asistencia Mascotas le coordinará y referirá a Clínicas Humana con el fin de brindar servicios de atención médica. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces kölbi Asistencia Mascotas deberá, antes de dar el



servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos el servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

k) Apoyo en caso de extravió de la mascota

Previa solicitud del afiliado y/o beneficiario vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas brindará un transporte que ayude al afiliado y/o beneficiario en la búsqueda de su mascota en un radio de 2 km a la redonda. kölbi Asistencia Mascotas no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

l) Referencia, localización y consulta de mejores precios de medicamentos veterinarios

Previa solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas brindará referencia, localización y mejores precios en medicamentos para mascotas, más cercanos al lugar donde se encuentre el afiliado. Los gastos derivados por la atención brindada en estos establecimientos serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado. kölbi Asistencia Mascotas no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. kölbi Asistencia Mascotas ha obtenido la lista de estas clínicas veterinarias con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia Mascotas, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

m) Referencia de clínicas veterinarias

Previa solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas brindará referencias sobre clínicas veterinarias más cercanas al lugar donde se encuentre el afiliado. Los gastos derivados por la



atención brindada en estas clínicas serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado. kölbi Asistencia Mascotas no se hace responsable de las consecuencias derivadas de las visitas a las clínicas veterinarias escogidas por el afiliado. kölbi Asistencia Mascotas ha obtenido la lista de estas clínicas veterinarias con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia Mascotas, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

n) Referencia de hoteles para mascotas

Previa solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas brindará referencias sobre hoteles para mascotas más cercanos al lugar donde se encuentre el afiliado. Los gastos derivados por la atención brindada en estos hoteles serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado. kölbi Asistencia Mascotas no se hace responsable de las consecuencias derivadas de las visitas a los hoteles para mascotas escogidos por el afiliado. kölbi Asistencia Mascotas ha obtenido la lista de estos hoteles para mascotas con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia Mascotas, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

o) Referencia de centros estéticos

Previa solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas brindará información general sobre los centros estéticos especializados en aseo y estética de estas mascotas, más cercanos al lugar donde se encuentre el afiliado. Los gastos derivados por la atención brindada en estos establecimientos serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado. kölbi Asistencia Mascotas no se hace responsable de las consecuencias derivadas de la visita a los



centros estéticos escogidos por afiliado. kölbi Asistencia Mascotas ha obtenido la lista de estos centros estéticos especializados con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia Mascotas, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

p) Referencia de centros de adiestramiento canino

Previa solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de adiestramiento canino, más cercanos al lugar donde se encuentre el afiliado. Los gastos derivados por la atención brindada en estos establecimientos serán cubiertos por cuenta y riesgo del afiliado. kölbi Asistencia Mascotas no se hace responsable de las consecuencias derivadas de la visita a los centros de adiestramiento escogidos por afiliado. kölbi Asistencia Mascotas ha obtenido la lista de estos centros de adiestramiento canino con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia Mascotas, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

q) Orientación psicológica telefónica en caso de fallecimiento de la mascota

Previa solicitud del afiliado vía telefónica, kölbi Asistencia Mascotas brindará orientación telefónica con un psicólogo de la red de proveedores donde a través de la escucha confidencial se brindará orientación focalizada al fallecimiento de la mascota integrante de la familia, con la posibilidad de plantear y revisar emociones, pensamientos o conductas que le preocupan, con el objetivo de favorecer su bienestar emocional. kölbi Asistencia Mascotas o



asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del psicólogo elegido.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

r) Orientación legal telefónica referente a la ley de protección animal

Previa solicitud del afiliado vía telefónica kölbi Asistencia Mascotas brindará el servicio de orientación legal con un profesional en materia de ley de protección animal. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado por la prestación de los servicios profesionales del referido, si los hubiera, serán pagados con sus propios recursos. kölbi Asistencia Dorada no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el afiliado exonera y renuncia a demandar a kölbi Asistencia Mascotas por el resultado final de la contratación.

kölbi Asistencia Mascotas ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio o al colegio profesional de veterinarios y nunca a kölbi Asistencia Mascotas, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

s) Descuentos en clínicas veterinarias (exámenes de laboratorio, consultas veterinarias, accesorios, rayos x, rehabilitación, grooming, entre otros)

Previa solicitud del afiliado vía telefónica kölbi Asistencia Mascotas brindará el descuento correspondiente ya sea en exámenes de laboratorio, consultas veterinarias, accesorios, rayos x, rehabilitación, grooming, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado serán pagados con sus propios recursos. kölbi Asistencia Mascotas ha obtenido la lista de estas clínicas veterinarias con base en recomendaciones y experiencia de los



mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio y nunca a kölbi Asistencia Mascotas, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindará de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en la tabla de prestaciones asistenciales de kölbi Asistencia Mascotas.

2. Limitaciones a los servicios de asistencia

A estas condiciones generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los servicios. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Mala fe del afiliado, comprobada por el personal de kölbi Asistencia Mascotas o si en la petición mediare mala fe.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones. Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.
- Cuando el afiliado no se identifique como afiliado de los servicios.
- Los resultantes de los servicios que el afiliado haya contratado sin el previo consentimiento de kölbi Asistencia Mascotas.

3. Procedimiento para la solicitud del servicio

Con el fin de que el afiliado pueda utilizar los servicios contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con kölbi Asistencia Mascotas e identificarse como afiliado ante los funcionarios de kölbi Asistencia Mascotas o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- b) En caso de que un afiliado requiera de los servicios a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará a la línea de emergencia especificado para tal efecto y le suministrará al funcionario de kölbi Asistencia Mascotas que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por



mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.

- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, kölbi Asistencia Mascotas le prestará al afiliado los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el afiliado no cumpla con los requisitos indicados, kölbi Asistencia Mascotas no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los servicios relacionados con el presente contrato ni frente a ICE ni frente al afiliado.

kölbi Asistencia Mascotas

Tabla de prestaciones

Asistencia Veterinaria	Máximo de evento por año	Monto Máximo por evento
Orientación médica telefónica veterinaria	Sin límite	
Estética Mascota (Perros y Gatos) al hogar	2	\$50
Atención médica veterinaria de emergencia (sutura)	2	\$50
Consulta veterinaria	2	Sin límite
Examen de laboratorio	2	\$50
Pipeta anti pulgas	2	\$20
Hotel para mascotas por una noche	2	\$50
Cronograma de vacunación Vacunación en consultorio veterinario de la Red de acuerdo al cronograma. La primera dosis de Polivalente (cachorros mayores de 2 meses) y Rabia (después de los 4 meses de edad)	2	Sin límite
Gastos funerarios para la mascota (cremación) para mascotas no mayor a 72 kilos	1	\$75
Atención médica a terceros	2	\$50
Apoyo en caso de extravío de la mascota	3	\$20
Referencia, consulta y localización de mejores precios de medicamentos veterinarios	Sin límite	
Referencia de clínicas veterinarias		
Referencia de hoteles para mascotas		
Referencias de centros estéticos para animales		
Referencias de centros de adiestramiento canino		



Orientación Psicológica telefónica en caso de fallecimiento de la mascota	
Orientación legal telefónicas referente a la ley de protección animal	
Descuentos en clínicas veterinarias (Exámenes de laboratorio, consultas veterinarias, accesorios, rayos X, rehabilitación, grooming, entre otros)	