

Términos y condiciones

SeguriPet

para la prestación de servicios
de medicina prepagada



Términos y condiciones

para la prestación de servicios de medicina prepagada veterinaria.

Información Importante

Naturaleza del servicio

1. Definiciones clave
2. Requisitos para afiliarte
3. Tus deberes como usuario
4. Así funciona SeguriPet
5. Vigencia, valor y renovación del plan
6. Nuestro alcance y responsabilidad
7. Lo que no está incluido en tu plan
8. Exclusiones generales
9. Suspensión, cancelación y terminación
10. Cesión y transferencia del plan
11. Canales de comunicación

Información Importante

Términos y condiciones (T&C)

Todos los planes de SeguriPet funcionan bajo estos Términos y Condiciones (en adelante, los “T&C”). Los servicios veterinarios se prestan en Colombia, únicamente en las zonas donde SeguriPet tenga operación activa, disponibles para consulta en el formulario de afiliación. El acceso a los servicios se realiza a través de la Red de Aliados o mediante reintegros parciales, de acuerdo con el plan contratado y este documento.

La aceptación de estos Términos y Condiciones es un requisito indispensable para la activación y el uso del plan. Te recomendamos leer detenidamente este documento antes de aceptarlo. Una vez los aceptas, entras en relación contractual con SeguriHC SAS a través de un contrato de adhesión. Si tienes alguna pregunta sobre alguna palabra, definición o cláusula, puedes contactarnos a través de nuestros canales de atención.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, autorizas a SeguriPet para el tratamiento de tus datos personales y los de tu Mascota, conforme a nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en nuestra página web y canales oficiales.

Transparencia y veracidad de la información

La prestación de los servicios se basa en la buena fe y el uso responsable del plan. La información entregada debe ser completa, correcta y actualizada. Para verificarla, SeguriPet podrá solicitar documentos adicionales, incluyendo antecedentes o historia clínica de la Mascota, y realizar validaciones con terceros.

Si en cualquier momento, incluso después de la activación, se comprueba que la información suministrada sobre la edad, raza, peso o estado de salud de la Mascota era incorrecta al momento de la afiliación, y ello afecta los criterios de elegibilidad del plan, SeguriPet podrá terminar el contrato con justa causa, sin devolución de valores pagados.

En caso de ocultamiento intencional, falsedad o fraude, SeguriPet podrá además exigir el reintegro de los valores utilizados y ejercer las acciones legales correspondientes.

Cuidado

El buen cuidado de tu Mascota es un requisito para acceder a los servicios del plan. Esto implica haber brindado un cuidado adecuado antes de la afiliación y mantener un cuidado responsable durante el plan, incluyendo la atención oportuna ante problemas de salud, siguiendo las indicaciones del Veterinario. Como tutor, eres responsable del bienestar de tu Mascota conforme a la normativa colombiana vigente en materia de protección y tenencia responsable de animales. Los servicios derivados de manera directa de negligencia, de no seguir indicaciones médicas, de falta evidente de cuidado o del incumplimiento de estas obligaciones no estarán incluidos en el plan.

Naturaleza del servicio

SeguriPet, operado por SeguriHC S.A.S., identificada con NIT 901905105-8, ofrece planes de medicina prepagada veterinaria. Estos consisten en un servicio previamente definido que te permite acceder a servicios veterinarios bajo condiciones y límites establecidos. No es un seguro ni opera como tal. Los planes no implican cobertura de riesgos, indemnizaciones, protección financiera ni transferencia del riesgo económico al usuario. En consecuencia, se rigen por las normas aplicables a la prestación de servicios en Colombia y están bajo la supervisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

1. Definiciones clave

Para la correcta interpretación de estos Términos y Condiciones, SeguriPet utiliza definiciones específicas que aplican a los conceptos aquí mencionados. Estas definiciones están disponibles de forma permanente en nuestra página web y también pueden consultarse directamente en el enlace proporcionado en este documento. Todas hacen parte integral de este acuerdo.

2. Requisitos de afiliación

2.1. Mascotas permitidas:

SeguriPet solo acepta perros y gatos domésticos

2.2. Edad y peso:

Al momento de la afiliación, los perros no deben ser mayores de 7 años ni pesar más de 60 kilogramos. Los gatos no deben ser mayores de 9 años. En ambos casos, la Mascota no debe presentar obesidad, según criterio del Médico Veterinario para su raza y tamaño.

2.3. Raza de la Mascota

La raza registrada debe corresponder a las características físicas reales de la Mascota. Si presenta rasgos evidentes de una raza específica, será clasificada como tal para efectos del plan, aún sin pedigree o documentos. SeguriPet podrá verificar y ajustar esta clasificación en cualquier momento, lo cual podrá implicar modificaciones en el valor o en las condiciones del plan.

2.4. Propiedad y residencia:

- Debes ser el propietario o responsable directo de la Mascota y tenerla bajo tu cuidado permanente, como parte de tu núcleo familiar.
- Debes proporcionar una dirección válida ubicada en una zona urbana dentro de las zonas de operación de SeguriPet.

2.5. Salud y bienestar:

- La Mascota debe tener su esquema de vacunación al día para poder hacer uso de los servicios del plan.
- Si al momento de la afiliación no tiene sus vacunas al día y el plan las incluye, podrá utilizar el plan únicamente para aplicarse las vacunas necesarias hasta completar su esquema. Sin vacunas al día, no podrá acceder a ningún otro servicio.
- SeguriPet se reserva el derecho de no aceptar la afiliación de Mascotas mayores que nunca hayan sido vacunadas o cuyo historial de vacunación no pueda verificarse.

2.6. Proceso de afiliación:

Para afiliarte a SeguriPet, debes completar el formulario de solicitud con la información requerida, la cual deberá ser completa, veraz y verificable.

Esta información incluye, entre otros:

- Datos de identificación y contacto del Usuario;
- Información general de la Mascota (como nombre, edad, peso, raza y sexo);
- Dirección y ciudad de residencia;
- Información relacionada con el estado de salud de la Mascota;
- Soportes requeridos, como carnet de vacunación, fotografía reciente de la Mascota y, cuando aplique, historia clínica u otros documentos veterinarios.

SeguriPet podrá solicitar información o documentos adicionales cuando sea necesario para la validación de la afiliación.

2.7. Aceptación y activación del plan:

SeguriPet puede aceptar o rechazar tu solicitud de afiliación de acuerdo con sus políticas internas y estos Términos y Condiciones.

Para afiliarte, debes completar un formulario en nuestro sitio web con información sobre tu Mascota. Según la

información que entregues, podrás realizar el pago de inmediato o tu solicitud podrá requerir una validación previa.

El pago no activa automáticamente el plan. El plan solo se considera activo cuando SeguriPet verifica la información, aprueba la afiliación y envía la tarjeta de beneficios al correo registrado.

Una vez recibida toda la información requerida, el proceso de activación suele durar aproximadamente dos (2) días hábiles. Este plazo es estimado y no constituye un término máximo obligatorio.

Si SeguriPet solicita información adicional durante la afiliación, tienes hasta treinta (30) días calendario para entregarla. Si no lo haces, el proceso será cancelado y, si deseas afiliarte, deberás iniciar uno nuevo.

Si la afiliación no se completa por razones distintas a información falsa o engañosa, se devolverá el valor pagado, descontando un costo administrativo del quince por ciento (15%) o hasta cincuenta mil pesos (\$50.000 COP), lo que sea menor.

Si la afiliación es rechazada por información falsa, incorrecta u omitida, SeguriPet podrá no realizar la devolución del pago.

3. Deberes del usuario

3.1. Como Usuario de SeguriPet, te comprometes a:

3.1.1. Información veraz y actualizada: Mantener actualizada tu información y la de tu Mascota. Si detectas errores u omisiones en la información entregada al afiliarte, deberás corregirlos dentro de los treinta (30) días calendario siguientes. También debes informar oportunamente cualquier cambio relevante, incluyendo datos de contacto, estado de salud, diagnósticos, procedimientos o tratamientos relevantes para la gestión del plan.

3.1.2. Salud y cuidado de la Mascota Mantener al día el esquema de vacunación, desparasitación y cuidados preventivos de tu Mascota, conforme a las recomendaciones del Médico Veterinario. Debes proteger y cuidar a tu Mascota, evitando que una afectación, condición, enfermedad o lesión se agrave, y seguir las indicaciones médicas dadas por el Veterinario.

3.1.3. Notificación de eventos de salud: Debes informar a SeguriPet, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, cualquier **Accidente**, cambio relevante en la salud de tu Mascota o necesidad de tratamiento, a través de los Canales de Comunicación habilitados, solicites o no un servicio relacionado.

3.1.4. Uso responsable del plan: Debes hacer un uso responsable de los servicios y abstenerte de solicitar servicios innecesarios o basados en información falsa, inexacta o engañosa.

3.1.5. Valoraciones veterinarias: Cuando SeguriPet lo requiera, deberás permitir que tu Mascota sea valorada por un Médico Veterinario designado por SeguriPet, para efectos de verificación o validación.

3.1.6. Pagos al día: Debes mantener tus pagos al día para acceder y continuar utilizando los servicios del plan.

3.2. Efectos del incumplimiento

El incumplimiento de estos deberes podrá afectar la prestación de los servicios. En particular:

3.2.1. SeguriPet podrá suspender temporalmente la gestión de solicitudes de servicio hasta contar con la información completa necesaria para verificar el uso correcto del plan.

3.2.2. No podrás acceder a los servicios en eventos cuando:

- No se hayan seguido las indicaciones médicas y esto haya generado complicaciones.
- No se haya informado oportunamente eventos relevantes de salud de tu Mascota.
- No se haya proporcionado la información necesaria para validar el evento o la solicitud.

3.2.3. Tampoco podrás acceder a los servicios si:

- Las vacunas no están al día;
- Los pagos no están al día;
- Tu información o la de tu Mascota no está actualizada.

3.2.4. En casos graves o reiterados de estos actos, SeguriPet podrá terminar el plan con justa causa, sin lugar a indemnización ni reintegro de valores pagados.

4. Así funciona SeguriPet

4.1. Planes de Medicina Prepagada y Alcance del Plan

SeguriPet ofrece planes anuales de medicina prepagada para perros y gatos, diseñados para adaptarse a las necesidades de tu Mascota.

Cada plan incluye determinados servicios y establece límites para su uso (topes). Estos topes varían según el plan elegido y no son acumulables ni transferibles entre categorías.

Según el tipo de servicio, los límites pueden definirse como:

- un número máximo de eventos o días, o
- un valor máximo por atención.

Además, cada plan tiene un valor máximo total disponible durante la vigencia (tope global). Los servicios que utilices se descuentan del límite correspondiente y del tope global del plan. Los servicios podrán utilizarse únicamente durante la vigencia del plan y conforme a los límites y condiciones establecidos en estos Términos y Condiciones.

4.2. Formas de Acceso a los Servicios

Si necesitas atención veterinaria y tu plan se encuentra activo, puedes acceder a los servicios incluidos de dos maneras:

a) A través de la Red de Aliados:

Debes solicitar la autorización del servicio a SeguriPet y, si es aprobado conforme a tu plan y estos T&C, podrás acudir a uno de los prestadores autorizados dentro de nuestra Red de Aliados.

b) A través de la modalidad de reintegro:

Puedes acudir directamente a un Médico Veterinario o Clínica Veterinaria, pagar el servicio y, posteriormente, solicitar el reintegro, siempre que el servicio esté incluido en tu plan y cumpla con los requisitos establecidos en estos Términos y Condiciones.

Las condiciones, tiempos y procedimientos aplicables a cada modalidad se explican en las secciones correspondientes de este documento.

4.3. Condiciones Generales de Uso del Plan

4.3.1. Identificación de la mascota

El plan aplica exclusivamente para la Mascota registrada al momento de la afiliación y que figure en la tarjeta de beneficios.

SeguriPet podrá verificar la identidad de la Mascota mediante la fotografía registrada, sus datos de identificación, número de microchip (si aplica), signos distintivos u otra información suministrada durante el proceso de afiliación. Podremos solicitar evidencia adicional cuando existan inconsistencias o dudas razonables sobre la identidad de la Mascota atendida.

Al utilizar el plan, declaras que la información suministrada es veraz y que actúas conforme al principio de buena fe. No está permitido utilizar el plan para una mascota distinta a la registrada ni intercambiar beneficios entre mascotas.

4.3.2. Periodos de Carencia

Algunos servicios incluidos en tu plan pueden tener un período de carencia contado desde la fecha de activación. Los tiempos aplicables dependen del plan que hayas elegido y se encuentran especificados en la ficha del producto correspondiente, la cual hace parte integral de estos Términos y Condiciones.

En caso de accidente de tránsito debidamente comprobado o de urgencia vital certificada por el Médico Veterinario tratante, podrán gestionarse desde el primer día los servicios necesarios para preservar la vida de la Mascota, siempre que estén incluidos en el plan contratado y no correspondan a exclusiones, preexistencias o situaciones no contempladas en estos Términos y condiciones.

4.3.3. Preexistencias

Las condiciones, enfermedades o síntomas que existieran antes de la activación del plan no están incluidos, hayan sido o no diagnosticados y se tuviera o no conocimiento de ellos al momento de la afiliación.

Cuando al solicitar un servicio existan indicios clínicos razonables de que la atención está relacionada con una posible preexistencia, reportada o no, SeguriPet podrá negar la autorización de manera provisional mientras realiza la verificación correspondiente. Para ello, podrá solicitar historia clínica, antecedentes médicos u otros soportes necesarios para evaluar el caso.

La determinación se realizará con base en criterios

clínicos y en la información disponible. Si como resultado de la evaluación se determina que la condición tiene origen previo a la activación del plan, el servicio no será reconocido.

El Usuario podrá, si así lo decide, realizar el servicio por modalidad de reintegro. Si, una vez revisada la documentación, se determina que la condición no corresponde a una preexistencia, el reintegro se efectuará conforme a los límites y condiciones del plan

4.3.4. Límites y Valores por Servicio

Cada servicio que utilices se descontará de los topes disponibles en tu plan al momento de la solicitud. Si un servicio no tiene tope disponible, no podrá utilizarse.

Si el costo supera el tope correspondiente, deberás pagar el valor total al prestador y, cuando aplique, podrás solicitar reintegro hasta el valor del tope disponible. No realizamos autorizaciones parciales. El saldo no utilizado dentro de un servicio tampoco es acumulable para futuras atenciones.

SeguriPet no fija los precios de los servicios veterinarios. En la Red de Aliados, los valores descontados de tus topes corresponden a las tarifas acordadas con cada clínica o profesional. Estas pueden variar entre prestadores y pueden ser diferentes a los precios que cobren al público general. El valor que se descontará de tu plan se informará en el correo de autorización del servicio. También puedes consultarlo previamente a través de nuestros canales de atención, indicando la clínica y el servicio que deseas utilizar.

En reintegros, si el valor solicitado a reintegrar supera de forma evidente las tarifas promedio de nuestra Red para servicios similares, el valor que se tendrá en cuenta será ese promedio. Esto también aplica cuando un especialista realiza un servicio que corresponde a atención general.

4.3.5. Cambios de Plan

Podrás solicitar el cambio de plan para tu Mascota con al menos siete (7) días calendario antes del vencimiento de tu plan actual. El cambio estará sujeto a aprobación por parte de SeguriPet y comenzará a aplicarse al finalizar la vigencia del plan anterior.

También podrás solicitar el cambio a un plan superior durante los primeros tres (3) meses de vigencia, siempre que no hayas utilizado servicios distintos a consultas, vacunas o desparasitaciones. Esta solicitud deberá ser aprobada por SeguriPet y cumplir con los requisitos del nuevo plan.

Los planes tienen un valor anual, aunque puedas pagarlos de forma mensual. Si cambias a un plan superior durante la vigencia, deberás pagar la diferencia correspondiente al valor anual del nuevo plan, incluyendo el ajuste proporcional de los meses que ya hayan transcurrido.

Cuando realices un cambio en tu plan, los servicios que no estuvieran incluidos en tu plan anterior comenzarán a contar su periodo de carencia desde la fecha en que se haga efectivo el nuevo plan. Los tiempos de carencia aplicables serán los correspondientes al nuevo plan.

4.3.6. Uso indebido del plan

Debes usar el plan conforme a estos Términos y Condiciones y únicamente para la Mascota registrada, actuando siempre de buena fe.

Se considera uso indebido, entre otros:

- Usar el plan para una mascota distinta a la registrada.
- Dar información falsa, incompleta o engañosa.
- No informar diagnósticos, condiciones, eventos o síntomas preexistentes.
- Intentar acceder a servicios que no están incluidos en tu plan.
- Alterar o pedir que se alteren u omitan historias clínicas o documentos.
- Incurrir en amenazas, agresiones físicas o verbales, actos de intimidación, hostigamiento o cualquier conducta que afecte la seguridad o integridad del personal de SeguriPet o de sus aliados.
- No cumplir con tus obligaciones de pago.

Las consecuencias de estas conductas se regirán por la cláusula de suspensión, cancelación y terminación del plan y por la ley aplicable.

4.3.7. Uso en Colombia y en el Exterior

Los servicios se pueden usar en Colombia según tu plan. Si tu Mascota necesita atención mientras estás de viaje fuera de tu ciudad o del país, podrás solicitar reintegro bajo las mismas condiciones y límites que aplican en Colombia. En estos casos, el valor que aplicará para el reintegro se calculará con base en las tarifas que manejamos con nuestra Red de Aliados en Colombia para servicios similares y siempre dentro de los montos máximos de tu plan, sin importar cuánto hayas pagado en el exterior. No aplica para cambios permanentes de residencia y no se incluyen gastos de repatriación ni traslados de la Mascota. Tampoco incluye gastos o requisitos para viajes internacionales.

4.4. Condiciones Específicas de Algunos Servicios

A continuación, encontrarás las condiciones que aplican a algunos servicios del plan.

Estos servicios también están sujetos a lo establecido en este documento y en tu ficha de producto, como exclusiones, preexistencias, topes, periodos de carencia y demás condiciones del plan contratado.

4.4.1.Consultas

Las consultas incluidas en tu plan deben utilizarse de manera distribuida durante la vigencia anual. Solo podrás usar una (1) consulta preventiva por mes calendario.

Las consultas adicionales deberán estar justificadas por una condición médica, síntoma o recomendación del Médico Veterinario. SeguriPet podrá solicitar soporte clínico cuando existan múltiples consultas en un mismo periodo y, en ausencia de justificación médica, podrá negar la autorización del servicio.

4.4.2. Medicamentos:

Los planes incluyen únicamente medicamentos alopáticos prescritos por un Médico Veterinario. Estos deben contar con registro vigente ante el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) o el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), según corresponda.

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entiende por medicamento alopático aquel producto farmacéutico con principios activos de efecto farmacológico comprobado, utilizado en medicina veterinaria convencional.

No se incluyen productos homeopáticos, alternativos, naturistas, suplementos nutricionales, alimentos medicados, fórmulas magistrales ni cualquier otro producto distinto a los medicamentos alopáticos registrados conforme a lo anterior, incluso si ha sido prescrito por un Médico Veterinario.

4.4.3.Especialistas, Servicios Especializados y de Alta Complejidad

Las consultas con especialista deberán contar con remisión previa de un Médico Veterinario general, salvo que se trate de una Urgencia Vital o una visita a un Internista.

Los exámenes o procedimientos especializados deberán contar con una justificación clínica. Los exámenes de alta complejidad deberán estar ordenados por un Médico Veterinario Especialista en el área correspondiente.

Cuando el examen requiera interpretación especializada,

esta deberá ser realizada por un profesional con la especialidad correspondiente.

SeguriPet podrá verificar la idoneidad, formación, especialidad y habilitación del profesional o institución cuando se trate de servicios especializados o de alta complejidad.

Si decides realizar estos servicios por reintegro, podrás consultarnos previamente para confirmar que estén incluidos y que el prestador cumpla los requisitos exigidos. De esta manera evitas posibles rechazos por incumplimiento de estos requisitos.

4.4.4.Laboratorios

Los exámenes de laboratorio incluidos en tu plan deberán estar ordenados por un Médico Veterinario y contar con justificación clínica.

Se entiende por laboratorio básico:

- Sangre básica: Cuadro Hemático (CH), ALT (GPT), Creatinina (CREA) y Urea (BUN).
- Uroanálisis o parcial de orina.
- Coprológico simple.

Cualquier examen no incluido expresamente en esta lista será considerado laboratorio complejo y se registrará por las condiciones del plan contratado.

4.4.5.Hospitalización

La hospitalización se cuenta por día y debe estar indicada por un Médico Veterinario. Incluye únicamente la permanencia y cuidado clínico de la Mascota durante ese tiempo.

Los medicamentos, exámenes, procedimientos u otros servicios realizados durante la hospitalización se gestionan de manera independiente, según lo que tengas incluido en tu plan.

4.4.6.Imagenología

Los estudios de imagen deberán estar ordenados por un Médico Veterinario.

Cada evento corresponde al estudio de una misma zona del cuerpo relacionada con un diagnóstico. En radiografías, el número de imágenes necesarias para evaluar el evento dependerá del criterio médico.

Cuando el estudio requiera sedación, equipos especializados o interpretación técnica especializada, deberá cumplir lo establecido en la sección de Especialistas y Servicios de Alta Complejidad.

4.4.7. Urgencias

En caso de urgencia en la que no sea viable esperar una autorización, podrás acudir directamente al prestador más cercano para que tu Mascota reciba la atención necesaria. En estos casos deberás asumir el pago y solicitar el reintegro si el servicio está incluido en tu plan.

Los servicios prestados en urgencias estarán sujetos a los topes, periodos de carencia, exclusiones y demás condiciones del plan.

Cuando se trate de una urgencia vital y se solicite que no aplique el periodo de carencia, esta condición deberá estar debidamente soportada en la historia clínica o epicrisis emitida por el Médico Veterinario tratante. La urgencia vital únicamente elimina el periodo de carencia cuando aplique. No amplía los servicios incluidos en tu plan, no modifica los topes disponibles y no elimina exclusiones ni servicios no incluidos.

4.4.8. Cirugías

Las cirugías deberán estar indicadas por un Médico Veterinario y contar con justificación clínica. Cuando requieran especialidad, deberán ser realizadas por un Médico Veterinario Especialista.

Si decides que una cirugía que puede ser realizada por un Médico Veterinario general sea practicada por un especialista, el valor reconocido será el correspondiente a las tarifas de mercado para cirugía general, dentro de los topes de tu plan.

Salvo que se trate de una Urgencia Vital, las cirugías deben contar con autorización previa cuando se realicen a través de la Red de Aliados. Si decides realizarlas por reintegro, te recomendamos consultarnos previamente para confirmar que el servicio esté incluido en tu plan y que el prestador cumpla con los requisitos de calidad exigidos por SeguriPet.

Las extracciones dentales y otros procedimientos invasivos se consideran cirugía.

4.4.9. Profilaxis

La profilaxis dental incluida en el plan corresponde únicamente a la limpieza dental básica para la eliminación de sarro y placa. No incluye extracciones, tratamientos periodontales, cirugías, medicamentos adicionales ni procedimientos derivados de hallazgos clínicos.

Si durante la valoración o el procedimiento se detectan complicaciones o la necesidad de tratamientos adicionales, estos serán considerados cirugía o tratamiento independiente y deberán gestionarse de

acuerdo a las condiciones y límites establecidos en tu plan.

Si tu Mascota presentaba enfermedad periodontal, infecciones, piezas fracturadas u otros problemas dentales antes de la activación del plan, estos deberán ser tratados previamente y no estarán incluidos como parte de la profilaxis. En caso de representar un riesgo para realizar la limpieza dental, el procedimiento podrá no autorizarse hasta que la condición sea manejada adecuadamente o el riesgo cese.

4.4.10. Tratamientos

El servicio de Tratamientos incluye procedimientos y terapias médicas especializadas que requieren manejo continuo o sesiones programadas. Incluye, entre otros, diálisis, quimioterapia, radioterapia, tratamientos odontológicos especializados (como conducto o periodoncia) y terapias respiratorias especializadas. Deben estar indicados por un Médico Veterinario Especialista y contar con justificación clínica. Cada tratamiento se descontará de los topes correspondientes y estará sujeto a los periodos de carencia, límites y demás condiciones del plan. No se consideran Tratamientos la administración aislada de medicamentos, ni las terapias no médicas como la fisioterapia, quiropráctica, osteopatía, acupuntura, hidroterapia, terapia láser, terapia de ondas de choque.

4.4.11. Servicios de cremación

Si tu Mascota fallece durante la vigencia del plan y este servicio está incluido, podrás acceder a la cremación colectiva sin devolución de restos conforme a los topes anuales establecidos.

Cuando el fallecimiento ocurra dentro de la Red de Aliados como consecuencia de una eutanasia programada, hospitalización, cirugía o procedimiento previamente autorizado por SeguriPet, la disposición colectiva podrá gestionarse directamente, sin necesidad de reintegro, siempre que esté incluida en tu plan y tú lo autorices. En los demás casos, el servicio deberá gestionarse por medio de reintegro, dentro de los límites definidos en el plan contratado.

Si decides optar por una modalidad distinta, deberás asumir su costo directamente. SeguriPet no presta directamente servicios de cremación; su gestión se limita a facilitar el acceso o procesar el reintegro según corresponda.

4.5. Uso de la Red de Aliados y Autorizaciones

SeguriPet cuenta con una Red de Aliados conformada por clínicas y profesionales veterinarios previamente verificados y con acuerdo vigente. A través de esta red puedes acceder a los servicios incluidos en tu plan mediante autorización previa. Cuando un servicio es autorizado, no debes pagar directamente a la clínica por ese servicio. La clínica factura a SeguriPet conforme a lo aprobado.

Para efectos del proceso, los servicios se clasifican así:

Servicios rápidos: Consultas generales, vacunas, desparasitación y microchip.

Servicios especializados: Cirugías, hospitalización, exámenes de laboratorio, tratamientos, profilaxis, estudios de alta complejidad, especialistas y demás servicios distintos a los mencionados como rápidos.

Los medicamentos siempre se manejan por reintegro.

En casos de urgencia vital, deberás acudir directamente al prestador, pagar la factura y gestionar el reintegro, siempre que el servicio esté incluido en tu plan y cumpla con estos Términos y Condiciones.

4.5.1. Cómo solicitar una autorización

Debes realizar la solicitud a través de los canales oficiales de SeguriPet designados, completando el formulario correspondiente.

Deberás indicar el servicio solicitado, el aliado elegido y la información necesaria para validar tu plan y el caso clínico. Esto puede incluir tus datos, los de tu Mascota, orden médica, historia clínica, resultados de exámenes, entre otros y según aplique.

4.5.2. Proceso de validación

Al recibir tu solicitud, SeguriPet verificará que:

- Tu plan esté activo y al día en pagos.
- Las vacunas estén al día.
- El servicio esté incluido en tu plan.
- Tengas topes disponibles.
- Se cumplan estos Términos y Condiciones.

Si cumple, enviaremos la aprobación a tu correo y a la clínica. Con esa confirmación podrás comunicarte directamente con el aliado para agendar tu cita y presentarte a ella con el número de autorización y tu documento de identidad.

En algunos casos, la solicitud podrá pasar a revisión interna cuando sea necesario validar información clínica o documentación. Si esto ocurre, te lo informaremos oportunamente

4.5.3. Condiciones importantes

- La aprobación aplica únicamente para el servicio, el monto y el prestador indicados.
- La autorización tendrá vigencia de treinta (30) días calendario desde su aprobación. Si no utilizas el servicio dentro de ese plazo, deberás realizar una nueva solicitud.
- No podrán realizarse cambios sin una nueva solicitud.
- El valor correspondiente se descontará de los topes disponibles en tu plan.
- Si cambias de prestador, se modifican las condiciones del servicio o falta información requerida, deberás solicitar una nueva autorización.

4.5.4. Servicios a domicilio

Cuando el servicio sea a domicilio, debes garantizar acceso y condiciones seguras para el profesional, incluyendo un lugar legal y seguro para estacionar y un espacio limpio y adecuado para atender a tu Mascota.

Si el prestador considera que no hay condiciones seguras, podrá negar el servicio sin que esto sea incumplimiento del plan. Podrás solicitar la atención en una clínica o por reintegro, según aplique.

Si el profesional se desplaza y no puede prestar el servicio por falta de condiciones adecuadas, podrá retirarse y el evento se entenderá utilizado y se descontará del tope correspondiente.

4.5.5. Alcance de la Autorización

La autorización emitida por SeguriPet confirma que el servicio está incluido en tu plan y que cuentas con tope disponible. Sin embargo, el prestador conserva autonomía profesional y podrá abstenerse de realizar el servicio por razones médicas, técnicas, operativas o de disponibilidad.

En estos casos, SeguriPet podrá apoyarte en la gestión de una nueva autorización con otro prestador de la Red de Aliados, sin que ello constituya incumplimiento del plan.

4.5.6. Tiempos de respuesta

Los tiempos habituales de respuesta son:

- Servicios rápidos: aproximadamente dos (2) días hábiles.
- Servicios especializados: aproximadamente cinco (5) días hábiles.
- Revisión interna: hasta quince (15) días hábiles adicionales.

- Segunda revisión o apelación: hasta quince (15) días hábiles adicionales.
- Respuesta a PQR: hasta quince (15) días hábiles.

Cuando se requieran validaciones adicionales, los tiempos podrán ampliarse, lo cual será informado oportunamente.

4.6. Solicitud y Gestión de Reintegros

Podrás solicitar reintegro cuando:

- El servicio está incluido en tu plan.
- Decidas atender a tu Mascota con un profesional o clínica fuera de la Red de Aliados.
- Se trate de medicamentos (que siempre se gestionan por esta modalidad).
- Se trate de una urgencia o una urgencia vital y no quieras esperar por la autorización.
- Te encuentres en una zona donde aún no exista Red de Aliados disponible.

En todos los casos, el servicio deberá cumplir con lo establecido en tu plan y en estos Términos y Condiciones.

El reintegro no es automático ni ilimitado. Siempre estará sujeto a los servicios incluidos en tu plan, a los topes disponibles para estos y al tope global aplicable durante la vigencia.

5.6.1 Plazo para solicitar el reintegro

Debes presentar la solicitud dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la factura. Las solicitudes presentadas fuera de este plazo no podrán ser procesadas.

5.6.2 Requisitos y documentos

Para solicitar el reintegro deberás enviar:

- Factura de venta o documento equivalente válido conforme a la normativa colombiana con soporte de pago.
- La factura debe estar a nombre del titular del plan. Si está a nombre de otra persona, deberás explicar la razón y aportar soporte válido que lo justifique.
- La factura debe corresponder claramente a la Mascota registrada en el plan.
- Epicrisis o resumen clínico en la que se vea diagnóstico, procedimientos y datos del médico tratante.
- Resultados de exámenes, cuando aplique.
- Historia clínica completa, cuando sea requerida.
- Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a 30 días a nombre del titular del plan.

La información debe estar clara, veraz, completa y coincidir con el servicio facturado. No podrán procesarse cuentas globales sin detalle suficiente. Las facturas deben presentar los servicios de manera desglosada, indicando claramente cada procedimiento, insumo o concepto cobrado.

Solo se reintegrará lo incluido en el plan.

5.6.3 Proceso de evaluación

Al recibir la solicitud, SeguriPet verificará que:

- Tu plan esté activo y al día en pagos.
- Las vacunas estén al día.
- El servicio esté incluido en tu plan.
- Tengas topes disponibles.
- Se cumplan estos Términos y Condiciones.
- Que los valores facturados sean razonables frente a las tarifas promedio de nuestra Red de Aliados para servicios similares.

Si la documentación está incompleta o se requiere información adicional, podremos solicitarla antes de emitir una decisión.

5.6.4 Valor reconocido

El valor del reintegro se determinará:

- Hasta el tope disponible para ese servicio.
- Hasta el tope global del plan
- Hasta el valor promedio de la Red de Aliados cuando el monto pagado supere de manera evidente las tarifas habituales para servicios equivalentes.

No se reconocerán valores que:

- Correspondan a servicios no incluidos en el plan.
- Superen los topes disponibles.
- No estén debidamente soportados.
- Sean desproporcionados frente al mercado.
- No sean médicamente necesarios
- Correspondan a costos administrativos, gastos de envío, cargos por gestión, insumos ni conceptos que no correspondan directamente a los servicios médicos veterinarios incluidos en tu plan.

Además, se perderá el derecho al reintegro cuando la información suministrada sea falsa, incompleta o no verificable.

5.6.5 Pago del reintegro

Una vez aprobado, el reintegro se pagará hasta dentro de veinte (20) días hábiles.

El pago del reintegro se realizará únicamente mediante transferencia bancaria a una cuenta corriente o de ahorros en Colombia, a nombre del titular del plan. No se realizan pagos en efectivo ni a cuentas de terceros.

En caso de que desees utilizar plataformas digitales como Nequi, Daviplata, llaves Bre-B u otros productos similares, deberás consultarlo previamente. Su uso estará sujeto a viabilidad operativa y no puede garantizarse en todos los casos.

El monto mínimo para realizar un desembolso es de \$100.000 COP. Si el valor aprobado es inferior, se acumulará hasta alcanzar dicho monto. Si prefieres recibir el pago antes de alcanzar ese valor, podrás solicitarlo, asumiendo los costos financieros o comisiones que puedan generarse por la transacción.

Si la información bancaria que nos entregas es incorrecta o el pago es rechazado por ese motivo, deberás enviarnos una cuenta válida y actualizada. SeguriPet no se hace responsable por demoras causadas por datos erróneos.

5. Vigencia, valor y renovación del plan

El Plan de Medicina Prepagada tiene una vigencia de doce (12) meses contados desde su activación. Su valor es anual, aunque puede pagarse en una sola cuota o en pagos mensuales, a través de los medios habilitados por SeguriPet, mediante pagos digitales realizados a través de entidades financieras o plataformas de pago autorizadas.

El valor puede variar según la especie, raza y edad de la Mascota. El precio aplicable se informa antes del pago y de la activación.

Los servicios incluidos, sus límites y sus valores serán los correspondientes al plan contratado al momento de la activación que podrás consultar en el correo de bienvenida o en tu ficha de producto. Esta información puede diferir de la publicada posteriormente en nuestros canales comerciales. En tu caso, siempre aplicará lo indicado en el plan que contrataste.

Cuando el pago sea por débito automático, el cobro podrá intentarse unos días antes de la siguiente fecha de pago para facilitar la continuidad del servicio. Cuando el pago se realice mediante link, este será enviado al correo electrónico que registraste. El envío de recordatorios es

una ayuda adicional y no reemplaza tu responsabilidad de realizar el pago dentro de la fecha correspondiente. Te recomendamos revisar tu bandeja de entrada, incluidos los correos no deseados, y mantener actualizada tu información de contacto para recibir nuestras notificaciones.

Al finalizar los doce (12) meses, el plan se renovará automáticamente por un nuevo período anual, salvo que nos informes tu decisión de no renovarlo con al menos treinta (30) días calendario de anticipación al vencimiento. Si no recibimos esa notificación dentro del plazo indicado, el plan continuará activo por un nuevo año en las condiciones vigentes al momento de la renovación.

En cada renovación, SeguriPet podrá ajustar el valor y las condiciones aplicables a tu plan, lo cual será informado previamente por correo electrónico. Si no manifiestas tu desacuerdo antes de la renovación, se entenderá que aceptas las nuevas condiciones.

6. Alcance y responsabilidad

- 6.1.** Todos los planes y Términos y Condiciones de SeguriPet se rigen por la ley colombiana.
- 6.2.** SeguriPet actúa únicamente como intermediario en la gestión de servicios de medicina prepagada veterinaria, facilitando el acceso a los servicios del plan y no presta servicios médicos.
- 6.3.** Cada Plan de Medicina Prepagada incluye una sola Mascota. Solo la Mascota registrada en el plan podrá acceder a los servicios. Para incluir más de una Mascota, deberás contratar un plan por cada una.
- 6.4.** La Mascota debe vivir contigo y residir en una ciudad o zona urbana donde SeguriPet tenga servicio activo. No se aceptan Mascotas rurales, de finca, animales de trabajo o animales silvestres.
- 6.5.** Para la correcta gestión de los servicios, SeguriPet podrá comunicarse con los Veterinarios que atienden a tu Mascota y solicitar información médica relevante, como su estado de salud, historia clínica, tratamientos y costos asociados. Al aceptar estos Términos y Condiciones, autorizas a SeguriPet a solicitar y recibir esta información, y a compartirla con terceros profesionales cuando sea necesario para verificación o análisis técnico.
- 6.6.** Eres responsable de entregar de manera completa, veraz y oportuna la información o documentos que SeguriPet solicite para la gestión de los servicios. Esto incluye, entre otros, epicrisis, facturas, historias clínicas, información

médica, documentos emitidos por el Médico Veterinario tratante o el centro veterinario, así como información que permita identificar y verificar al profesional que ordena, realiza o firma el servicio cuando ello sea relevante para su validación. La falta de entrega de esta información podrá impedir que las solicitudes de servicio sean gestionadas.

6.7. Los servicios veterinarios son prestados directamente por Médicos Veterinarios y Clínicas Veterinarias, quienes actúan con autonomía comercial, profesional, técnica y científica y son los únicos responsables por los actos médicos, diagnósticos, tratamientos y decisiones clínicas.

6.8. Que SeguriPet autorice o no un servicio, o gestione o no un reintegro, no es una decisión médica y no ordena ni impide la realización de exámenes, procedimientos o tratamientos veterinarios, ni implica supervisión del acto médico. SeguriPet se limita a aplicar las condiciones del plan y no es responsable por la calidad, resultados o consecuencias de la atención o de la no atención veterinaria, exista o no una autorización del servicio. Las decisiones médicas las toma el Médico Veterinario tratante, junto contigo, como tutor responsable de tu Mascota.

6.9. Para gestionar tu plan, SeguriPet utiliza plataformas tecnológicas propias y de terceros. No somos responsables por interrupciones temporales del servicio causadas por fallas técnicas, ataques informáticos (como ataques de denegación de servicio), caídas de servidores, problemas de conectividad o fallas de proveedores tecnológicos, cuando se trate de situaciones fuera de nuestro control razonable.

En estos casos, haremos esfuerzos razonables para restablecer la operación en el menor tiempo posible, sin que ello genere derecho a indemnización, compensación o ampliación de la vigencia del plan.

7. Lo que no está incluido en tu plan

Hay ciertas condiciones, tratamientos o situaciones que no están contempladas ni gestionadas en este servicio y que no hacen parte del alcance de tu plan. Por lo tanto, no serán atendidas, incluidas ni reintegradas bajo ninguna circunstancia. Estas son las situaciones y servicios que no están incluidos:

7.1. Condiciones previas a la afiliación

No hacen parte del plan exámenes, tratamientos, procedimientos, intervenciones, estudios genéticos, o servicios relacionados con:

- Enfermedades, condiciones o síntomas que existían antes de la activación (preexistentes), hayan sido o no diagnosticados.
- Condiciones congénitas o hereditarias hayan sido o no diagnosticadas (incluidos estudios diagnósticos, pruebas genéticas o exámenes de ADN para detectarlas).

7.2. Condiciones estructurales o propias de la raza

No se incluyen detecciones, exámenes, tratamientos o procedimientos relacionados con:

- Displasia de cadera o codo.
- Luxación patelar. Una segunda ruptura de ligamento cruzado (incluso si la primera cirugía no fue realizada con SeguriPet).
- Una segunda cirugía de rodilla (incluso si la primera cirugía no fue realizada con SeguriPet).
- Problemas asociados a razas braquicéfalas (como dificultades respiratorias, oculares, faciales o mandibulares derivadas de su conformación física).
- Otras condiciones propias o frecuentes de determinadas razas.

7.3. Condiciones crónicas o de manejo prolongado por más de 6 meses

Cuando una condición requiera manejo continuo o se vuelva crónica, los servicios relacionados podrán utilizarse hasta por seis (6) meses desde el inicio del tratamiento y durante la vigencia del plan.

Después de ese periodo, los servicios derivados de esa misma condición no harán parte del plan, incluso si reaparece posteriormente con el mismo origen clínico.

7.4. Fertilidad y procesos del aparato reproductivo

No hacen parte del plan, incluso en caso de urgencia:

- Esterilizaciones y castraciones (quirúrgicas o químicas)
- Procedimientos, diagnósticos, tratamientos o medicamentos relacionados con el aparato reproductivo femenino y masculino, incluidos fertilidad, celo, gestación, parto o sus complicaciones.
- Consecuencias derivadas de procesos reproductivos.

7.5. Parásitos y enfermedades infecciosas específicas

No se incluyen:

- Pruebas, análisis o tratamientos para parásitos internos o externos (como giardia, pulgas, gusanos, ácaros, garrapatas, entre otros).
- Tratamiento de infecciones derivadas de parásitos, incluida la Leishmaniasis.

- Detección y tratamiento de FIV, FeLV, PIF, rinotraqueitis o calicivirus.
- Enfermedades virales adquiridas en criaderos.

7.6. Servicios estéticos, dispositivos y productos no médicos

No hacen parte del plan, incluso con prescripción médica:

- Cirugías plásticas o tratamientos estéticos.
- Servicios de higiene o peluquería (baño, corte de pelo, peinado, corte de uñas o espolones, entre otros).
- Prótesis e implantes dentales, oculares, auditivos y ortopédicos.
- Alquiler o compra de dispositivos de asistencia (sillas de ruedas, conos, vendajes especiales, entre otros).
- Herramientas o productos de uso doméstico (como camas, cortauñas, peines, entre otros).
- Tratamientos del pelaje como shampoos, baños o productos similares.
- Suplementos nutricionales, dietas especiales o alimentos.
- Productos, terapias o procedimientos alternativos, homeopáticos, naturistas o experimentales.
- Medicamentos sin registro vigente ante ICA o INVIMA.

7.7. Comportamiento

No se incluyen, aún con prescripción médica:

- Terapias de comportamiento.
- Consultas de etología.
- Tratamientos o medicación exclusivamente asociados a conducta.

7.8. Sobrepeso y obesidad

No se incluyen diagnósticos, tratamientos, dietas, medicamentos o complicaciones derivadas del sobrepeso u obesidad.

7.9. Servicios y gastos administrativos o externos

No hacen parte del plan:

- Recargos nocturnos, dominicales o festivos cuando no exista urgencia vital.
- Necropsias.
- Procesos legales, licencias, certificaciones sanitarias o trámites de importación/exportación.
- Planes de membresía o suscripciones ofrecidos por veterinarios o terceros.
- Responsabilidad civil por daños causados por la Mascota o daños causados a tu Mascota por terceros, los cuales deberán ser asumidos por el responsable correspondiente.

- Multas, eventos o accidentes derivados del incumplimiento de normas (como el uso obligatorio de correa).
- Gastos administrativos o conceptos no directamente médicos.

7.10. Uso médico no justificado o repetitivo

Cuando existan múltiples consultas, exámenes o segundas opiniones para un mismo diagnóstico sin justificación médica válida, los costos adicionales podrán no ser reconocidos.

7.11. Hospitalización especial o prolongada

El plan solo incluye los días de hospitalización especificados en los toques del plan contratado. No se incluyen hospitalizaciones prolongadas, aislamientos obligatorios o manejos especiales por enfermedades altamente contagiosas que superen los límites establecidos.

Cualquier día adicional que exceda el número máximo incluido en tu plan deberá ser asumido directamente por ti.

7.12. Falta de cuidado o incumplimiento

No se incluyen complicaciones derivadas de:

- No seguir indicaciones médicas.
- No mantener vacunación o desparasitación al día.
- Negligencia o acciones intencionales del tutor o de terceros responsables del cuidado (guarderías, hoteles, paseadores, veterinarios, familiares u otros).

7.13. Gastos derivados de servicios no incluidos

Cuando un procedimiento, tratamiento o servicio no esté incluido en tu plan, tampoco estarán incluidos los exámenes, medicamentos, insumos, hospitalizaciones o cualquier otro gasto relacionado directa con ese servicio.

Esto aplica incluso cuando dichos gastos sean ordenados por un Médico Veterinario como parte del mismo manejo clínico.

8. Exclusiones del servicio

Además de los servicios que no están incluidos en tu plan, existen situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o eventos externos que pueden impedir la prestación del servicio.

Estas situaciones no generan derecho a reintegro, compensación o indemnización, ya que corresponden a causas externas, imprevisibles o no controlables, que

escapan al alcance operativo y logístico de SeguriPet y de su Red de Aliados. Tampoco suspenden la obligación de pago del plan cuando éste continúe vigente.

Se consideran, entre otras, las siguientes:

- Actos intencionales o negligencia grave por parte del propietario o terceros.
- Actos de terrorismo.
- Declaración de emergencia sanitaria, pandemia o restricciones gubernamentales que limiten la operación normal de los servicios veterinarios.
- Estados de excepción, emergencia o calamidad pública.
- Huelgas, paros, bloqueos o disturbios que impidan el acceso a los prestadores.
- Conflicto armado, guerra civil, insurrección o violencia organizada.
- Reacciones nucleares o incidentes relacionados con radiación.
- Desastres naturales como huracanes, terremotos, inundaciones, incendios forestales, deslizamientos u otros fenómenos de gran magnitud.
- Cualquier otra situación catastrófica o de fuerza mayor que imposibilite la prestación normal del servicio.

10. Suspensión, cancelación y terminación del plan

10.1 Suspensión del Plan

El plan podrá ser suspendido cuando:

- No se haya recibido el pago dentro del plazo correspondiente.
- Existan inconsistencias repetidas que requieran verificación.
- Se detecte un posible uso indebido mientras se realiza revisión interna.

En todos los casos, una vez verificado, el plan podrá tardar 48 horas hábiles en restablecerse.

En caso de mora, el servicio se restablecerá dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a la confirmación del pago total pendiente si debes una factura, y siete (7) días hábiles si son dos (2) o más facturas por temas administrativos.

En caso de mora reiterada o incumplimiento en el pago, SeguriPet podrá iniciar procesos de cobro prejurídico o jurídico y reportar la obligación a centrales de riesgo, conforme a la ley.

Durante la suspensión:

- No podrás acceder a los servicios del plan.
- No se gestionarán autorizaciones ni reintegros.
- Los servicios utilizados durante la suspensión deberán ser asumidos en su totalidad por ti.
- La vigencia del plan no se amplía ni se modifica, y las cuotas continúan causándose.

10.2 Cancelación por decisión del Usuario

El plan tiene una vigencia anual. Si decides no continuar, deberás informarlo con al menos treinta (30) días calendario de anticipación al vencimiento de tu vigencia anual para evitar la renovación automática.

Sólo podrás cancelar tu plan anticipadamente (durante la vigencia) en estos casos:

- Fallecimiento de la Mascota.
- Pérdida debidamente denunciada ante la autoridad competente.
- Traslado permanente fuera del país o zona del país donde SeguriPet no tenga operación activa.

En estos casos, deberá enviarse la documentación oficial y verificable correspondiente dentro de los siete (7) días calendario siguientes al hecho. Si el plan fue pagado por anticipado, se reintegrará el valor proporcional al tiempo restante de vigencia, una vez validada la documentación.

10.3 Terminación con justa causa

SeguriPet podrá terminar el plan de manera inmediata cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Fraude o intento de fraude.
- Entrega de información falsa, alterada, incompleta o inexacta.
- Suministrar información incorrecta que afecte los requisitos de afiliación o permanencia en el plan.
- Uso del plan para una Mascota distinta a la registrada.
- Alteración de facturas, historias clínicas u otros documentos.
- Reiterado incumplimiento de pagos.
- Incurrir en amenazas, agresiones físicas o verbales, actos de intimidación, hostigamiento o cualquier conducta que afecte la seguridad o integridad del personal de SeguriPet o de sus aliados.

En estos casos, no habrá lugar a devolución de valores pagados y podrán iniciarse las acciones legales correspondientes para el cobro de las sumas adeudadas, incluido el reporte a centrales de riesgo conforme a la legislación colombiana vigente y cobros jurídicos de acuerdo a la ley aplicable.

10.4 Efectos de la terminación

Una vez terminado o cancelado el plan:

- No podrán utilizarse servicios pendientes.
- No se procesarán nuevas solicitudes.

11. Cesión y transferencia de plan

Tu plan es personal y no puede cederse, transferirse o pasarse a otra persona sin autorización previa y por escrito de SeguriPet. Si intentas hacerlo sin autorización, no tendrá efecto.

El plan que adquieras está asociado a una Mascota y a ti como Usuario titular. Si la Mascota cambia de propietario o deja de estar bajo tu cuidado, el plan no se transfiere automáticamente al nuevo responsable.

Si eso llega a pasar y lo necesitas, puedes solicitar que se incluya un segundo cuidador autorizado para usar el plan. Esto no cambia la titularidad. Como titular, seguirás siendo responsable del plan y de sus obligaciones contractuales y legales durante toda su vigencia.

12. Canales de Comunicación

SeguriPet dispone de los siguientes canales oficiales. Es tu responsabilidad mantener actualizada tu información de contacto y utilizar el canal correspondiente según el tipo de solicitud.

12.1 Línea telefónica y WhatsApp

Canal de atención al Usuario en los horarios vigentes. Este canal se utiliza para ventas, soporte, información y orientación general. No se procesan ni confirman servicios o autorizaciones y reintegros ni se tramitan Peticiones, Quejas o Reclamos (PQRs) por este medio.

12.2 Correo electrónico

Este es el canal oficial para la radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs), las cuales serán atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente. A través de este mismo correo se enviarán las comunicaciones oficiales relacionadas con el servicio, el plan contratado y su renovación. También podrás solicitar por este medio la actualización de tus datos.

Todas las notificaciones enviadas al correo electrónico registrado se entenderán válidamente realizadas. Es tu

responsabilidad revisar su bandeja de entrada, incluyendo la carpeta de correo no deseado (spam), y asegurarte de que nuestras comunicaciones no sean bloqueadas.

12.3 Página web y formularios de servicio

www.seguripet.com

A través de este canal puedes afiliarte a los planes, consultar los Términos y Condiciones y demás documentos, gestionar solicitudes de servicio y presentar Peticiones, Quejas o Reclamos (PQRs), así como otros requerimientos, mediante el formulario de contacto disponible en la página web.

12.4 Redes sociales

SeguriPet tiene presencia en TikTok, Instagram, Facebook y LinkedIn. Estos canales son únicamente informativos y no se consideran canales oficiales para soporte, ventas, autorizaciones, reintegros ni gestión de PQRs.