



CLAUSULADO: TERMINOS CONDICIONES y COBERTURAS PLAN de SALUD ESMERALDA de AMA TU MASCOTA año 2026 – V7

CAPITULO I. PARTES, OBJETO Y DEFINICIONES.

CLÁUSULA PRIMERA. PARTES DEL CONTRATO:

Entre **AMA TU MASCOTA SAS**. Sociedad mercantil, domiciliada en la ciudad de Bogotá, D.C., a quien en adelante se denominará **AMA TU MASCOTA** y por otra la persona natural o jurídica, quien en adelante se denominará **CONTRATANTE**, definido e identificado como aparece en el encabezado del formulario de afiliación y vinculación (persona natural o jurídica) y quien firma el formulario de afiliación y/o vinculación, se ha celebrado el presente contrato de Prestación de Servicios de los Planes de Salud Para Mascotas (perros y gatos) y quien representará legalmente al **AFILIADO** (dueño, tutor, propietario o tenedor de la mascota), quien es el responsable del **USUARIO** (Perro o Gato).

Parágrafo 1. EL Afiliado o Contratante (dueño de la mascota) con los **Usuarios** (mascotas) de **AMA TU MASCOTA**, deberán tener el historial de la raza de sus mascotas, tener al día el plan de vacunas de sus mascotas, mantener limpias y aseadas a las mascotas para la visita del Médico Veterinario de Turno, establecer un sitio en el domicilio para la visita, apoyar y colaborar al Médico Veterinario que efectúa la visita, con la manipulación de la mascota, informar previamente al Médico Veterinario del motivo de la solicitud de la consulta y/o utilizar el servicio de Orientación Médica Telefónica para determinar el motivo de la urgencia básica e informar al Médico Veterinario si a la mascota se le han suministrado medicamentos o si le están suministrando medicamentos al momento de la visita o si la mascota ha presentado algún accidente o evento de salud con días de anterioridad.

CLÁUSULA SEGUNDA., OBJETO DEL CONTRATO:

AMA TU MASCOTA se compromete con el **CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) y a favor de los **Afiliados** (dueños de las mascotas) y los **Usuarios** (mascotas), a la prestación de los servicios médicos veterinarios contemplados en el presente documento, en cada uno de



los Planes de Salud que presta **AMA TU MASCOTA** con sus 5 Planes (**Oro, Plata, Bronce, Diamante y Esmeralda**), así como en sus coberturas por antigüedad de cada plan de salud.

CLÁUSULA TERCERA: DEFINICIONES. Para la correcta interpretación y ejecución del presente contrato, las partes adoptan las siguientes definiciones:

Fecha de Solicitud: Es aquella en la cual **El Contratante** potencial, presenta ante **AMA TU MASCOTA** el formulario de inscripción debidamente diligenciado, por medio de la cual manifiesta su intención de contratar los servicios de los Planes de Salud para su mascota.

Fecha de Aceptación: Es aquella en la cual **AMA TU MASCOTA** le informa a **El Contratante** que ha sido aceptada la solicitud de inscripción al Servicio de Atención Médica Domiciliaria de su **Afiliado** (dueño de la mascota) con su **Usuario** (mascota)., ya que cumple los mínimos requisitos de afiliación.

Fecha de Contratación: Es aquella en la cual se firma o suscribe el contrato, por medio de la firma del formulario de vinculación (físico y/o virtual).

Fecha de Inicio de Vigencia del Servicio: Es aquella en la cual el **Usuario** (mascota) incluido en el presente contrato, empieza a tener derecho a los servicios que aquí se contemplan y la fecha la fija el **Contratante** (persona natural o jurídica) e informa al **Afiliado** (dueño de la mascota) y esta fecha podrá ser el 1 día hábil del mes o el 15 día hábil del mes, o una vez ingrese el primer pago de la cuota mensual, se especifica el día que queda acreditada, en el proceso de facturación de **AMA TU MASCOTA**.

Activación de Servicios: Una vez el contratante realiza el pago del primer mes de afiliación, se inicia la activación de los servicios, programando la primera cita para **Apertura de Historia Clínica**.

Contratante: Persona natural o jurídica que en forma libre y espontánea celebra el presente contrato para el beneficio del **Afiliado** (dueño o tutor de la mascota) y del **Usuario** (mascota perro o gato), que vincule como subordinado. Es el único responsable ante **AMA TU MASCOTA** por las obligaciones contractuales asumidas y en consecuencia solo podrá



convenir con **AMA TU MASCOTA** modificaciones a las condiciones del contrato. **Nota:** el Afiliado también puede tener las responsabilidades como Contratante.

Parágrafo 2: El **Contratante** (persona natural o jurídica), puede ser también denominado el **Afiliado** (dueño o tutor de la mascota), como persona natural.

Afiliado: Corresponde al dueño, tutor, propietario o tenedor de la mascota (perro o gato) y que también puede ser denominado el **Contratante**, con las mismas responsabilidades.

Usuario: Es la Mascota (perro o gato) aceptada por **AMA TU MASCOTA** y contemplada en el presente contrato, que tiene derecho a utilizar los servicios derivados de este., siempre que cumpla con los requisitos de afiliación, vinculación y pago, así como los planteados para tal efecto.

Mascota: Es el animal doméstico autorizado por los organismos de control, para tenerlo en el hogar y a quien se le prestarán los servicios contemplados en el Plan de Salud escogido., estas mascotas única y exclusivamente para este contrato son: Canino (perro) y/o Felino (gato).

Apertura de Historia: Una vez se activa el servicio, se realiza la programación de la primera cita, para efectuar la apertura de historia clínica, esta visita se programa dentro de los 3 a 5 días siguientes, después de haber recibido el primer pago mensual y en ella se evaluará a la mascota, para descartar o marcar preexistencias y patologías anteriores, que no estarán cubiertas.

Consentimiento para Atención: Aprobación y firma del formato de consentimiento de atención básica, servicio y/o atención de urgencia básica, procedimiento, aplicación de medicamento en consulta, toma de muestras para análisis en consulta, procedimiento de inyectología, vacunación y demás procedimientos incluidos en cada plan de salud., por parte del dueño de la mascota (Afiliado)., es de carácter obligatorio firmarlo para cada visita, traslado o procedimiento.



Comprobación de Derechos: Consiste en la acreditación del **Usuario** (mascota) y su condición de vinculado a **AMA TU MASCOTA** mediante la presentación del formulario de afiliación y el carnet de vacunas vigente (si lo tiene)., adicionalmente para comprobar derechos del **Usuario** (mascota), el **Afiliado** (dueño de la mascota) debe presentar un documento que permita su identificación, como cédula de ciudadanía o cedula de extranjería, para confirmar su vinculación y la tenencia de la mascota o en su defecto una persona debidamente autorizada mayor de edad, así como también estar al día en el pago de la cuota mensual del Plan de Salud.

Urgencia Básica: Situación no vital de una alteración de la salud básica del **Usuario** (mascota), que se atiende a domicilio y puede dar tiempo de espera.

Urgencia Vital: Situación vital de alteración de la salud del **Usuario** (mascota), que debe ser atendida en clínica veterinaria, de manera inmediata y no da tiempo de espera. **Nota Importante:** el Contratante o Afiliado, debe informar de la urgencia vital a Ama Tu Mascota, para recibir orientación y direccionamiento a nuestra clínica propia o a cualquier clínica de su preferencia o cercanía y/o una clínica aliada, dependiendo el tipo y grado de complejidad de la urgencia vital.

Parágrafo 3: Ama Tu Mascota no incluye ni presta el servicio de traslado o transporte, tampoco cubre las Urgencias Vitales, únicamente compensa por porcentaje (%) y por número de eventos según el plan de salud contratado, una parte del valor por el evento presentado, en nuestra clínica propia o cualquier otra clínica veterinaria (se debe presentar las facturas y el resumen de la historia de atención, de la clínica que presto el servicio o la atención de urgencia vital), para efectuar la compensación % que otorga el Plan de Salud escogido.

Consulta Médica a Domicilio: Hace referencia al servicio la visita y/o consulta médica por médico veterinario en el domicilio en que se encuentre el **Usuario** (la mascota), cuando el estado de salud del **Usuario** (la mascota) presente una condición de salud, que requiere atención médica veterinaria inmediata básica no vital y según su grado de complejidad, proceder a diagnosticar, medicar y estabilizar la salud de la mascota, con el mínimo riesgo



posible, orientando y sugiriendo el tratamiento al **Afiliado** (dueño de la mascota) que debe seguir el **Usuario** (mascota) a cargo y responsabilidad del **Afiliado** (dueño de la mascota). Este servicio se ofrecerá inicialmente en Bogotá, en la Sabana Norte, Occidente, Centro y Sur, en un sitio de fácil acceso. **AMA TU MASCOTA** se reserva el derecho de autorizar este servicio de acuerdo al estado de salud del **Usuario** (mascota), según la Orientación Médica Telefónica inicial (Triage), que determinara la visita u orientación si es una vista Básica o un direccionamiento Vital a la clínica veterinaria más cercana o a nuestra clínica propia o a una clínica aliada. **Aclaración:** una vez utilizadas el número de consultas del plan de salud dentro del año, las consultas adicionales se cobrarán, según tarifas para nuevas consultas adicionales (ver valor tarifas adicionales al final del documento).

Consulta de Urgencia Básica: prestación oportuna del servicio de urgencia médica domiciliaria básica a mascotas, que presenten alteración básica de la integridad física funcional por cualquier causa básica en la mascota y con el fin de prevenir consecuencias críticas de la salud a futuro inmediato. Las urgencias vitales no están contempladas, ni cubiertas a Domicilio (ver coberturas)., estas se direccionan a nuestra clínica AMA, o a una clínica veterinaria cerca al domicilio donde vive la mascota, o a una clínica de confianza del Afiliado (dueño de la mascota) o una clínica aliada en convenio. **Aclaración:** una vez utilizadas el número de consultas del plan de salud dentro del año, las consultas adicionales se cobrarán de manera particular de manera adicional, según tarifas estipuladas en el presente contrato.

Administración de Medicamentos: para efectos del servicio, se refiere a la aplicación de medicamentos veterinarios (orales y/o inyectables), solo si el **Usuario** (mascota) lo requiere durante la consulta médica domiciliaria y/o durante la urgencia básica domiciliaria, a criterio del médico veterinario asignado, previa autorización y consentimiento del **Afiliado** (dueño de la mascota), mediante la firma del formato de Autorización de Atención y Consentimiento. Aplica para los 5 planes; Oro, Plata Bronce, Diamante y Esmeralda.



Parágrafo 4: Los medicamentos para la continuación de tratamientos según el diagnóstico de la consulta médica a domicilio o de la urgencia básica a domicilio, deben ser adquiridos y suministrados (orales o tópicos) por el **Afiliado** (dueño de la mascota), al **Usuario** (mascota)., en el caso de que se requieran medicamentos inyectados intramuscular o subcutáneo, el plan escogido los cubre y se utilizarán las visitas del plan para efectuar su respectiva aplicación para cumplir el tratamiento.

Parágrafo 5: Ninguno de los 5 planes de salud (Oro, Plata, Bronce, Diamante y Esmeralda), cubren medicamentos especiales, homeopáticos, naturales o adicionales, o que se requieran por patologías preexistentes.

Tomas de Muestras de Laboratorio: Se tomarán muestras de laboratorio de acuerdo al Plan de Salud Contratado para un mejor diagnóstico con el **Usuario** (mascota) y el objetivo de poder establecer el tratamiento a seguir con el **Usuario** (mascota), para estabilizar su estado de salud de forma oportuna. Aplica para los 5 planes (Oro, Plata, Bronce, Diamante y Esmeralda), según los perfiles cubiertos por cada Plan (ver coberturas exámenes de laboratorios).

Contrato Familiar: Es el que celebra una persona natural para beneficio de su mascota que vincula como usuario de los servicios contemplados en el presente contrato, de forma individual independientemente el número de mascotas a vincular.

Contrato Colectivo: Es el que celebra una persona jurídica en beneficio de las personas con quienes mantiene vínculo de subordinación laboral o relación legal o reglamentaria y estas personas (**Afiliados**) incluyen a sus mascotas (**Usuarios**) como beneficiarios de los servicios contemplados en el presente contrato. Para efectos del presente contrato se considera Contrato Colectivo, aquel que asocie como mínimo el número de usuarios que para el año 2025 será a partir de 15 usuarios (**Mascotas**), para ciudades grandes, 20 usuarios para ciudades intermedias y 25 usuarios para ciudades pequeñas, que lo determina **AMA TU MASCOTA** según las especificaciones técnicas a evaluar y los pagos corren a cargo y



responsabilidad de la persona jurídica quien firma el contrato (previo proceso interno de descuento por nómina del Afiliado (dueño de la mascota).

Deducible: Es la parte que se “sustra” de manera porcentual (%) según el plan de salud contratado, del valor o costo del servicio y que le corresponde asumir total o parcialmente al afiliado o contratante (dueño, tenedor o propietario), generado por el usuario (mascota).

Tele Consulta (Orientación Médica Telefónica): Central de operación telefónica de **AMA TU MASCOTA**, con un servicio inicial de atención de 12 horas en el día (7 am a 7 pm); presta el apoyo inicial a los **Afiliados** (dueños de las mascotas), para orientar por vía telefónica, por medio de Tele Consultas y con el fin de ser atendido por personal médico veterinario y recibir indicaciones con relación al estado de salud del **Usuario** (mascota), lectura de exámenes, control y seguimiento de salud., como también el direccionamiento a clínica veterinaria por urgencia vital.

Preexistencias: Cualquier enfermedad o lesión que se haya diagnosticado o manifestado e informado antes de la suscripción del contrato inicial, o detectado e identificado en la valoración y evaluación de Apertura de Historia Clínica que presenta el **Usuario** (mascota), no serán tratadas ni cubiertas por ninguno de los Planes de Salud en el presente contrato, por ser un antecedente preexistente en la salud e integridad del **Usuario** (mascota) para este Contrato y/o Plan de Salud, el servicio de atención médica, se prestará como una consulta médica básica y una segunda opinión sin cobertura.

Cláusula de Permanencia: Se refiere al mínimo de tiempo en meses que debe estar el Contratante con su mascota afiliado y que le obliga a pagar cada una de las facturas causadas. Para los 5 planes Oro, Plata, Bronce, Diamante y Esmeralda, aplican el mismo tiempo, **3 meses** de permanencia, desde la firma y activación del contrato se contabilizan los 3 meses como mínimo.

Parágrafo 6: Para los Contratos Colectivos Empresariales con entidad Jurídica, no aplica la cláusula de permanencia.



Control de Desparasitación Interna: Consiste en la eliminación de todo tipo de parásitos internos, que se alojan en el sistema gastrointestinal del perro o del gato y que deben ser eliminados máximo en un periodo regular de cada 4 meses (en 2 dosis con espacio de tiempo de 15, 17 a 21 días de la primera dosis a la segunda dosis) o cuando el animal así lo requiera (en el intervalo de la primera dosis a la segunda dosis, se toman muestras de orina y materia fecal), para evaluar la flora intestinal y detectar parásitos alojados o cuando el diagnostico así lo determine.

Control de Plagas Externas: Consiste en la eliminación de parásitos externos como Ácaros, Pulgas, Garrapatas y Piojos, que atacan a los perros y gatos directamente a su manto y pelo., se debe realizar una vez que el **Afiliado** (dueño de la mascota), ha bañado a la mascota, por lo que antes de realizar el servicio, nos comunicaremos para coordinar el día y la hora.

Control de Higiene y Cuidado: Consiste en la revisión integral del manto, pelo, uñas, orejas, huellas, dientes, con el objetivo de detectar posibles anomalías, alergias, brotes, presencia de parásitos externos, picaduras de parásitos externos, presencia de masas, nacidos, ronchas, lunares irregulares, otitis, conjuntivitis, irritaciones orales, infecciones externas, valoración de molares y dientes y en general cualquier anomalía a nivel externo del animal., también consiste en la limpieza de orejas, corte o limado de uñas, cepillado de pelo, limpieza de manto, hidratación de huellas y la orientación médica para efectuar una limpieza dental del animal, mediante el cepillado regular o en su defecto la indicación según deterioro dental de realizar una profilaxis dental con sedación.

Vitaminización: Consiste una vez realizada la Desparasitación Interna pasados 30 días de haberla efectuado, hacemos la Vitaminización para la recuperación de la flora intestinal y revitalización del sistema metabólico y esqueleto muscular del animal, también para abrir el apetito y subir el peso del animal, fortalecer su manto, evitar la caída del pelo, endurecer las uñas, fortalecer los dientes y fortalecer sus huellas, aplicando complejo B, Zinc, Hierro y Vitaminas. Una vez avancemos en la desparasitación, hacemos la Vitaminización.

Esquema De Vacunación: Según el plan de salud que escoja el contratante o afiliado, las coberturas para los esquemas de Vacunas van según la antigüedad del plan (ver coberturas)



y estas se aplican cada año, para el canino (Pentavalente, Raba y Tos de Perreras) y para el felino (Triple Felina, Rabia y Leucemia Felina), en el caso del esquema inicial de vacunas para los cachorros felinos o caninos, no están cubiertas y se deben pagar adicional al plan de salud. El esquema inicial para el cachorro canino es (Parvovirus, refuerzo Parvovirus, Triple Canina, Pentavalente, Rabia y Tos de Perreras. Y para el esquema inicial para los felinos (Triple Felina. Refuerzo Triple Felina, Rabia y Leucemia Felina).

Antigüedad: Es el tiempo mínimo (periodo de carencia) de vinculación y/o afiliación que debe cumplir un **Usuario** (mascota), para acceder a las coberturas de los servicios, en cada uno de los planes de salud. **Parágrafo:** Después de pasados 90 días de no recibir pagos continuos o de haber 3 facturas vencidas sin pago, se pierde la antigüedad y se suspenden los servicios al **Usuario** (mascota). Si el **contratante o afiliado** desea activar los servicios del **Usuario** (mascota) nuevamente, lo puede hacer pagando las 3 facturas vencidas, pero el contrato parte nuevamente como un contrato nuevo sin antigüedad.

Cobertura: Servicio y/o beneficio, al que tiene derecho el **Usuario** (mascota), dentro del plan de salud, una vez cumplido el tiempo mínimo de carencia o antigüedad.

Anamnesis: Es la información recogida en consulta del **Usuario** (mascota), para determinar un diagnóstico o patología.

Exclusiones: Servicios no incluidos ni cubiertos por ninguno de los Planes de Salud.

Traslados a Clínicas: Se refiere al traslado del **Usuario** (mascota) a clínicas, para procedimientos acordados y que están cubiertos por la antigüedad en el Plan de Salud escogido. **Nota:** El traslado corre por cuenta del dueño, tutor o tenedor de la mascota, Ama Tu Mascota, por el momento no realiza Traslados de mascotas a Clínicas, salvo por casos expresamente acordados y coordinados entre las partes y que tienen un costo por trayecto de \$20.000 pesos.

Eutanasia: Acto de provocar con intención particular, la muerte del **Usuario** (mascota), previa validación y dictamen clínico y previa autorización del Contratante y/o Afiliado.

Nota: La Eutanasia se realiza bien a domicilio o bien en clínica y para estos casos en clínica, no está incluido el transporte, salvo que se acuerde y coordine previamente con el contratante o afiliado y tendrá un costo por trayecto de \$20.000.



Aliados y/o Alianzas: Servicios prestados por aliados o alianzas con terceros, que soportan los servicios, para cumplir la promesa de servicios.

Kit de Afiliación: Es el Kit que se entrega al afiliado o contratante (dueño de la mascota) al momento de su afiliación o vinculación., que se compone del carnet para los controles y esquemas, un imán para la nevera con los teléfonos de atención, una medalla de identificación y un volante de información.

CAPITULO II. MOVIMIENTO DE USUARIOS.

CLAUSULA CUARTA. INCLUSIÓN DE USUARIOS (MASCOTAS).

Para la inclusión de nuevos **Usuarios** (mascotas) al presente contrato, siempre que estos sean elegibles para hacer parte del mismo, **EL CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) deberá entregar debidamente diligenciado el formulario de vinculación a cualquiera de los Planes de Salud del nuevo **Afiliado** (dueño de la mascota) con la documentación completa requerida. En todo caso **AMA TU MASCOTA** queda facultada para la aceptación o rechazo de la solicitud de la inclusión del nuevo **Usuario** (mascota).

Si la solicitud es aceptada, deberá suscribirse el correspondiente anexo al contrato por las partes y la fecha de inicio de vigencia que determinará **EL CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) y el **Afiliado** (dueño de la mascota), una vez entre el primer pago de la cuota mensual de los **Usuarios** (mascotas) nuevos correspondientes y acordada con **AMA TU MASCOTA**.

Cesión de Contrato: El Contrato se podrá ceder a una nueva mascota, bajo los siguientes parámetros y requisitos:

- Cuando el **Usuario** (mascota) fallece por cualquier circunstancia, el contrato se podrá ceder a una nueva mascota., bajo el mismo Contratante y/o Afiliado.



Parágrafo: El nuevo **Usuario** (mascota), conservara la antigüedad y coberturas del Plan de Salud, siempre y cuando no hayan pasado más de 30 días calendario, para hacer el procedimiento de cesión.

- Cuando el **Contratante** (persona natural o jurídica) o el **Afiliado** (dueño de la mascota), por circunstancias de fuerza mayor no puedan continuar con el Contrato y la vinculación, podrán ceder el contrato a otra persona natural o jurídica, siempre y cuando cumpla con las condiciones para ejercer la delegación del contrato, como son: capacidad de pago, mayoría de edad, representación legal persona Natural o Jurídica.

Movimiento de Contratos: El **Contratante** (persona natural o jurídica) o el **Afiliado** (dueño de la mascota), podrán subir o bajar de contrato cuando por circunstancias particulares así lo deseen, siempre y cuando cumplan los siguientes parámetros y requisitos:

- Informar con 30 días de antelación, la solicitud de cambio de plan, bien para subir de plan o bien para bajar de plan., con el objetivo de efectuar la migración de la información al nuevo plan, efectuar los ajustes en facturación y determinar la fecha de activación del nuevo plan.
- Es importante tener presente que el cambio se puede hacer después del 1 mes de vigencia del plan actual y en cualquier momento, pero se deben tener presente que se validara la antigüedad del plan actual, para determinar las coberturas del plan al cual se va a subir o al plan al que se va a bajar.

Cierre de Contrato: El Contratante (persona natural o jurídica) o el Afiliado dueño de la mascota, podrán cerrar el contrato por los siguientes motivos, una vez cumpla el periodo de permanencia de 3 meses:

- Fallecimiento del **Usuario** (mascota)
- Traslado de Ciudad donde no hay cobertura de Ama Tu Mascota.
- Por Salida del País, hacia el exterior.
- Por cambio a otra a otra entidad medica veterinaria.
- Por decisión exclusiva del **Contratante** y/o **Afiliado**.



- Por decisión exclusiva de Ama Tu Mascota.

CLAUSULA QUINTA. EXCLUSIONES DE USUARIOS.

Cuando por cualquier motivo **EL CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) desee solicitar la exclusión de uno o más de los **Afiliados** (dueños de las mascotas) y de sus **Usuarios** (mascotas) que hagan parte del contrato, deberá comunicarlo por escrito a **AMA TU MASCOTA** mediante carta o formato de novedad firmada por **EL AFILIADO O CONTRATANTE** (persona natural o jurídica), con una antelación no menor a treinta (30) días calendario a la fecha del vencimiento de la siguiente mensualidad y previa verificación del estado de cartera de la cuenta en valor \$0, fecha en la que se hará efectiva la exclusión del Afiliado (dueño de la mascota) **Usuario** (mascota).

EL CONTRATANTE (persona natural o jurídica) se compromete a presentar dentro de los cinco (5) primeros días siguientes a la fecha de retiro del **Afiliado** (dueño de la mascota) y el **Usuario** (mascota), el carnet correspondiente o a presentar la notificación por escrito a **AMA TU MASCOTA** por pérdida o hurto de este. Así mismo se responsabiliza por el costo de los servicios prestados con la utilización de estos carnets en el lapso comprendido entre el momento en que se hace efectiva la exclusión y la fecha en que **AMA TU MASCOTA** lo reciba.

Formalizada la exclusión, **AMA TU MASCOTA** liquidara el valor de la cuota a cargo de **EL CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) según el sistema que tenga establecido para el efecto y reintegrara el saldo no causado por los **Afiliados** (dueños de las mascotas) y **Usuarios** (mascotas) excluidos, en los casos que se hubiera realizado pagos anticipados. **AMA TU MASCOTA** podrá deducir los gastos administrativos que haya generado el contrato hasta su fecha de terminación.

CAPITULO III. SERVICIOS y COBERTURAS.



CLAUSULA SEXTA. COBERTURAS Y EXCLUSIONES.

Sólo están incluidos en las coberturas del presente contrato, los servicios y coberturas que se mencionan expresamente para cada uno de los Planes de Salud. En ningún caso se cubrirán servicios o coberturas adicionales o no incluidas a las acá señaladas.

Todos los servicios que hacen parte de cada Plan de Salud (Oro, Plata, Bronce, Diamante y Esmeralda), se atenderán única y exclusivamente a través de los médicos veterinarios vinculados con **AMA TU MASCOTA**.

Las Urgencias Vitales se cubren por porcentaje (%) de Compensación y numero de eventos, según el plan escogido, en una clínica cerca al domicilio del Usuario (**mascota**), clínica aliada o en nuestra clínica AMA y se compensan en la facturación del plan y para hacer el proceso., es obligatorio adjuntar resumen de la Historia Clínica de Atención y facturas emitidas por la clínica tratante.

Las preexistencias o antecedentes de salud del Usuario (**mascota**), no están cubiertos en ninguno de los 5 planes de salud.

A continuación, se definen los servicios que hacen parte de las coberturas ofrecidas por el cada uno de los Planes de Salud de AMA TU MASCOTA, por antigüedad o periodo de carencia:

V - PLAN ESMERALDA:

I - Coberturas:

1- Consultas Médicas:

2 Consultas médicas a domicilio al año, para controles, esquemas, valoración, diagnostico, tomas de muestras, procedimientos básicos y pequeñas suturas y curaciones.

Nota: Las Consultas Médicas no manejan cobro de Deducible.



2- Consultas por Urgencias Básicas:

3 Consultas de urgencias básicas a domicilio al año, para atender urgencias básicas única y exclusivamente, ya que las urgencias vitales no están cubiertas directamente, estas se cubren por % de compensación, según el plan que el contratante o afiliado escoja, para el afiliado (mascota).

Nota: Las consultas por Urgencias Básicas, no manejan cobro de Deducible.

Parágrafo 1: Una vez agotadas las consultas médicas y las consultas por urgencias básicas antes de vencer el año, las consultas médicas y las consultas por urgencias básicas, se empiezan a cobrar a un valor de \$35.000 cada una, más el domicilio de \$20.000 pesos en cada visita.

Parágrafo 2: Las consultas médicas y consultas de urgencias básicas, no son acumulativas y una vez se cumple el año del contrato, nuevamente se asignan el número de consultas totales especificadas en el **Plan Esmeralda** que corresponden a **5** visitas al año, entre consultas médicas y consultas de urgencias básicas y cualquier otra visita programada.

3- Medicamentos Incluidos:

Los medicamentos única y exclusivamente están incluidos en las visitas por consultas médicas y en las visitas por consultas de urgencias básicas. Algunos de los medicamentos incluidos son:

- Antibióticos, Analgésicos, Antihistamínicos, Antihemorrágicos, Antiinflamatorios, Antipiréticos, Antidiarreicos, Antieméticos, Antialérgicos, Dermatológicos, suturas, hidratación, curación, y cualquier otro medicamento que se requiera en la visita, para medicar al **Usuario** (mascota) en la consulta médica o en la consulta básica por urgencias, para estabilizar la salud del **Usuario** (mascota).
- **Parágrafo:** Los medicamentos para la continuación de tratamientos según el diagnóstico de la consulta médica a domicilio o de la consulta por urgencia básica a domicilio, no están cubiertos por el plan y deben ser adquiridos y



suministrados (orales o tópicos) por el **Afiliado** (dueño de la mascota), al **Usuario** (mascota)., en el caso de que se requieran medicamentos inyectados intramuscular o subcutáneo, el plan escogido si los cubre y se utilizaran las visitas del plan para efectuar su aplicación.

- **Nota:** Medicamentos especiales adicionales, homeopáticos, naturistas no convencionales, por el momento no están incluidos en el plan.

4- **Exámenes de Laboratorio para Diagnóstico:**

El **Plan Esmeralda** incluye 5 perfiles diferentes de exámenes de laboratorio para Diagnostico, los cuales se relacionan a continuación y se cubren de acuerdo a la antigüedad en el plan así:

1-Hematología: A partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

2-Hemostasia: Recuento de Plaquetas, a partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

3-Tiempo de Protrombina, a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

4-Tiempo de Tromboplastina Parcial Activada, a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio



aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

5-Química Sanguínea: A partir del 1 día de 1 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

6-Uro análisis: A partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

7-Cortisol Urinario, a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

8-Uro cultivo y Antibiograma, a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

9-CoproParasitología: A partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

10-Coproscopico Seriado (muestras de 3 días seguidos, del mismo paciente): A partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que



nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

11-Coprocultivo, a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

12-Dermatología: A partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

13-Cultivo de Hongos, a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

14-Cultivo y Antibiógrama, a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

15-Endocrinología: A partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo



costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

16-Prueba de Supresión con Dexametasona: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

17-Inmunología en Caninos y Felinos: A partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

18-Dirofilaria Immitis(Ag) Anaplasma, a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

19-Dirofilaria Felina (leucemia e inmunodeficiencia felina), a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).



20- PERFILES:

Perfil Básico

A partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

Pre quirúrgico 1

A partir del 1 día del 5 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

(Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (5 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

Pre quirúrgico 2

A partir del 1 día del 6 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**.

(Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (6 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

21-Pre quirúrgico 3, a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

22-Pre quirúrgico 4, a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo



costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

23-Cachorro Básico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

24-Cachorro Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

25-Hemostasia: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

26-Hepático Básico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).



27-Hepático Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

28-Renal Básico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

29-Renal Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

30-Tiroideo Básico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

31-Tiroideo Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio



de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

32-Pancreático Básico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

33-Pancreático Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

34-Convulsivo Básico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

35-Convulsivo Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el



bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

36-Geriátrico Básico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

37-Geriátrico Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

38-Diabético: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

39-Cardiaco: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).



40-Dermatológico Completo: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

41-Ciclo Estral: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

42Electrolítico: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

43-Perfil Integral: a partir del 1 día del 15 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (15 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).



44-Citologías: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

45-Citología de masa: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

46-Citología de Líquidos: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

47-Patologías: a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del **Plan Esmeralda**. (Si se requiere la toma del examen por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el deducible para este examen es del 30% sobre el valor del examen que nuestro laboratorio aliado nos cobra y trasladamos el bajo costo del examen al contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).



Parágrafo 12: Los exámenes no incluidos en el **Plan Esmeralda**, tendrán un deducible del 100% en el valor del examen y se facturara en la siguiente factura de servicio.

II - Controles y Esquemas:

- 1- **Controles de Desparasitación Interna:** El **Plan Esmeralda**, incluye 3 controles de desparasitación interna al año en 2 dosis, a partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del Plan de Salud. Una primera dosis inicial, luego posterior se toman muestra coprológica y de orina, para finalizar con una segunda dosis de refuerzo a los 15, 17 o 21 días.
- 2- **Controles de Plagas Externas:** El **Plan Esmeralda**, incluye 3 controles de plagas externas al año a partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del Plan de Salud y su objetivo principal es evitar picadura y contagio de ácaros, garrapatas, piojos y pulgas., se debe realizar a los 5 días de haber sido bañada la mascota, para un mejor efecto y espectro.
- 3- **Controles de Vitaminización:** El **Plan Esmeralda**, incluye 3 controles de vitaminización al año a partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del Plan de Salud., con el objetivo de vitaminizar a las mascotas después del control de desparasitación interna y reforzar su sistema metabólico y de defensas.
- 4- **Controles de Higiene y Cuidado:** El **Plan Esmeralda**, incluye 3 controles de Higiene y Cuidado al año a partir del 1 día del 1 mes de vigencia y activación del Plan de Salud, que permite mantener higiénicas él; manto, pelo, huellas, orejas, uñas, dientes.
- 5- **Esquemas de Vacunación Anual:** El **Plan Esmeralda**, incluye los esquemas de vacunas a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del plan de salud (Si se requiere la aplicación del esquema de vacunas inicial o anual por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total de cada una de



las vacunas, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).

- 6- **Plan Inicial de Vacunas Cachorros Caninos:** En el **Plan Esmeralda** están cubiertas a partir del 1 día del 12 mes, las vacunas contra la Parvo Virosis, refuerzo Parvo Virosis, Triple Canina, Pentavalente, Rabia y Tos de Perreras., con un intervalo de 15 días entre cada vacuna. (Si se requiere la aplicación del esquema de vacunas inicial o anual por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total de cada una de las vacunas, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).
- 7- **Plan Inicial de Vacunas Cachorros Felinos:** En el **Plan Esmeralda** están cubiertas a partir del 1 día del 12 mes, las vacunas; Triple Felina, refuerzo Triple Felina, Rabia y Leucemia Felina., con un intervalo de 15 días entre cada vacuna. (Si se requiere la aplicación del esquema de vacunas inicial o anual por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor de cada una de las vacunas, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).
- 8- **Plan Anual de Vacunas Caninos Adultos:** En el **Plan Esmeralda** están cubiertas a partir del 1 día del 12 mes, las Vacunas del esquema anual como son, la Pentavalente, la Rabia y la Tos de Perreras., con un intervalo de 15 días entre cada vacuna. (Si se requiere la aplicación del esquema de vacunas inicial o anual por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor de cada una de las vacunas, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).
- 9- **Plan Anual de Vacunas Felinos Adultos:** En el **Plan Esmeralda** están cubiertas a partir del 1 día del 12 mes, las Vacunas del esquema anual como son: La Triple Felina, la Rabia y la Leucemia Felina., (esta última siempre y cuando la prueba viral que se



debe hacer antes, salga negativa) y se aplican con un intervalo de 15 días entre cada vacuna. (Si se requiere la aplicación del esquema de vacunas inicial o anual por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor de cada una de las vacunas, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).

10- Ecografías y Radiografías: El **Plan Esmeralda**, incluye las ecografías y radiografías a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y activación del plan de salud, con propósitos de diagnóstico y máximo hasta 2 eventos al año, con un deducible del 35% por evento y que se cobrará en la siguiente factura de servicio. (Si se requiere realizar la ecografía o la radiografía por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total de la ecografía o la radiografía, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).

11- Procedimientos Quirúrgicos Básicos Ambulatorios no Preexistentes (incluidas las castraciones y esterilizaciones), que no sean de Alto Costo y que no superen los \$200.000 Pesos para el año 2026: El **Plan Esmeralda**, incluye los procedimientos quirúrgicos básicos ambulatorios a partir del 1 día del mes 24 de vigencia y activación del plan de salud, hasta por 2 eventos al año., incluye esterilización y castración, pero no incluye los procedimientos de Alto Costo, preexistentes, estéticos o que no estén incluidos y no deben superar por evento un tope máximo del 10% de \$200.000 Pesos, que es el monto total de cobertura por los 2 eventos, para el año 2026., con un deducible por el evento del 35% que se cobrará en la siguiente factura de servicio. (Si se requiere realizar algún procedimiento quirúrgico básico ambulatorio por criterio médico antes del inicio de la cobertura (24 mes de vigencia), el valor total del procedimiento quirúrgico básico ambulatorio, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).



- 12- **Tele Consultas y Telemedicina:** El **Plan Esmeralda**, incluye Tele Consultas, Orientación Medica Telefónica y Telemedicina (próximamente) de manera ilimitada, según diagnóstico y requerimiento del médico veterinario.
- 13- **Consultas Médicas con Especialistas:** El **Plan Esmeralda**, incluye consultas médicas con especialistas al 1 día del 12 mes de vigencia y activación del plan de salud y hasta por 2 eventos al año, con un deducible por evento del 35% que se cobrara en la siguiente factura de servicio. (Si se requiere realizar la consulta con especialista por criterio médico general veterinario antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total de la consulta con especialista, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).
- 14- **Profilaxis:** El **Plan Esmeralda**, incluye Profilaxis al 1 día del 12 mes de vigencia y activación del plan de salud y hasta 1 eventos al año, con un deducible por evento del 35% que se cobrara en la siguiente factura de servicio. (Si se requiere realizar la profilaxis por criterio médico antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total de la profilaxis, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).
- 15- **Servicio de Spa (Baño, Belleza y Peluquería):** El **Plan Esmeralda**, incluye el servicio de Spa (Baño, Belleza y Peluquería) al 1 día del 12 mes de vigencia y activación del plan de salud y hasta por 2 eventos al año, con un deducible por evento del 35% que se cobrara en la siguiente factura de servicio. (Si se requiere realizar el servicio de Spa (Baño, Belleza y Peluquería) por solicitud del Contratante o Afiliado antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total del servicio de Spa (Baño, Belleza y Peluquería), debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).
- 16- **Urgencias Vitales:** El **Plan Esmeralda**, por el momento No cubre urgencias vitales, el plan compensa el 5% del gasto por evento a partir del 1 día del 12 mes de vigencia



y activación del plan de salud y hasta por 2 eventos al año y que no superen un monto máximo de \$200.000 de pesos por evento y este valor se ajusta y descuenta en las siguientes 4 facturas mensuales. (Si el evento o urgencia vital se presenta antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total del evento o urgencia vital, debe ser asumido por el contratante o afiliado en la clínica tratante o en nuestra clínica propia AMA y el evento se cobrará en el momento de la atención o en la siguiente factura de servicios).

Parágrafo: Es muy importante que se tenga presente que las Urgencias Vitales pueden ser atendidas en nuestra clínica AMA, en la clínica más cerca del domicilio de la **mascota** (usuario) o en una clínica aliada, según su complejidad vital., el plan de salud no cubre el transporte para estos casos.

17- **Servicio Exequial:** El **Plan Esmeralda**, incluye el servicio Exequial al 1 día del 3 mes de vigencia y activación del plan de salud, es decir con un periodo de carencia de 60 días. El plan Exequial es colectivo y los servicios con el aliado consisten en: recoger a la mascota en el sitio de fallecimiento, procesar su cuerpo en cremación colectiva y entregar un recordatorio al contratante o afiliado. Nota importante: Si el contratante o afiliado desea realizar la velación del cuerpo de animal, el plan cubre y presta el servicio por 3 horas o si desea obtener las cenizas de manera individual, el plan no las cubre y este servicio lo debe asumir el contratante o afiliado de manera adicional y pagar por su cuenta.

18- **Antecedentes Preexistentes:** El **Plan Esmeralda**, no cubre ningún antecedente preexistente de salud en la mascota (usuario), única y exclusivamente se dará una segunda opinión, para orientar el tratamiento más adecuado y su continuidad por parte del contratante o afiliado.

19- **Eutanasia:** El **Plan Esmeralda**, cubre la Eutanasia a partir del 1 día del mes 14 de vigencia y activación del plan de salud. (Si se requiere realizar la eutanasia por



criterio médico antes del inicio de la cobertura (14 mes de vigencia), el valor total de la eutanasia, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios). Nota: El servicio se hace a domicilio o en la sede de nuestra clínica y para este caso no cubre el transporte, el contratante o dueño, debe desplazar al animal hasta las instalaciones de nuestra clínica veterinaria.

20- Día de Colegio: El **Plan Esmeralda**, cubre 1 día de colegio a partir del 1 día del 12 mes de vigencia y hasta por 2 eventos al año, siempre y cuando el contratante lo autorice. (Si el contratante o afiliado desea el servicio antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total del servicio, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).

21- Asesoría Emocional y Psicológica: El **Plan Esmeralda** incluye la asesoría Emocional y Psicológica, para Contratantes y Afiliados a partir del 1 día del mes 12 de vigencia y activación del plan de salud, hasta 2 eventos al año. **Parágrafo:** La asesoría única y exclusivamente se brinda al momento del evento, para orientar a sus dueños por la pérdida de la mascota como ser querido y miembro del núcleo familiar y se realiza únicamente de manera telefónica. (Si el contratante o afiliado desea el servicio antes del inicio de la cobertura (12 mes de vigencia), el valor total del servicio, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrará en la siguiente factura de servicios).

22- Asesoría Básica Jurídica y Legal: El **Plan Esmeralda** incluye la asesoría jurídica y legal la Contratante y/o Afiliado a partir del 1 día del mes 12 de vigencia y activación del Plan Oro, hasta 2 eventos al año, para temas relacionados con daños causados por la mascota a terceras personas. **Parágrafo:** La asesoría única y exclusivamente se brinda al momento del evento, para orientar a sus dueños, como se debe actuar, como se debe hablar y responder a las acusaciones o declaraciones y descargos, en el momento del evento y esta asesoría y orientación, es única y exclusivamente Telefónica. (Si el contratante o afiliado desea el servicio antes del inicio de la



cobertura (12 mes de vigencia), el valor total del servicio, debe ser asumido por el contratante o afiliado y se cobrara en la siguiente factura de servicios).

23- Plan de Vida y Continuidad: El **Plan Esmeralda** maneja un retorno asegurable del 5% del valor equivalente del plan, computable por el número de meses de afiliación, hasta por un total de valor de 24 meses de afiliación y a partir del 1 día de vigencia del 24 mes de afiliación, siempre y cuando el **Usuario** (mascota) no fallezca antes del inicio de la cobertura que para el **Plan Esmeralda** aplica a partir del 1 día de vigencia del 24 mes de afiliación. El valor a retornar no incluye el IVA y se realiza como contraprestación cuando la mascota afiliada por alguna situación en particular fallece y el contratante o afiliado, toma la decisión de volver a tener una nueva mascota (usuario) que la reemplace.

Para poder hacer efectivo el retorno asegurable, el contratante o afiliado, debe estar a paz y salvo en los pagos de la última factura de servicios y debe hacer el proceso de adopción o compra de la nueva mascota, en los siguientes 30 días a la fecha de fallecimiento de la anterior mascota afiliada y también para que se acredite la continuidad del plan de salud a la nueva mascota, junto con la antigüedad o periodos de carencia.

Este valor de retorno no se entrega en dinero, sino que se migra a las siguientes 2 facturas del servicio con la nueva mascota, descontando sus valores equivalentes cada mes, es decir el valor mensual del plan de salud para la época, se va cubriendo hasta completar las 2 facturas, a partir de la 3 factura, el **Afiliado** (dueño de la mascota), iniciara con los pagos mensuales del servicio, normalmente.



CLAUSULA SEPTIMA. EXCLUSIONES.



AMA TU MASCOTA en virtud de este contrato no asumirá el costo ni autorizará la prestación de los servicios para los siguientes casos:

EXCLUSIONES DE COBERTURA DOMICILIARIA:

- 1- Para efectos de este contrato, el servicio de atención medica domiciliaria tendrá exclusiones para **Usuarios** (mascotas) en estado post-operatorio, intra o extra hospitalario, en estado de hospitalización domiciliaria, en tratamiento en curso por cualquier patología o diagnóstico preexistente y que no tenga el plan de vacunas al día.
- 2- **Usuarios** (mascotas) que requieran Cirugías o Tratamientos a futuro por antecedentes preexistentes o desconocidos y no informados a **AMA TU MASCOTA**.
- 3- **Usuarios** (mascotas) con antecedentes congénitos de fracturas degenerativas, cirugías realizadas, enfermedades terminales o degenerativas e infecciones incurables o cualquier patología congénita permanente en el **Usuario** (mascota).
Parágrafo 1: El servicio se presta cuando el **Usuario** (mascota) así lo requiera por solicitud de **El Afiliado** (dueño de la mascota), para realizar una acción de atención de urgencia básica o consulta médica a un **Usuario** (mascota) con una condición de salud normal, que requiere atención médica veterinaria inmediata y según su grado de complejidad esta sea básica, procediendo según el caso a tomar muestras de laboratorio (según el plan escogido), para diagnosticar, medicar y estabilizar la salud de la mascota, con el objetivo de prevenir un riesgo vital posible, orientando y sugiriendo el tratamiento que debe seguir el **Usuario** (mascota) a cargo y responsabilidad de **El Afiliado** (dueño de la mascota) y/o **EL Contratante** (persona natural o jurídica).
- 4- Mascotas con edades superiores a los 20 años o inferiores a 2 meses de edad, están excluidas.
- 5- Mascotas con alto grado de peligrosidad o de imposible y difícil manipulación.
- 6- Exámenes de alto costo no incluidos, terapias de cualquier especialidad, medicamentos especiales, homeopáticos, naturistas o de otra condición especial, que no estén incluidos en el presente Plan de Salud Oro.



CLAUSULA OCTAVA. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA.

- 1- **Edad Mínima de Ingreso:** La edad mínima de ingreso para **Usuarios** (mascotas) al presente contrato, es de 2 Meses.,
- 2- **Edad Máxima de Ingresos:** La edad máxima de Ingreso para **Usuarios** (mascotas) al presente contrato, es de 20 Años.
- 3- **Edad de Permanecía:** La edad máxima de permanencia para **Usuarios** (mascotas) al presente contrato, es de 19 Años y 364 días.

CLAUSULA NOVENA. PAGOS MODERADORES, BONOS O COOPAGOS POR ACCESO AL SERVICIO.

Los Planes de Salud de **Ama Tu Mascota**, no tendrá ni manejarán pagos moderadores al momento de recibir los servicios, a excepción de los pagos de **Deducibles** establecidos porcentualmente (%) para cada una de las coberturas, pagos por servicios adicionales, pagos de tarifas para servicios no incluidos en ninguno de los 5 planes de salud o aquellos que, por falta de antigüedad o periodo de carencia, no estén cubiertos y por obligación se deben pagar total, parcial o porcentualmente.

CAPITULO IV. DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATANTE.

- 1- Pagar a **AMA TU MASCOTA** las cuotas mensuales del contrato en las fechas pactadas y en forma anticipada, dentro de la periodicidad definida en el contrato, según la fecha de inicio de vigencia definida por el **CONTRATANTE O AFILIADO** (persona natural o jurídica).



- 2- Pagar los impuestos que graven o llegaren a gravar este contrato, que para este año 2026 es el 19% de IVA, sobre la tarifa mensual.
- 3- Suministrar a **AMA TU MASCOTA** información completa y veraz sobre el estado real de salud del **Usuario** (mascota), al momento de su vinculación o afiliación.
- 4- Entregar a **AMA TU MASCOTA** oportunamente los documentos exigidos en el presente contrato, para el proceso de afiliación y vinculación tales como: (copia de la cedula del dueño, afiliado o contratante, copia del carnet de vacunas al día (si las tiene) y copia de una foto del **Usuario** (mascota).
- 5- Hacer uso adecuado y racional de los servicios contratados.
- 6- Velar por la debida utilización del Kit de Afiliación del **Usuario** (mascota), así como informar a **AMA TU MASCOTA** sobre su robo o extravío, para su reposición.
- 7- Es obligación del **Afiliado** (dueño de la mascota) presentar al momento de solicitar la prestación de los servicios cubiertos por el presente contrato, al profesional Médico Veterinario, a la entidad en convenio o en las oficinas de **AMA TU MASCOTA** según el caso, la acreditación de afiliado del usuario.
- 8- En caso de urgencia vital, accidente o cualquier situación que implique un alto riesgo de pérdida de la vida del **Usuario** (mascota), el **CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica), el **Afiliado** (dueño de la mascota) debe acudir al centro médico veterinario más cercano al sitio del evento, a su clínica de confianza o a la red de clínicas veterinarias en convenio o a nuestra clínica AMA, para acceder a su atención oportuna.
- 9- Es obligación del **Afiliado** (dueño de la mascota) presentar al momento de solicitar la prestación de los servicios cubiertos por el presente contrato, a la mascota limpia,



su entorno aseado para la debida atención, acompañar y apoyar al médico y/o auxiliar a manipular el **Usuario** (mascota).

CLAUSULA UNDECIMA. OBLIGACIONES A CARGO DE AMA TU MASCOTA.

- 1- Garantizar la prestación de los servicios de atención medica domiciliaria, con profesionales médicos veterinarios titulados.
- 2- Verificar al momento de la afiliación del **Usuario** (mascota) por parte del **CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) o el **Afiliado** (dueño de la mascota), el carnet de vacunas que este al día y vigentes (si lo conserva)
- 3- Informar al **CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) mediante aviso escrito, cuando haya lugar a modificaciones de tarifas.
- 4- Hacer entrega del Kit de Afiliación que identifique al **Usuario** (mascota) al **CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) y al **Afiliado** (dueño de la mascota) como afiliado al Plan de Salud escogido de **AMA TU MASCOTA** del **Usuario** (mascota).

CLAUSULA DUODECIMA. OTRAS DISPOSICIONES.

- 1- **Usuarios elegibles para hacer parte del Contrato:**
 - Perros de cualquier Raza, en una edad de 2 meses hasta los 20 años.
 - Gatos de Cualquier Raza, en una edad de los 2 meses hasta los 20 años
- Nota Importante: Las preexistencias en el animal, no serán cubiertas.

CLAUSULA DECIMO TERCERA. PREEXISTENCIAS Y PERIODOS DE CARENIA



No se tendrá en cuenta las preexistencias en los **Usuarios** (mascotas) y los periodos de carencia y antigüedad, darán el acceso a las coberturas y servicios, según plan de salud escogido.

CLAUSULA DECIMO CUARTA. VIGENCIA DEL CONTRATO.

Este contrato tiene una duración de un (1) año, contado a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato y a menos que medie incumplimiento entre las partes, se entenderá renovado por periodos iguales si **EL CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) o **AFILIADO** (dueño tenedor o propietario de la Mascota) con no menos de treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de su vencimiento, no manifieste por escrito su decisión de no renovarlo.

Parágrafo 13: Los servicios y coberturas de cada Plan de Salud, no son acumulables cuando vence el año de contrato, estos también vencen y se inician de (0) con el nuevo año de contrato.

CLAUSULA DECIMO QUINTA. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Además de las causales establecidas en las disposiciones legales para este tipo de contratos, el presente se dará por terminado en los siguientes casos:

- 1- Por mutuo acuerdo de las partes contratantes en cualquier tiempo y manifestado por escrito, con un periodo de antelación de 30 días y habiendo dejado a paz y salvo el pago total de la última factura de servicios.
- 2- Por decisión exclusiva del **Contratante o Afiliado**.
- 3- Cuando por cualquier motivo **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) desee terminar unilateralmente el contrato, deberá comunicarlo por escrito a **AMA TU MASCOTA** con una antelación no menor a treinta (30) días calendario a la fecha de vencimiento del siguiente periodo de pago, fecha en la cual se hará efectiva la terminación. En los contratos de pago mensual no hay reintegro



de dinero y en los contratos de pago trimestral, semestral y anual se reintegrará el valor de las mensualidades completas no causadas, deduciendo los gastos de administración causados hasta la terminación del contrato.

- 4- Por muerte de **EL CONTRATANTE**. (persona natural o jurídica), del **Afiliado** (dueño de la mascota o muerte del **Usuario** (mascota).

Los familiares cercanos del **CONTRATANTE** o **Afiliado**, deben informar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la misma, indicando si desean o no continuar con el contrato, especificando si fuere el caso, el nombre de la persona que asumirá la calidad del Contratante y que tenga capacidad legal para ello; en caso de no señalarse el nombre de la persona que adquirirá la calidad del Contratante, se procederá a darlo por terminado por parte de **AMA TU MASCOTA**. Cuando fallece el **Usuario** (mascota), será responsabilidad del **CONTRATANTE** (persona natural o jurídica), informar su retiro.

- 5- **AMA TU MASCOTA** podrá dar por terminado el contrato respecto de uno o más usuarios y por tanto cesaran las obligaciones de **AMA TU MASCOTA** respecto del mismo en los siguientes casos:

- a) En caso de incumplimiento por parte de **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) de las obligaciones previstas en el presente contrato o en la Ley.

En este caso la terminación opera de forma inmediata a partir de la fecha de remisión del aviso dado en tal sentido por **AMA TU MASCOTA**.

- b) Inmediatamente sin antelación alguna de tiempo, por falsedad, error omisión, reticencia o inexactitud en la información registrada en la solicitud de inscripción o en cualquier otro documento que se sirva de soporte para la decisión por parte de **AMA TU MASCOTA** de otorgar la autorización del servicio. En caso de presentarse uno de estos eventos, **AMA TU MASCOTA** podrá excluir uno o varios **Usuarios** (mascotas), enviando comunicación certificada a la última dirección que tenga registrada **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica), sin necesidad que medie antelación alguna de tiempo.



- c) Incurrir en mora de noventa (90) días calendario, en el pago de alguna cuota según la forma de pago pactada o por suma cobrada por concepto de recobro, previa comunicación escrita de **AMA TU MASCOTA** a **EL CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) antes de finalizar este término. En todo caso **AMA TU MASCOTA** podrá exigir el pago de intereses moratorios según términos de ley, además de iniciar las acciones legales para el pago de los saldos pendientes.
- d) Por permitir el uso indebido del Kit de Afiliación del **Usuario** (mascota) por Perro o Gato distinto a este con idénticas características de raza y parecido suplantando al titular y queriendo utilizar en beneficio los servicios del presente contrato.
- e) Todo acto de violencia, injuria, mal trato o amenazas en que incurra **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica), contra los empleados y profesionales de **AMA TU MASCOTA** y las entidades en convenio.
- f) Cuando exista mal uso o uso indebido de los servicios por parte de **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) con su **Usuario** (mascota).
- g) Cuando **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) a causa de no observar y acatar las instrucciones y recomendaciones del médico veterinario para con el **Usuario** (mascota) poniendo en peligro la salud, integridad y vida del **Usuario** (mascota).

CLAUSULA DECIMO SEXTA. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS POR MORA.

En caso de que **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) incurra en mora en el pago del valor del contrato o de una de sus cuotas según la forma de pago acordada, los servicios cubiertos por este contrato, se suspenderán automáticamente a partir del 5 día corrido de la fecha límite de pago, sin necesidad de comunicación alguna por parte de **AMA TU MASCOTA** y sin perjuicio de que esta, en caso de reiterado incumplimiento, decida



dar por terminado unilateralmente el contrato en forma inmediata, según lo previsto en la cláusula Decima.

CLAUSULA DECIMO SEPTIMA. CAMBIO DE DIRECCIÓN.

EL CONTRATANTE o AFILIADO (persona natural o jurídica) deberá informar por escrito a **AMA TU MASCOTA** cualquier cambio de la dirección de correspondencia. Todas las comunicaciones relacionadas con el presente contrato se remitirán a la última dirección notificada por **EL CONTRATANTE o AFILIADO** (persona natural o jurídica). **AMA TU MASCOTA** no se hará responsable en ningún caso por la remisión de correspondencia a la dirección antigua, cuando el **CONTRATANTE o AFILIADO** (persona natural o jurídica) hubiera incumplido con la obligación de comunicar su nueva dirección y dará por conocido para todos los efectos, el contenido de dicha correspondencia.

CLAUSULA DECIMO OCTAVA. VALOR Y FORMA DE PAGO.

El valor del presente contrato será el resultado de aplicar el precio unitario definido en el anexo de tarifas por el número de Usuarios (mascotas) incluidos.

El valor total del contrato, será pagado por cuotas en forma anual, semestral, trimestral o mensual, de acuerdo con el plan de pagos escogido por **EL CONTRATANTE o AFILIADO** (persona natural o jurídica) y se obligará para con **AMA TU MASCOTA** a pagar en forma anticipada la tarifa correspondiente de acuerdo al número de los **Usuarios** (mascotas) que se incluyan a la forma de pago que escoja.

Las tarifas por **Usuario** (mascota) serán reajustadas en enero de cada año, independientemente de la fecha de anualidad de cada contrato. Para lo anterior, informara a **EL CONTRATANTE o AFILIADO** (dueño de la mascota) mediante comunicación escrita que contenga las nuevas tarifas con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha señalada. El simple hecho del pago del nuevo precio se tendrá como manifestación inequívoca de la voluntad de permanecer en el contrato.



Parágrafo 14. Se mantendrá la política de descuentos con el usuario siempre y cuando no se modifiquen las condiciones que originaron el descuento.

CLAUSULA DECIMO NOVENA. MERITO EJECUTIVO.

AMA TU MASCOTA podrá reclamar el pago de las sumas de dinero que **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) adeude por cualquier concepto derivado de las obligaciones del presente contrato, por vía judicial, sin necesidad de requerimiento alguno para constituirlo en mora. Igualmente acuerdan las partes que, para efectos legales, el presente contrato de prestación de servicios, presta merito ejecutivo.

CLAUSULA VIGESIMA TRASLADO A OTRO CONTRATO.

En el evento en que **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) pierda el vínculo de subordinación para formar parte de un contrato colectivo o cuando un **Usuario** (mascota) sea retirado por **EL CONTRATANTE** (persona natural o jurídica) y el **Afiliado** (dueño de la mascota) del presente contrato y solicite su inclusión a otro Contrato de **AMA TU MASCOTA**, ésta estudiará la solicitud para impartir su aceptación o rechazo. En caso de ser aceptada, su nuevo contrato se registrará por las cláusulas del contrato al cual se traslade, conservará la antigüedad del anterior contrato para la prestación de servicio, siempre y cuando pretenda trasladarse en igualdad de condiciones y debe hacerse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al retiro de este y que ninguno de los contratos se encuentre en Mora.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. AUTORIZACIÓN DATOS PERSONALES (habeas data).



EL CONTRATANTE (persona natural o jurídica) o **AFILIADO** (dueño de la mascota) autoriza expresa e irrevocablemente a **AMA TU MASCOTA SAS**, para recolectar, almacenar, usar, circular y suprimir, los datos personales sensibles y demás información susceptible de tratamiento, registrada a su nombre y/o de los **Usuarios** (mascotas) incluidos en su contrato, en sus bases de datos, conforme a lo establecido en la ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás que la sustituyan, adicionen, complementen o modifiquen, para los fines específicos del presente contrato y en general los propios como Empresa de Servicios.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. TRAMITE DE QUEJAS.

Dentro del proceso de evaluación de satisfacción del servicio, se encuentra el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) las cuales pueden interponerse de forma escrita o verbal, se recibirán a través de nuestra área de servicio al cliente y se ingresaran a través del aplicativo PQRS, escrito por correspondencia o internet a través del correo institucional y se responderán por escrito, telefónicamente o por internet, según los datos registrados por **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) en el momento de la radicación.

Los tiempos máximos de respuesta están establecidos conforme la norma vigente y/o al termino otorgado, cuando se trate de un requerimiento de entes de control o de regulación.

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. DOMICILIO CONTRACTUAL.

Para todos los efectos legales este contrato tiene como domicilio contractual, el registrado en nuestros diferentes canales de comunicación.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA. MODIFICACIONES.



Cualquier modificación al presente contrato, deberá hacerse de común acuerdo y por escrito entre las partes.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA. TARIFAS y DESCUENTOS.

ANEXO 1: Anexo de Tarifas de Afiliación, Inscripción y/o Vinculación, año 2026.

A continuación, se especifica el valor de la Tarifa Vigente de Afiliación, Inscripción y/o Vinculación que debe pagar **EL CONTRATANTE** o **AFILIADO** (persona natural o jurídica) mensualmente, por el Servicio del Plan de Salud escogido y que presta **AMA TU MASCOTA SAS**.

1- Plan Esmeralda: Tarifa Mensual	\$45.000 + IVA 19%	\$53.550
2- Plan Esmeralda: Tarifa Trimestral (-5%)	\$128.250 + IVA 19%	\$152.617.50
3- Plan Esmeralda: Tarifa Semestral (-7%)	\$251.100 + IVA 19%	\$298.809
4- Plan Esmeralda: Tarifa Anual (-10%)	\$486.000 + IVA 19%	\$578.340

Parágrafo 15: Las tarifas por servicios adicionales, particulares, no cubiertos por falta de antigüedad o periodo de carencia y en general cualquier otro servicio o producto que no esté incluido en cualquiera de los planes, será cobrado según los valores que se maneje en su momento el mercado.

ANEXO 2: Descuentos:

Los descuentos que se relacionan a continuación, son los otorgados para el presente año y contrato y se liquidarán así:

- 1- Descuento por Numero de Mascotas Afiliadas:
 - Por la primera mascota afiliada no habrá descuento.
 - Por la segunda mascota afiliada, se otorgará el 3% de descuento sobre la tarifa.
 - Por la tercera mascota afiliada, se otorgará el 5% de descuento sobre la tarifa.
 - Por la cuarta mascota afiliada, se otorgará el 7% de descuento sobre la tarifa.



- Por la quinta mascota afiliada o más, se otorgará el 10% de descuento sobre la tarifa.

2- Descuento por Pronto Pago:

- Descuento por pago **Trimestral**, se otorgará el **5%** sobre el pago total trimestre, sin incluir el IVA del 19%.
- Descuento por pago **Semestral**, se otorgará el **7%** sobre el pago total semestral, sin incluir el IVA del 19%.
- Descuento por pago **Anual**, se otorgará el **10%** sobre el pago total semestral, sin incluir el IVA

Anexo 3: DEFINICIONES ADICIONALES COBERTURAS

Deducible: Es la parte que se “sustraе” de manera porcentual (%) según el plan de salud contratado, del valor o costo del servicio y que le corresponde asumir total o parcialmente al afiliado o contratante (dueño, tenedor o propietario), generado por el usuario (mascota).

Los Deducibles para cada uno de los Planes de Salud, se discriminan así:

Plan **Oro**: Deducible del 10% para Exámenes de Laboratorio Cubiertos.

Plan **Oro**: Deducible del 15% para los demás Procedimientos, Servicios, Asesorías, Atenciones y Exámenes de Diagnostico entre ellos (ecografías, radiografías).

Plan **Plata**: Deducible del 15% para Exámenes de Laboratorio Cubiertos.

Plan **Plata**: Deducible del 20% para los demás Procedimientos, Servicios, Asesorías, Atenciones y Exámenes de Diagnostico entre ellos (ecografías, radiografías).

Plan **Bronce**: Deducible del 20% para Exámenes de Laboratorio Cubiertos.



Plan **Bronce**: Deducible del 25% para los demás Procedimientos, Servicios, Asesorías, Atenciones y Exámenes de Diagnostico entre ellos (ecografías, radiografías).

Plan **Diamante**: Deducible del 25% para Exámenes de Laboratorio Cubiertos.

Plan **Diamante**: Deducible del 30% para los demás Procedimientos, Servicios, Asesorías, Atenciones y Exámenes de Diagnostico entre ellos (ecografías, radiografías).

Plan **Esmeralda**: Deducible del 30% para Exámenes de Laboratorio Cubiertos.

Plan **Esmeralda**: Deducible del 35% para los demás Procedimientos, Servicios, Asesorías, Atenciones y Exámenes de Diagnostico, entre ellos (ecografías, radiografías).

Periodo de Carencia: Es el tiempo que se ha de esperar, una vez se contrata el Plan de Salud, para poder disfrutar de algunas de las coberturas y servicios adicionales (incluidos en ella).

Los Periodos de Carencia, van desde el mes dos (2) de afiliación, hasta el mes 24 de afiliación y para entenderlo ponemos el ejemplo en los periodos de carencia que manejan cada uno de los planes de salud, para el Esquema de Vacunas:

Para el Plan Oro: El periodo de Carencia para cubrir el esquema de vacunas es al 4 mes de afiliación o vinculación del usuario (perro o gato), en antigüedad.

Para el Plan Plata: El periodo de Carencia para cubrir el esquema de vacunas es al 6 mes de afiliación o vinculación del usuario (perro o gato) en antigüedad.

Para el Plan Bronce: El periodo de Carencia para cubrir el esquema de vacunas es al 8 mes de afiliación o vinculación del usuario (perro o gato) en antigüedad.



Para el Plan Diamante: El periodo de Carencia para cubrir el esquema de vacunas es al 10 mes de afiliación o vinculación del usuario (perro o gato) en antigüedad.

Para el Plan Esmeralda: El periodo de Carencia para cubrir el esquema de vacunas es al 12 mes de afiliación o vinculación del usuario (perro o gato) en antigüedad.

Compensación Porcentual (%): Es el valor que compensa el gasto generado por una Urgencia Vital y que se liquida según el porcentaje (%) otorgado según el plan vinculado y se otorga de acuerdo al número de eventos al año.

Evento: Suceso, acontecimiento o situación que se presenta de imprevisto o sin previa programación o confirmación, de manera incierta en el tiempo.

Cobertura: Acceso al conjunto de servicios contemplados para la atención del Usuario (perro o gato), a partir de la fecha de efectividad.

Antigüedad: Condición en tiempo pasado, que procede a sumar en tiempo futuro, para determinar el acceso a un servicio del Usuario (perro o gato).

La versión #7 del presente contrato de Términos, Condiciones y Coberturas de los Planes de Salud de Ama Tu Mascota, entra en vigencia el 15 de junio de 2026., para cada uno de los 5 Planes de Salud, antiguos y nuevos.

AMA TU MASCOTA SAS

amatumascotaplanesdesalud@gmail.com