

**“ANEXO F”**  
**CONDICIONES GENERALES**  
**CLUB MASCOTAS PREMIUM**

El presente documento forma parte del Contrato de Prestación de Servicios de Multi-Asistencia suscrito entre **Grupo Especializado de Asistencia Costa Rica S.A** y **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A.**

**GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

**DEFINICIONES.**

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

**CLUB MASCOTAS PREMIUM:** Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

**BANCO PROMERICA:** Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

**AFILIADO:** Es la persona física que haya contratado a través de **BANCO PROMERICA** los **SERVICIOS** de asistencia que presta.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM:** y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto **BANCO PROMERICA** a **CLUB MASCOTAS PREMIUM.**

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

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el **AFILIADO** de acuerdo a los estipulado en el **ANEXO E** del Contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

**EVENTO:** Es una **SITUACION DE ASISTENCIA** reportada por un **AFILIADO.**

**EQUIPO MÉDICO VETERINARIO:** Es el personal médico veterinario y demás equipo asistencia de **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, o subcontratado por **CLUB MASCOTAS PREMIUM** apropiado que gestione el **SERVICIO** solicitado por el **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**EQUIPO TÉCNICO:** Es el personal técnico y demás equipo asistencial de **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, o subcontratado por **CLUB MASCOTAS PREMIUM** apropiado que gestione el **SERVICIO** solicitado por el **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**PROVEEDOR:** Es el personal (**MÉDICO Y/O TÉCNICO**) y demás equipo asistencia de **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, o subcontratado por **CLUB MASCOTAS PREMIUM** apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **CLUB MASCOTAS PREMIUM** estarán a disposición del **AFILIADO**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** aceptó la afiliación al programa **CLUB MASCOTAS PREMIUM** con **BANCO PROMERICA.**

**MONTO POR EVENTO:** Los **SERVICIOS** a que se alude en este Anexo serán prestados de acuerdo a los montos máximos que se establecen en el **ANEXO W**.

### **“ASISTENCIA VETERINARIA”**

#### **A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA VETERINARIA:**

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

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el **“ANEXO E”**.

#### **B) ESTÉTICA DE MASCOTAS AL HOGAR:**

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

Cada evento tendrá un periodo de carencia de 2 meses.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el **“ANEXO E”**.

#### **C) CONSULTA VETERINARIA:**

Previa solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** coordinará cita para una consulta veterinaria a la mascota, perro y/o gato del **AFILIADO** en las clínicas veterinaria de la RED.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. Este servicio se brindará en el Gran Área Metropolitana y cabeceras de provincia.

- Aplica tiempo de espera de 3 meses a partir de la afiliación al PLAN para su utilización.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el **“ANEXO E”**.

#### **D) ATENCIÓN VETERINARIA EN CASO DE EMERGENCIA:**

Previa solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** coordinará cita para una consulta veterinaria a la mascota en caso de emergencia, perro y/o gato del **AFILIADO** en las clínicas veterinaria de la RED.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. Este servicio se brindará en el Gran Área Metropolitana y cabeceras de provincia.

- Aplica tiempo de espera de 3 meses a partir de la afiliación al PLAN para su utilización.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el **“ANEXO E”**.

#### **E) ATENCION MEDICA VETERINARIA DE EMERGENCIA (SUTURA):**

A solicitud del **AFILIADO**, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** coordinará una cita de una clínica veterinaria de la **RED de PROVEEDORES** para la sutura de heridas superficiales que no comprometan planos profundos (piel y tejido graso) para la mascota, perro y/o gato del **AFILIADO**. Los demás gastos en que incurra el **AFILIADO** correrán por su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "**ANEXO E**".

#### **F) HOTEL DE MASCOTAS POR UNA NOCHE EN UNA NOCHE EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O VIAJE:**

En caso de viaje o evento fortuito del **AFILIADO** o hospitalización de la mascota (perro o gato) y cuando la mascota no pueda ser cuidada por un tercero, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** cubrirá el gasto de estadía en hotel para mascotas, por máximo una (1) noche.

El **AFILIADO** podrá gozar del beneficio una vez transcurrido 3 meses posteriores a la inscripción al programa. Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "**ANEXO E**".

#### **G) CRONOGRAMA DE VACUNAS:**

Previa solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará en el consultorio veterinario de la RED de proveedores que establezca **CLUB MASCOTAS PREMIUM**.

Incluye específicamente:

- Primera dosis de Polivalente (cachorro 2 meses).
- Rabia (4 meses).
- No se contemplan otras vacunas a las indicadas anteriormente.
- Aplica tiempo de espera de 3 meses a partir de la afiliación al PLAN BENEFICIA MASCOTAS para su utilización.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "**ANEXO E**".

#### **H) DESPARATISACIÓN DE LA MASCOTA (PERROS Y GATOS):**

En caso de que la mascota del **AFILIADO** requiera ser desparasitada, previa consulta veterinaria y avalada por el veterinario de la **RED** de proveedores que establezca **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, se procederá a desparasitar a la mascota.

Incluye específicamente:

- 1 Pastilla desparasitaria.

Aplica tiempo de espera de 3 meses a partir de la afiliación al PLAN para su utilización.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "ANEXO E".

#### **I) PIPETA ANTIPULGAS (PERROS Y GATOS):**

En caso de que la mascota del **AFILIADO** requiera una pipeta antipulgas, previa consulta veterinaria y avalada por el veterinario de la **RED** de proveedores que establezca **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, se procederá a desparasitar a la mascota.

Incluye específicamente:

- 1 Pastilla antipulgas.

Aplica tiempo de espera de 3 meses a partir de la afiliación al PLAN para su utilización.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "ANEXO E".

#### **J) APOYO EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA MASCOTA:**

Previo solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará un transporte que ayude al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en la búsqueda de su mascota en un radio de 2km a la redonda. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

#### **K) EXÁMENES DE LABORATORIO:**

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** necesite realizar exámenes de laboratorio para la mascota (de estimación), **CLUB MASCOTAS PREMIUM** le coordinará y referirá a un laboratorio o centro médico, para la práctica de un examen clínico básico (hemograma) para la atención médica de su mascota.- No se incluye interpretación del examen realizado.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

#### **L) GASTOS FUNERARIOS PARA LA MASCOTA (CREMACIÓN DE PERROS Y GATOS):**

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** pierda a su mascota (pero o gato) el cual pese entre 0 a 70 kilogramos, **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, le coordinará la cremación de la mascota con nuestros proveedores de la **RED**,

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **CLUB MASCOTAS PREMIUM** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague con sus propios recursos.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

**M) ATENCIÓN MÉDICA VETERINARIA A TERCEROS EN CASO DE ATAQUE DE LA MASCOTA EN CLINICAS HUMANA:**

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** coordinará la visita del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** previa consulta telefónica, a Clínicas Humana con un médico general para una consulta con médico general, a efecto de realizar las valoraciones médicas respectivas del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ya sea por accidente siempre y cuando no esté en riesgo la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Este médico será asignado y autorizado exclusivamente por el **EQUIPO MÉDICO** de **CLUB MASCOTAS PREMIUM** y se entiende que por tratarse de consultas programadas en consultorio, quedan excluidas consultas de urgencia y por padecimientos o accidentes que pongan en peligro la vida o la integridad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Se excluye de este servicio el costo de medicamentos.

El excedente por evento, será cubierto por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar y estar presente en el lugar del **EVENTO** para la prestación de los **SERVICIOS**.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

**N) ESCUCHA ACTIVA TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIAMIENTO DE LA MASCOTA:**

Prevía solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará escucha activa telefónica con un Psicólogo de la **RED** de **PROVEEDORES** donde a través de la escucha confidencial se brindará orientación focalizada al fallecimiento de la mascota integrante de la familia, con la posibilidad de plantear y revisar emociones, pensamientos o conductas que le preocupan, con el objetivo de favorecer su bienestar emocional. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** o asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del Psicólogo elegido.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

**O) ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA REFERENTE A LA LEY DE PROTECCIÓN ANIMAL:**

Prevía solicitud del **AFILIADO** vía telefónica **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará el servicio de orientación legal con un profesional en materia de ley de protección animal.

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, si los hubiera, serán pagados con sus propios recursos. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del mismo, esto quiere decir, que el **AFILIADO** exonera y renuncia a demandar a **CLUB MASCOTAS PREMIUM** por el resultado final de la contratación.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio o al Colegio Profesional de veterinarios y nunca a **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

**P) DESCUENTOS EN CLINICAS VETERINARIAS (EXAMENES DE LABORATORIO, CONSULTAS VETERINARIA, ACCESORIOS, RAYOS X, REHABILITACIÓN, GROMING, ENTRE OTROS):**

Prevía solicitud del **AFILIADO** vía telefónica **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará el descuento correspondiente ya sea en exámenes de laboratorio, consultas veterinarias, accesorios, rayos x, rehabilitación, grooming, entre otros.

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** serán pagados con sus propios recursos. **CLUB MASCOTAS PREMIUM**.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** ha obtenido la lista de estas clínicas veterinarias con base en recomendaciones y experiencia de los mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio y nunca a **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

**Q) DESCUENTOS EN CLINICAS VETERINARIAS (EXAMENES DE LABORATORIO, CONSULTAS VETERINARIA, ACCESORIOS, RAYOS X, REHABILITACIÓN, GROMING, ENTRE OTROS):**

Previa solicitud del **AFILIADO** vía telefónica **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará descuentos en castración de mascotas.

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** serán pagados con sus propios recursos. **CLUB MASCOTAS PREMIUM**.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** ha obtenido la lista de estas clínicas veterinarias con base en recomendaciones y experiencia de los mismos. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio y nunca a **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

**R) REFERENCIA, CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** proporcionará vía telefónica referencia, localización y mejores precios de medicamentos veterinarios, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por la atención brindada en estos establecimientos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

**S) REFERENCIA DE CLINICAS VETERINARIAS:**

Previa solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará referencias sobre clínicas veterinarias más cercanas al lugar donde se encuentre el **AFILIADO**. Los gastos derivados por la atención brindada en estas clínicas serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO**. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de las visitas a las clínicas veterinarias escogidas por el **AFILIADO**.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** ha obtenido la lista de estas clínicas veterinarias con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio y nunca a **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

#### **T) REFERENCIA DE HOTELES PARA MASCOTAS:**

Previo solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará referencias sobre hoteles para mascotas más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO**. Los gastos derivados por la atención brindada en estos hoteles serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO**. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de las visitas a los hoteles para mascotas escogidos por el **AFILIADO**.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** ha obtenido la lista de estos hoteles para mascotas con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio y nunca a **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

#### **U) REFERENCIA DE CENTROS ESTÉTICOS:**

Previo solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** brindará información general sobre los centros estéticos especializados en aseo y estética de estas mascotas, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO**. Los gastos derivados por la atención brindada en estos establecimientos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO**. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de la visita a los centros estéticos escogidos por **AFILIADO**.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** ha obtenido la lista de estos centros estéticos especializados con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio y nunca a **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

#### **V) REFERENCIA DE CENTROS DE ADIESTRAMIENTO CANINO:**

Previo solicitud del **AFILIADO** vía telefónica, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de adiestramiento canino, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO**. Los gastos derivados por la atención brindada en estos establecimientos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO**. **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de la visita a los centros de adiestramiento escogidos por **AFILIADO**.

**CLUB MASCOTAS PREMIUM** ha obtenido la lista de estos centros de adiestramiento canino con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio y nunca a **CLUB MASCOTAS PREMIUM**, que solo se limita a brindar la información.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "Anexo A".

#### **LIMITACIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

Para efectos de este programa de servicio, se excluyen expresamente los siguientes hechos y situaciones:

- Los **SERVICIOS** de **EMERGENCIA EN EL HOGAR** sólo se prestarán en el lugar de la **VIVIENDA HABITUAL** del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otros inmuebles propiedad del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.
- Cualquier falla o daño ya existente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia

del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y que aparece como su domicilio permanente en el contrato que mantiene con **CLUB MASCOTAS PREMIUM**. Es falla existente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia de la Afiliación o de solicitud del servicio de asistencia hogar.

- Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** y que sean consecuencia de fallas en los **SERVICIOS** eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, y cualquier fenómeno natural. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- Los traslados médicos por Lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con dolo o mala fe.
- La asistencia y apoyo económico de traslado médico por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales.
- Las asistencias derivados de los **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** por prácticas deportivas en competencias o los que se produzcan con ocasión de la participación del **VEHÍCULO AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- Los causados por mala fe del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** o conductor.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** no se identifique como tal.
- Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Cualquier asistencia médica por parto o embarazo o enfermedad ya existente.
- Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el **VEHÍCULO** del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** haya sido introducido ilegalmente al país.
- Los resultantes de los **SERVICIOS** que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** haya contratado sin el previo consentimiento de **CLUB MASCOTAS PREMIUM**.
- Las enfermedades existentes: para efectos del presente Plan de asistencia se entiende por existencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio de la afiliación. Por lo anterior a criterio de **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situaciones ya existentes, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **CLUB MASCOTAS PREMIUM** su comprobación:
  - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
  - Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.



- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** comprobar la no existencia.

Mala fe del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, comprobada por el personal de **CLUB MASCOTAS PREMIUM** o si en la petición mediare mala fe.

### **PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Con el fin de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** pueda disfrutar de los **SERVICIOS** contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **CLUB MASCOTAS PREMIUM** e identificarse como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ante los funcionarios de **CLUB MASCOTAS PREMIUM** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los **SERVICIOS** contemplados en el presente documento.

En caso de que un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** requiera de los **SERVICIOS** a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará con **CLUB MASCOTAS PREMIUM** a través los números telefónicos especificados para tal efecto y le suministrará al funcionario de **CLUB MASCOTAS PREMIUM** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.

Reportar la emergencia en el momento preciso que esta ocurre y estar presente en el lugar de los hechos. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **CLUB MASCOTAS PREMIUM** le prestará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** los **SERVICIOS** solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** no cumpla con los requisitos indicados **CLUB MASCOTAS PREMIUM** no asumirá responsabilidad ni brindará apoyo económico alguno relacionado con los **SERVICIOS** relacionados con el presente documento ni frente a **BANCO PROMERICA** ni frente al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Que el inmueble corresponda al domicilio que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ha registrado ante **BANCO PROMERICA**.

Que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO Y /O BENEFICIARIOS** estén físicamente presente durante los trabajos y reparaciones solicitadas.

Que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** se encuentre al corriente en sus pagos.

### **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que **CLUB MASCOTAS PREMIUM** podrá prestar los **SERVICIOS** en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su única y exclusiva responsabilidad, siempre y cuando exista en la localidad que sea solicitado el servicio la infraestructura necesaria para prestar dicho servicio.