

# Mucap Asistencia Mascotas

## Anexo N° 3 Producto C

### 1. CONDICIONES PRELIMINARES

El presente ANEXO N° 3 establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de "ASISTENCIA MASCOTAS PRODUCTO C".

1. MUCAP mediante el programa de asistencia "ASISTENCIA MASCOTAS", les brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados AFILIADOS y para efectos de este contrato, los servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
2. Por solicitud telefónica del AFILIADO al centro de atención telefónica de ADDIUVA, dispondrá de atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

### 2. DEFINICIONES

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

- A. ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.
- B. AFILIADO: Persona natural afiliado de MUCAP que haya contratado el programa de "ASISTENCIA MASCOTAS".
- C. ADDIUVA: INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.
- D. BENEFICIARIO(S): La mascota perro o gato, que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, podrán gozar de todos o algunos de los servicios de "ASISTENCIA MASCOTAS" de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual. Se cubren 1, 2 o 3 mascotas según lo estipulado a la hora de la afiliación.
- E. DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del

## Mucap Asistencia Mascotas

AFILIADO dentro del territorio nacional continental.

- F. EMERGENCIA: Es todo hecho que se presente a consecuencia de acontecimientos debido a situaciones fortuitas, que no sean situaciones preexistentes, que no se deriven por falta de cuidado del propietario para su mascota. Para ser considerada emergencia se deberá de reportar en el momento del incidente. La emergencia médica para efectos de prestación de servicios de asistencia médica se definirá como aquella situación médica en la cual peligre la vida o integridad física de la mascota del afiliado.
- G. EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico veterinario y demás equipo asistencial subcontratado por ADDIUVA puesto en contacto con el AFILIADO, apropiado para prestar servicios de asistencia.
- H. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de "ASISTENCIA MASCOTAS" estén a disposición de los Afiliados, 72 (SETENTA Y DOS) horas después de la afiliación al programa "ASISTENCIA MASCOTAS".
- I. MASCOTA: Se considera a la mascota, propiedad del Afiliado y que es objeto de los servicios de este plan. Este plan está destinado únicamente a perros y/o gatos.
- J. PROGRAMA DE ASISTENCIA: Es el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO y su mascota tienen a disposición de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- K. SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO y su mascota de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- L. ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el en el territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- M. HORARIO HÁBIL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- N. HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24

## Mucap Asistencia Mascotas

(VEINTICUATRO) horas.

- O. TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional continental, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para poder dar la prestación del servicio.

### 3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

#### 1. ASISTENCIA A LA MASCOTA.

**VISITA POR EMERGENCIA DONDE UN ESPECIALISTA EN VETERINARIA (INCLUYE PRIMERA DOSIS):** Por solicitud del AFILIADO y en caso de presentarse una EMERGENCIA con su mascota siempre y cuando sea este un canino o un felino de raza menor, ADDIUVA asignará y cubrirá parcialmente el pago de la visita donde un veterinario de su red de proveedores para que este atienda la emergencia presentada a la salud de la mascota del AFILIADO. La atención consiste en toma de parámetros, antecedentes clínicos y de medicamentos que recibe la mascota, alimentación, edad, toma de temperatura, palpación de glándulas, limpieza de oídos y a partir del criterio de la patología o emergencia que presenta la terapia recomendada con medicinas sugerida de la receta médica del profesional. ADDIUVA no se responsabiliza del criterio, dictamen y cumplimiento de las indicaciones proporcionadas por el profesional hacia el AFILIADO en relación con la salud de su mascota. El presente servicio se prestará con un límite ₡ 30.000 (treinta mil colones) por evento y con un máximo 3 (tres) eventos por periodo contratado. Este servicio se brindará en espacio de horario hábil.

**MOVILIDAD DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA:** Por solicitud del AFILIADO y cuando se requiera el traslado de la mascota por emergencia a un centro médico veterinario, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios gestionará y cubrirá el pago para el traslado de la mascota de estimación del afiliado al centro veterinario más cercano a la ubicación del domicilio del AFILIADO siempre y cuando la infraestructura lo permita. Este servicio no se brinda para traslado del centro veterinario al domicilio ni para citas con el médico veterinario, únicamente para emergencias. El presente servicio se prestará con un límite ₡ 30.000 (treinta mil colones) por evento y con un máximo 3 (tres) eventos por periodo contratado.

**ALOJAMIENTO PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO (GRAN AREA METROPOLITANA):** Por solicitud del AFILIADO y en caso de ser hospitalizado, ADDIUVA le proporcionará información general vía telefónica sobre hoteles para animales en el lugar de interés del solicitante y coordinará y cubrirá el costo del hospedaje para la mascota del afiliado, siempre que se trate de animales caninos o felinos de raza menor. ADDIUVA no asumirá ninguna responsabilidad sobre

## Mucap Asistencia Mascotas

los servicios o la atención del hotel. El servicio queda limitado al cumplimiento de los requisitos del hotel, de parte del AFILIADO para el hospedaje de la mascota. Este servicio se brinda limitado a 1 (un) evento al año con costo de hospedaje de ₡ 30.000 (treinta mil colones) por noche y por hasta 3 (tres) noches por evento como máximo. Se requiere presentar el comprobante de hospitalización para poder utilizar este servicio

**ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional veterinario para que le brinde una orientación telefónica ante dudas que tenga en el área de la salud de los animales de estimación del hogar. La orientación busca minimizar riesgos a la salud del animal, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas cotidianas, no se trata de una consulta médica veterinaria, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**COORDINACIÓN AL DOMICILIO O CENTRO VETERINARIO PARA REALIAZAR EL GROOMING:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en la técnica de Grooming para mascotas con la finalidad de coordinar una visita a la casa del afiliado para dar el servicio de aseo de la mascota, Baño, corte de pelo (según la raza), corte de uñas, limpieza de oídos (se retira pelo en exceso y se coloca talco para eliminar humedad) lavado de dientes (con pasta dental especial para perros) o aplicación de gel anti-placa. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año. El servicio se brinda en horario comercial y con base a disponibilidad de la agenda del proveedor del servicio. ADDIUVA no se hace responsable de la calidad del servicio brindado por el proveedor o de otros procedimientos que se realicen a solicitud del AFILIADO. El servicio se deberá coordinar con al menos 48 (cuarenta ocho) horas antes de la visita del especialista en grooming y se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

**VISITA AL DOMICILIO O CENTRO VETERINARIO PARA REALIAZAR EL GROOMING:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en la técnica de Grooming para mascotas con la finalidad de coordinar una visita a la casa del afiliado para dar el servicio de aseo de la mascota, Baño, corte de pelo (según la raza), corte de uñas, limpieza de oídos (se retira pelo en exceso y se coloca talco para eliminar humedad) lavado de dientes (con pasta dental especial para perros) o aplicación de gel anti-placa. El presente servicio se prestará con un límite de ₡ 30.000 (treinta colones) y limitado a 1 (un) evento trimestral. El servicio se brinda en horario comercial y con base a disponibilidad de la agenda del proveedor del servicio. ADDIUVA no se hace responsable de la calidad del servicio brindado por el proveedor o de otros procedimientos que se realicen a solicitud del AFILIADO.

## Mucap Asistencia Mascotas

### EXCLUSIONES

El servicio se deberá coordinar con al menos 48 (cuarenta ocho) horas antes de la visita del especialista en grooming y se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

**SERVICIO DE DESPARASITACIÓN:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA, le coordinará una cita con una clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria de ADDIUVA, para que le sea realizado a la mascota una desparasitación vía oral o tópica. El presente servicio se prestará con un límite en el monto de ₡ 20.000 (veinte mil colones) por evento y limitado a 3 (tres) eventos por año.

**EXAMEN DE SANGRE EN CASO DE EMERGENCIA:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le coordinará una cita con un laboratorio o clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria de ADDIUVA, para que le sea realizado a la mascota un examen de sangre. El presente servicio se prestará con un límite en el monto de ₡ 20.000 (veinte mil colones) por evento y limitado a 3 (tres) eventos por año.

**EXCLUSIONES ESPECIFICAS DE EXÁMENES MÉDICOS:** El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el presente servicio se coordina por medio de la red veterinaria de ADDIUVA, la cual se agendará en base y disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUVA en las siguientes 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará en horario comercial.

### **COORDINACIÓN DE MOVILIDAD PARA PASAR POR MEDICAMENTOS EN CASO DE EMERGENCIA.**

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA pondrá a su disposición el servicio de entrega de medicamentos de emergencia a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones ₡20.000 (veinte mil colones) por evento y un límite de 1 (un) evento al año. El costo de los medicamentos lo debe asumir el AFILIADO.

### **ASISTENCIA POR PERDIDA DE LA MASCOTA.**

#### **CREACIÓN DE MATERIAL POP PARA LA BUSQUEDA DE LA MASCOTA EN CASO DE PÉRDIDA:**

En caso de pérdida o robo de la mascota y por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de la residencia del AFILIADO propietario de la mascota. ADDIUVA ayudará e incluirá la creación de material POP (incluye: folletos, afiches y fotografías) de la mascota extraviada del AFILIADO. Es responsabilidad del AFILIADO, brindar la información y fotos necesarias para la creación del material POP en cobertura. ADDIUVA brindará respuesta en un tiempo

## Mucap Asistencia Mascotas

máximo de 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones ₡30.000 (treinta mil colones) por evento y un límite de 3 eventos al año.

**IMPRESIÓN DE MATERIAL POP (INCLUYE LOS MATERIALES):** En caso de pérdida o robo de la mascota y posterior a la solicitud y visto bueno del AFILIADO en la creación de material POP, ADDIUVA le brindará asistencia en la impresión del material (incluye: folletos, afiches y fotografías) en un solo color Es responsabilidad del AFILIADO, brindar la información y fotos necesarias para la impresión del material POP en cobertura. ADDIUVA brindará respuesta en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones ₡30.000 (treinta mil colones) por evento y un límite de 3 eventos al año.

**VOLANTEO EN LA ZONA CERCANA DEL DOMICILIO DEL TITULAR:** En caso de pérdida o robo de la mascota y por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del AFILIADO propietario de la mascota. ADDIUVA ayudará en la búsqueda y localización de mascota perdida a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública. El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones ₡30.000 (treinta mil colones) por evento y un límite de 3 eventos al año.

### **SERVICIOS DE INFORMACIÓN.**

**INFOVACUNAS:** Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le comunicará con un profesional veterinario quien le proporcionará vía telefónica información sobre las vacunas que se recomienda aplicar a los animales de estimación según el peso, raza y edad del animal. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los medicamentos recomendados, servicios veterinarios o la atención del profesional. En todo caso y previo a la aplicación de cualquier vacuna al animal, es necesario consultar un veterinario. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas veterinarias en el lugar de interés del solicitante. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico VETERINARIO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

## Mucap Asistencia Mascotas

### **LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS:**

Por previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las VETERINARIAS cercanas a la localización del AFILIADO y le transmitirá esta información. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a compras de medicamentos, transporte o tratamientos en que el AFILIADO incurra al acudir a la VETERINARIA indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del AFILIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA - RESPONSABILIDAD CIVIL RELACIONADA CON MASCOTAS:**

Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación telefónica en asuntos relacionados con la responsabilidad civil producto de acontecimientos que envuelvan uno de los animales domésticos de su propiedad, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, sobre el ingreso de animales o mascotas a otros países y del traslado de los mismo en transporte aéreo, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el usuario del servicio, siendo éste el único responsable por cualquier acción o decisión relacionada o no a la recomendación dada por el proveedor del servicio o bien que decida adoptar en su calidad de propietario de la mascota. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### **TARIFAS PREFERENCIALES PARA MASCOTAS EN:**

El AFILIADO tendrá acceso a descuentos preferenciales para sus mascotas en la Red de Proveedores de ADDIUVA, específicamente en:

- Paseo para las mascotas por el cuadrante del domicilio del titular.
- En caso de hospitalización por emergencia.
- Red de proveedores de alimentos y productos para la mascota.
- Adiestramiento para la mascota.

Los porcentajes de descuentos vigentes al momento de requerir el servicio deberán ser consultados o confirmados por medio de ADDIUVA. Este servicio es meramente informativo, se trata de una indicación y no hace referencia a la calidad de los puntos de venta, no está incluido ningún tipo de gastos referente a cada servicio. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### **SERVICIOS PARA EL HOGAR DE LA MASCOTA.**

**MOVILIDAD Y PAGO DE CARPINTERO AL DOMICILIO INCLUYE TRASLADO Y MANO DE OBRA (REPARACIÓN DE LA CASA DE LA MASCOTA):** Por previa

## Mucap Asistencia Mascotas

solicitud del AFILIADO en caso de necesitar la reparación de la casa de la mascota ya sea por ralladura de las superficies o deterioro de esta, ADDIUVA enviará un prestador de servicio en carpintería para que realice la reparación de la casa de mascota. Este servicio se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO. En horario comercial de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

**MODIFICACIÓN A LAS BARRERAS DE ACCESO (BARANDAS) AL DOMICILIO O PARTES INTERNAS DEL MISMO. INCLUYE TRASLADO Y MANO DE OBRA:** Por solicitud del AFILIADO y por necesidad de alguna modificación en las barandas de acceso de la mascota al domicilio, enviara a un prestador de servicio para brindar la asesoría y consejos necesarios para la MODIFICACION DE LAS BARRERAS O BARRERAS DE ACCESO de la mascota a espacios del hogar. El presente servicio será brindado únicamente en el área metropolitana zonas CENTRAL de las ciudades de Alajuela, Heredia, Cartago y San José y en horario comercial, según glosario de términos del presente apartado y en el domicilio permanente del AFILIADO. En todo caso, ADDIUVA se reserva el derecho de no brindar el servicio cuando a su exclusivo criterio el lugar, la región o la zona donde se encuentra el domicilio permanente del AFILIADO presente un riesgo para la seguridad o integridad física del proveedor del servicio. El servicio incluye mano de obra y traslado del proveedor prestador del servicio, los materiales serán cubiertos en todo momento por el AFILIADO.

**DAÑOS DIRECTOS DEL INMUEBLE DEL CLIENTE OCASIONADOS POR LA MASCOTA (RASPADURA DE RODAPIES Y PUERTAS):** Por PREVIA solicitud del AFILIADO en caso de necesitar la reparación del HOGAR DEL AFILIADO por daños directos en el inmueble ocasionados por la mascota exclusivamente raspadura (rasgaduras) en rodapiés y puertas de la casa de habitación, ADDIUVA enviará un prestador de servicio en carpintería para que realice la reparación del daño. Este servicio se prestará en el lugar de residencia permanente de la mascota, en horario comercial de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

### EXCLUSIONES DEL SERVICIOS PARA EL HOGAR DE LA MASCOTA

No están incluidos diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o anteproyecto. No incluye material, únicamente traslado y mano de obra del proveedor.

Los servicios para el hogar de la mascota se prestarán con un límite en el monto de ₡40.000 (cuarenta mil colones) y con un límite de 3 (tres) eventos por año.



## Mucap Asistencia Mascotas

### **ASESORIA LEGAL PARA LA MASCOTA.**

**ASESORIA EN TRAMITE DE SALIDA DEL PAÍS DE LA MASCOTA:** Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional para brindarle información necesaria para el envío de mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota. ADDIUVA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta, ni por aquellas empresas donde se le referencie al AFILIADO su consulta. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**ASESORIA EN DEMANDAS SOBRE LA MASCOTA:** A solicitud del AFILIADO, ADDIUVA le proporcionará telefónicamente asistencia legal en caso de daños a terceros ocasionados por la mascota. ADDIUVA sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

**RESPONSABILIDAD CIVIL RELACIONADA CON LA MASCOTA:** Por solicitud del AFILIADO y siempre que requiera alguna orientación telefónica en asuntos relacionados con la responsabilidad civil producto de acontecimientos que envuelvan uno de los animales de estimación del AFILIADO, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, sobre el ingreso de animales o mascotas a otros países y de traslado de los mismo en transporte aéreo, ADDIUVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUVA no es responsable por cualquier determinación que tome el AFILIADO, siendo éste el único responsable por cualquier acción que decida adoptar. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### **ASISTENCIA FUNERARIA**

**SERVICIO DE CREMACIÓN:** Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, ADDIUVA prestará el servicio de cremación. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el AFILIADO ha solicitado y obtenido el visto bueno a través de la central telefónica de ADDIUVA. Se deja establecido que el servicio lo prestará por ADDIUVA a través de su red de proveedores.

**URNA:** Es el elemento para contener los restos cremados (cenizas) de la mascota, cuyo suministro dependerá de la disponibilidad en el lugar que se lleve a cabo el servicio de Cremación. Se otorgará al AFILIADO una Urna de madera estándar

## Mucap Asistencia Mascotas

seleccionada a criterio de ADDIUVA o con base a la disponibilidad en inventario del proveedor del servicio. ADDIUVA gestionara por solicitud del ASOCIADO una placa no mayor a 20 centímetros, personalizada con el nombre de la mascota y/o pequeña dedicatoria.

**TRASLADO DE LA MASCOTA HASTA EL CENTRO DE CREMACIÓN:** Por solicitud del dueño de la mascota, ADDIUVA gestionará y cubrirá el traslado del cuerpo de la vivienda y/o veterinaria hasta el centro de cremación.

Los servicios mencionados anteriormente se prestarán con un límite de 1 (un) evento al año por cada servicio y por animal doméstico del AFILIADO con un límite de cobertura máximo de ₡100 000,00 (cien mil colones) por servicio y por animal.

### EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA:

- A. La mascota que tenga menos de seis (6) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de diez (10) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- B. El fallecimiento de la mascota amparada haya ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.
- C. Fallecimiento producto de enfermedades preexistentes tales como cáncer, coronavirus canino, sarna, Otitis, enfermedades cerebrales, vasculares, renales, pulmonares, cardiovasculares y en general cualquier tipo de enfermedad o patología preexistente a la fecha de inicio del amparo, o cualquier enfermedad grave.
- D. Aplica carencia de 60 (sesenta) días para solicitar el servicio posterior a la activación.

Se debe de presentar el control de vacunas de la veterinaria donde indique la fecha de nacimiento de la mascota.

## 4. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidas de las coberturas establecidas, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA.
2. Los servicios adicionales que el AFLIADO haya contratado directamente con un prestador bajo su cuenta y riesgo y que no forman parte de la red de proveedores de ADDIUVA.
3. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes, que sean la causa de la solicitud médica o exámenes.

## Mucap Asistencia Mascotas

4. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas submarinas o subacuáticas, escalamiento de montañas, actos acrobáticos y prácticas de boxeo profesional en competencia o entrenamiento.
5. Los causados por mala fe del tomador, AFILIADO.
6. La prestación de los servicios se realizará dentro de la territorialidad indicada desde que exista infraestructura pública y privada para la prestación de los servicios, se exceptúan lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, aquellos lugares en los que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiere prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
7. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
8. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa ADDIUVA o si en la petición mediare mala fe.

### 5. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO: En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el AFILIADO deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de residencia o extranjería, la dirección donde solicita el servicio, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. No serán atendidas solicitudes de reembolsos por servicios que hayan sido contratados directamente por el AFILIADO sin previa autorización de ADDIUVA.

### 6. RESPONSABILIDAD

ADDIUVA a través del programa "ASISTENCIA MASCOTAS" quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del AFILIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de ADDIUVA, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos,

## Mucap Asistencia Mascotas

incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por ADDIUVA.

ADDIUVA no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los técnicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales.

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de ADDIUVA, sin embargo, ADDIUVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

### **7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

### **8. EXCEDENTES**

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio en efectivo.

### **9. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

El AFILIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de ADDIUVA, MUCAP o del AFILIADO.

Si el AFILIADO cancela su servicio con MUCAP también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de asistencia.