

# Asistencia para mascotas Amigo Protegido BAC Credomatic Plan Premium



## Condiciones Generales

### Programa de Asistencias BAC Amigo Protegido

#### Plan Premium

A continuación, se detallan características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de A continuación, se detallan características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencias BAC Amigo Protegido Plan PREMIUM, para el afiliado.

- I. El servicio de asistencia se brindará en todo el territorio nacional de la República de Costa Rica.
- II. Para recibir la asistencia que la mascota necesite, el Afiliado o su(s) Dependiente(s) deberán comunicarse con el servicio de emergencia entre las siguientes veinticuatro (24) horas una vez haya identificado el problema.

#### Servicios del programa de asistencia

1. ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica S.A., mediante el **“Programa de Asistencias BAC Amigo Protegido Plan Premium”**, les brinda a sus clientes en adelante llamados Afiliados, los servicios de asistencia que se indican el presente anexo contractual.
2. Por solicitud telefónica del Afiliado o Dependiente(s) legitimado(s) para solicitar servicios ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica S.A., dispondrá de un centro de atención telefónica para la atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

#### Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación de este anexo, se establecen las definiciones siguientes:

- 1. Accidente:** Suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado violentamente por medios externos, que afecte el organismo de la mascota causándole la muerte o provocándole lesiones corporales traumáticas, y que se manifiesten por heridas visibles o contusiones internas que puedan ser determinadas por un médico veterinario.
- 2. Afiliado:** Persona física que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
- 3. Dependientes:** Para efectos del presente Programa de Asistencias los dependientes del Afiliado, según su estado civil serán los siguientes:

- **Casado o en unión de hecho:** Su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de veinticinco (25) años que dependan económicamente del Afiliado.

- **Soltero:** Los hijos menores de veinticinco (25) años que dependan económicamente del Afiliado y en caso de que el Afiliado no tuviera hijos podrán ser dependientes los padres mientras residan en el mismo domicilio del Afiliado.

**4. Emergencia:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física de la mascota. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.

**5. Enfermedad:** Toda alteración de salud sufrida por la mascota, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.

**6. Enfermedad crónica:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos veterinarios especiales y específicos.

**7. Enfermedad o condición preexistente:** Cualquier enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido la mascota con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.

**8. Grupo Familiar:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).

**9. Mascota:** Se entiende por mascota, al(los) perro(s) o gato(s) propiedad del Afiliado.

**10. Período de Carencia:** Período en el que no procede recibir el servicio de asistencia a partir de la vigencia en que se contrata la cobertura.

**11. Prestadora de servicios:** ASÍ Asistencia Internacional de Costa Rica S.A., es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red de proveedores.

**12. Programa de asistencias:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Afiliado y su(s) Dependiente(s) tiene(n) derecho a solicitar y recibir, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

**13. Tercero:** Persona física que no pertenezca al núcleo familiar del Afiliado y que no resida en el mismo domicilio.

## Descripción de los servicios y sus coberturas:

El Afiliado y su(s) Dependiente(s) podrá(n) contar con los siguientes servicios de asistencia:

### Asistencia a la mascota

**1. Orientación veterinaria telefónica:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad de la mascota, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un médico veterinario para que le brinde orientación veterinaria telefónica ante cualquier emergencia, en la utilización de medicamentos, sobre síntomas, orientación veterinaria en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación veterinaria telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el veterinario no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

**2. Cita médica veterinaria:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente de la mascota, la Prestadora de Servicios lo podrá dirigir con un médico veterinario para realizar una evaluación clínica veterinaria, en horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario, perteneciente a la red de proveedores, con el cual se realizará previamente una orientación veterinaria telefónica.

Este servicio será brindado por cinco (5) citas al año.

Cualquier procedimiento médico veterinario diferente a la evaluación clínica y medicamentos estarán excluidos de la cita presencial.

**3. Traslado terrestre en ambulancia veterinaria:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia veterinaria en caso de que la mascota, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad necesite ser trasladada al centro hospitalario veterinario más cercano. Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario, perteneciente a la red, con el cual se realizará previamente una orientación veterinaria telefónica.

El personal médico veterinario de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia veterinaria, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica veterinaria será responsabilidad del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado por cinco (5) traslados al año. Se prestará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada que permita realizar el traslado.

**4. Visita veterinaria domiciliar:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un médico veterinario, perteneciente a la red de proveedores, para realizarle una evaluación clínica a la mascota.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario perteneciente a la red de proveedores, con el cual se realizará previamente una orientación veterinaria telefónica.

Este servicio será brindado por cinco (5) visitas al año.

Cualquier procedimiento médico veterinario diferente a la evaluación clínica y medicamentos estarán excluidos de la visita veterinaria domiciliar.

**5. Hospedaje de la mascota en caso de hospitalización o viaje por emergencia del afiliado:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una situación donde el Afiliado sea hospitalizado o derivado de una emergencia de fuerza mayor e imprevista tenga que realizar un viaje y en consecuencia la mascota no tenga quien se haga cargo de sus cuidados mientras se recupera o regresa del viaje, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la estadía de la mascota en un hotel o guardería de mascotas pertenecientes a la red de proveedores.

Para solicitar el presente servicio el solicitante deberá proporcionar a la Prestadora de Servicios, veinticuatro (24) horas previas a realizar el viaje, los documentos en los cuales consten los motivos de la emergencia y en caso de internación hospitalaria el certificado médico que haga constar la necesidad de hospitalización.

Este servicio se prestará por cinco (5) veces al año, en conjunto, dentro del territorio del Gran Área Metropolitana, por un máximo de tres (3) noches de estadía.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje de la mascota, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación.

**6. Asesoría de búsqueda en caso de extravío de la mascota:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, en caso de extravío de la mascota, la Prestadora de Servicios solicitará la información básica de esta, para realizar la gestión de búsqueda, vía telefónica, en lugares relacionados con animales (veterinarias, perreras, asociaciones de animales perdidos, etc.), trasmitiéndole la información recaudada; así como la orientación en la realización de folletos, boletines y carteles.

**7. Descuentos en servicios para la mascota:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de artículos, alimentos, grooming, hospedaje, servicios hospitalarios veterinarios, tratamientos especiales o aplicación de vacunas con proveedores que pertenezcan a la red.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado y el servicio requerido por el solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

**8. Orientación telefónica para viaje de la mascota:** Por solicitud del algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional quien, vía telefónica, le brindará la información de requisitos y documentación para viajes al exterior del país de la mascota.

**9. Servicio de referencias médicas veterinarias:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información de profesionales veterinarios, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas y hospitales veterinarios, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del veterinario, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, así como la coordinación de cita, honorarios veterinarios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

**10. Atención médica a terceros por ataque de la mascota:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, en caso de ataque de la mascota que llegase a ocasionar lesiones físicas a un tercero, la Prestadora de Servicios cubrirá los gastos derivados de la atención médica que necesite el afectado. Este servicio queda sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la red de la Prestadora de Servicios.

Se aclara que esta asistencia cubre únicamente las lesiones, y no la muerte, que pueda sufrir el tercero afectado, por lo que el Afiliado será el único responsable en caso de que llegue a fallecer el afectado a consecuencia del ataque de la mascota.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año con un límite máximo de cobertura de quinientos dólares americanos (USD \$500.00).

**11. Exámenes de laboratorio:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios, cuando corresponda, le podrá autorizar y coordinar una cita con un laboratorio o clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria, para que le sea realizado a la mascota un examen de hematología completa, heces y orina.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00), sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

**12. Asistencia de desparasitación de la mascota:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios, cuando corresponda, le podrá autorizar y coordinar una cita con una clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria, para que le sea realizado a la mascota una desparasitación vía oral o tópica.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año con un límite máximo de cobertura de cien dólares americanos (USD \$100.00), sujeto a un período de carencia de ocho (8) meses.

**13. Gastos funerarios de la mascota:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del fallecimiento de la mascota, la Prestadora de Servicios coordinará las gestiones y gastos correspondientes al entierro o cremación de la mascota, a través de los proveedores pertenecientes a la red.

Para solicitar este servicio el solicitante deberá de proporcionar a la Prestadora de Servicios el

certificado o constancia firmado por un médico veterinario que acredite la muerte de la mascota.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año y se encuentra sujeta a un período de carencia de doce (12) meses.

## **Exclusiones generales**

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependientes hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
4. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
5. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
6. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
7. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
8. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
9. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
10. Cuando el Afiliado o Dependientes no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
11. Cuando el Afiliado o Dependientes incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente anexo.
12. En caso de que el Afiliado o Dependientes incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
13. Bajo el servicio de Traslado Terrestre en Ambulancia Veterinaria queda excluido:
  - 13.1. Los traslados interhospitalarios veterinarios.
  - 13.2. Los traslados del centro hospitalario veterinario hacia el domicilio del Afiliado o Dependiente.
  - 13.3. Traslados del centro hospitalario veterinario hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas veterinarias u otros.

14. Bajo el servicio de Hospedaje de la Mascota en Caso de Hospitalización o Viaje por Emergencia del Afiliado queda excluido:
- 14.1. La aplicación de pipeta o collar antipulgas (canino o felino).
  - 14.2. La vacunación y medicamentos ante cualquier tipo de enfermedad.
  - 14.3. Gastos distintos a la estadía de la mascota en el hotel o guardería.
15. Bajo el servicio de Asesoría de Búsqueda en Caso de Extravío de la Mascota queda excluido:
- 15.1. Recompensas propuestas por el Afiliado o Dependientes para la recuperación de la mascota.
  - 15.2. Búsqueda física de la mascota.
16. Bajo el servicio de Atención Médica a Terceros por Ataque de la Mascota queda excluido:
- 16.1. Los casos en los cuales la víctima haya provocado a la mascota.
  - 16.2. La participación de mascota en actividades de caza o peleas.
  - 16.3. Sustracción ilegítima de la mascota.
  - 16.4. Cualquier daño, responsabilidad civil, responsabilidad penal y los costos judiciales derivado del ataque de la mascota, lo cual será exclusivamente responsabilidad del Afiliado.
  - 16.5. Los casos en los cuales el suceso ocurra dentro de la propiedad privada del Afiliado.
  - 16.6. La responsabilidad derivada del contagio o la transmisión de enfermedades por la mascota.
  - 16.7. Daños que no hayan sido causados por la mascota.
  - 16.8. Daños morales y cualquier otro distinto a las lesiones físicas.
17. Bajo el servicio de la Asistencia de Desparasitación de la Mascota queda excluido:
- 17.1. Tratamiento de enfermedades alérgicas o inmunoterapia.
  - 17.2. Tratamientos preventivos de cualquier tipo.
  - 17.3. Tratamientos de enfermedades infecciosas que sean objeto de vacunación o de otros tratamientos médicos veterinarios.
18. Bajo el servicio de Gastos Funerarios de la Mascota queda excluido:
- 18.1. Muerte por maltrato, descuido, exceso de ejercicio de la mascota o culpa grave del Grupo Familiar.
  - 18.2. Actos dolosos o intencionales contra la mascota.
  - 18.3. Gastos funerarios ajenos al propio entierro o cremación de la mascota.



## Obligaciones del afiliado y dependientes

Con el fin de que el Afiliado o Dependientes puedan hacer uso de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado o Dependiente ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
3. Ser Afiliado activo y permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencias.
4. En caso de que el Afiliado o Dependiente se vea en la necesidad de cancelar una cita presencial veterinaria para la mascota, deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación a la cita programada, caso contrario se tomará como evento consumido para su plan.

## Solicitud de los servicios de asistencia

En caso de requerir asistencia, el Afiliado o Dependiente deberá comunicarse al Call Center de servicio al cliente (+506) 4404-1181 en donde también podrán solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios.

## Generalidades:

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio de la mascota.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o Dependiente con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
3. Los servicios telefónicos se brindarán sin límite de llamadas al año.
4. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar.
5. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios de este anexo, deberá ser pagado por parte del Grupo Familiar con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.



**BAC**  
**CREDOMATIC**