

**“ANEXO”**  
**CONDICIONES GENERALES DE LA LÍNEA 7**  
**Plan de Asistencia Mascotas**

El presente documento forma parte del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia suscrito entre **GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA GEA DE COSTA RICA S.A Y BANCO POPULAR**.

**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.

**ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR:** Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

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

**AFILIADO:** Es la persona física que haya contratado a través de **BANCO POPULAR** los **SERVICIOS** de asistencia que presta **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto **BANCO POPULAR** a **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR**.

**BENEFICIARIO:** Dentro de éste rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** al cónyuge, he hijos menores a 18 años los cuáles podrán hacer uso de los servicio para la mascota (Perro o Gato) 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 este **ANEXO 16“TABLA DE PRESTACIONES ASISTENCIALES”**, del Contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

**EVENTO:** Es una **SITUACIÓN DE ASISTENCIA** reportada por un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** que dé derecho a la prestación de uno de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Instrumento.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** durante la vigencia del presente documento

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** estarán a disposición del **AFILIADO**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** celebró el contrato correspondiente con **BANCO POPULAR**.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este contrato y sus Anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con **BANCO POPULAR** y donde tenga su **RESIDENCIA PERMANENTE** el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

**REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los **SERVICIOS**.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio permanente que manifieste tener un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en el contrato que maneje con **BANCO POPULAR** dentro del **PAÍS DE RESIDENCIA** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** haya notificado a **BANCO POPULAR** con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** para todos los efectos de la prestación de los **SERVICIOS** materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencia de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR**, o subcontratado por **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencias médica a un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, 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 **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR**, o subcontratado por **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** apropiado que gestione el **SERVICIO** solicitado por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**VIVIENDA AFILIADA:** Una casa de habitación la cual aparece previamente registrada en la base de datos de **BANCO POPULAR** como la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, la cual previa solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** se proporcionará la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**SERVICIOS A LA VIVIENDA AFILIADA:** Las coberturas relativas a la **VIVIENDA AFILIADA** son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

**MONTO POR EVENTO:** Los **SERVICIOS** a que se alude en este Anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen en el **ANEXO "16"**.

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

**ENFERMEDAD:** Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** su comprobación:

Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.

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 preexistencia.

**VIAJE:** Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

## **ASISTENCIA MASCOTAS**

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE VISTAS DEL VETERINARIO AL DOMICILIO DEL CLIENTE:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** proporcionará la referencia y coordinación de visitas del veterinario al domicilio del cliente, sobre los médicos veterinarios más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **COMERCIO AFILIADO** e indicarle el costo preferencial, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. El excedente por evento, será cubierto por el **COMERCIO AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Se excluye de este **SERVICIO** los medicamentos e insumos.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el "ANEXO 16".

### **SERVICIO DE TRASLADO A VETERINARIA DE PREFERENCIA DEL CLIENTE EN CASO DE EMERGENCIA:**

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** solicite el servicio de traslado a su veterinaria de preferencia por emergencia de su mascota **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** coordinará el traslado hasta la veterinaria más cercana al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**.

Si para este **SERVICIO** a **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** 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 16".

### **CRONOGRAMA DE VACUNACIÓN (1 POR TIPO DE VACUNA APLICABLE ÚNICAMENTE A PERROS Y GATOS, HASTA MÁXIMO 1 AÑO DE EDAD DE LA MASCOTA):**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** proporcionará el cronograma de vacunación y aplicará únicamente 1 tipo de las vacunas requeridas para la mascota (perros y gatos) siempre y cuando la mascota tenga máximo 1 año de edad. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** no se hace responsable de las consecuencias o complicaciones derivadas de la aplicación de la vacuna. El costo de cualquier otro servicio o costo de medicamentos serán pagados directamente por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo por cada período de doce (12) meses, entonces **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** 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. El **AFILIADO** 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 16”**.

#### **ORIENTACIÓN VÍA TELEFÓNICA:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** 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 veterinaria relacionada. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el **“ANEXO 16”**.

#### **REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** proporcionará vía telefónica referencias sobre clínicas veterinarias más cercanas al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por la atención brindada en estos hoteles serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** 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 16”**.

#### **LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS PARA MASCOTAS:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** proporcionará vía telefónica referencia, localización y mejores precios en productos para mascotas, 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**. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** 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 16”**.

#### **REFERENCIA DE CENTROS ESTÉTICOS:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** proporcionará vía telefónica información general sobre los centros estéticos especializados en aseo y

estética de estas mascotas, 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**. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** 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 16”**.

#### **REFERENCIA DE HOTELES PARA MASCOTAS A NIVEL NACIONAL:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** proporcionará vía telefónica información general sobre hoteles para mascotas más cercanas al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por la atención brindada en estos hoteles serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** 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 16”**.

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

Por este servicio **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación legal en materia de ley de protección animal, ello las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el **“ANEXO 16”**.

#### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ESTÉTICA DE MASCOTAS**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** dará referencia y coordinación al domicilio de centros de especialistas en estética de mascota (perro y gato) para realizar los siguientes servicios: baño, corte de cabello, limado de uñas, limpieza de oídos, etc. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del especialista que brinda el servicio. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el **“ANEXO 16”**.

#### **REFERENCIA DE MÉDICOS VETERINARIO:**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** ofrecerá referencia y coordinación de médicos veterinarios de la **RED de PROVEEDORES** más cercana al lugar de residencia del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** para que a solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, valore, heridas superficiales que no comprometan planos profundos (piel y tejido graso) o lo que requiera.

**ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del especialista que brinda el servicio. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** correrán por su propia cuenta.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “ANEXO 16”.

#### **HOTEL PARA MASCOTAS (POR 1 UNA NOCHE):**

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** proporcionará vía telefónica información general sobre los hoteles para mascotas, más cercanas al lugar donde se encuentre el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por la atención brindada en este hotel y/o clínica serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** no se hace responsable por la atención o falta de la misma obtenida por el establecimiento elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “ANEXO 16”.

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

A solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de adiestramiento canino, 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**. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** 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 16”.

#### **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA:**

Por este servicio **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación psicológica en caso de fallecimiento de la mascota, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas

El servicio aquí establecido se brindara de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el “ANEXO 16”.

#### **LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

A estas Condiciones Generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los **SERVICIOS**. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

Los resultantes de los servicios que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** haya contratado sin el previo consentimiento de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA**.

La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** su comprobación:

Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico o 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 preexistencia.

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

Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones. Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.

Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad. Energía nuclear.

Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** de los **SERVICIOS**.

### **PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL 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 **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** e identificarse como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ante los funcionarios de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** 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 a la línea de emergencia especificado para tal efecto y le suministrará al funcionario de **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, 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.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** 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, **ASISTENCIA MASCOTAS BANCO POPULAR ASISTENCIA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los **SERVICIOS** relacionados con el presente contrato ni frente a **BANCO POPULAR** ni frente al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.