

Anexo N° 3 “Condiciones Generales del Servicio “CS MASCOTAS”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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 “CS MASCOTAS”.

1. COOPESERVIDORES mediante el programa de asistencia “CS MASCOTAS”, les brinda a sus AFILIADOS en adelante 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 INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A., y/o AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL, 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 asociado de COOPESERVIDORES y/o público en general que esté activo en el programa de asistencia “CS MASCOTAS”.
- C) AACR: 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 “CS MASCOTAS” de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo contractual.
- E) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del 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 peligró la vida o integridad física de la mascota del afiliado.

Anexo N° 3 “Condiciones Generales del Servicio “CS MASCOTAS”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

- G) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico veterinario y demás equipo asistencial subcontratado por AACR 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 “CS MASCOTAS” estén a disposición de los Afiliados, 72 (SETENTA Y DOS) horas después de la afiliación al programa “CS MASCOTAS”.
- I) BENEFICIARIO: La mascota perro o gato del AFILIADO.
- J) 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.
- K) 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.
- L) 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.
- M) ALCANCE TERRITORIAL NACIONAL PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente 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.
- N) HORARIO HÁBIL: Días hábiles, no feriados, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
- O) HORARIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: Durante las 24 (VEINTICUATRO) horas.
- P) 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

ASISTENCIA A LA MASCOTA

VISITA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO DEL AFILIADO: A solicitud del AFILIADO y en caso de presentarse una EMERGENCIA con su mascota siempre y cuando sea esta un canino o un felino de raza menor, AACR asignará y cubrirá parcialmente el pago del servicio de visita médica domiciliar a un proveedor médico veterinario de su red de proveedores para que este realice la visita a domicilio para atender la necesidad 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. La visita médica veterinaria domiciliar se asignará de acuerdo con la agenda del profesional y AACR 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

Anexo Nº 3 “Condiciones Generales del Servicio “CS MASCOTAS”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

mascota. Este servicio se brindará en espacio de horario hábil. AACR cubrirá la suma de CRC 10.000,00 (diez mil colones) del costo de la visita médica domiciliar, por lo que el AFILIADO cancelará la diferencia en el costo del servicio. El costo del servicio será proporcionado por el coordinador del servicio e informará del costo total al AFILIADO y éste cancelará la suma convenida para cubrir el 100% del costo del servicio al proveedor en el momento de la visita, el servicio se brindará con un límite de eventos de 3 (tres) en el año.

HOTEL PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO (GRAN AREA METROPOLITANA):

Por solicitud del AFILIADO y en caso de ser hospitalizado, AACR 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. AACR no asumirá ninguna responsabilidad sobre los servicios o la atención del hotel. El presente servicio se prestará con un límite de: CRC 20.000,00 (veinte mil colones) por noche, con un máximo de 3 (tres) noches y con un límite de 3 (tres) eventos por año. El servicio queda limitado al cumplimiento de los requisitos del hotel, de parte del AFILIADO para el hospedaje de la mascota. El servicio se deberá coordinar al menos 6 (seis) horas antes del ingreso de la mascota al hotel y se agendará en base y disponibilidad del proveedor de la zona.

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA:

Por solicitud del AFILIADO, AACR 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.

GROOMING Y BIENESTAR DE LA MASCOTA AL DOMICILIO:

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR 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 el 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 y/o gatos) o aplicación de gel anti placa. AACR asumirá un total de CRC 10.000,00 (diez mil colones) del costo de la visita, la diferencia del costo total del servicio será asumida por el afiliado. AACR efectúa la coordinación del servicio. El presente servicio se prestará limitado a un total de 3 eventos por año y limitado al horario hábil y se debe coordinar con 48 horas de antelación para ser debidamente agendado según disponibilidad de los proveedores de AACR, en todo momento el AFILIADO debe supervisar la prestación del servicio.

EXAMEN DE SANGRE POR CONTROL DE ENFERMEDAD DE LA MASCOTA:

En virtud de un padecimiento de la mascota del AFILIADO y a su solicitud AACR coordinará para realizar en una de las clínicas veterinarias de su red el examen para el análisis de las células por hemograma, esto por control de enfermedad de la mascota del AFILIADO, este servicio tiene un límite de costo de 20.000,00 (veinte mil colones) y limitado a 1 (un) evento por año para ser realizado en horario hábil y de acuerdo con la disponibilidad de espacio de la clínica del proveedor.

SERVICIO DE DESPARASITACIÓN DE LA MASCOTA:

Limitado a 1 (un) evento por año y con costo límite de CRC 20.000,00 (veinte mil colones) a solicitud del AFILIADO, AACR coordinará para realizar en una de las clínicas veterinarias de su red una cita para dosificar un desparasitante con un producto de amplio espectro para la mascota. AACR no se hará responsable de la recomendación

Anexo Nº 3 “Condiciones Generales del Servicio “CS MASCOTAS”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

médica del profesional veterinario en cuanto a la dosificación del producto desparasitante que se le proporcione a la mascota del AFILIADO ni de su reacción que esta pueda generar en la mascota del afiliado.

INFOVACUNAS: Por previa solicitud del AFILIADO, AACR 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. AACR 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 brinda sin límite en el costo o monto y sin límite en la cantidad de eventos por año.

REFERENCIA O INDICACIÓN DE CLINICAS VETERINARIAS: Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, AACR proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas veterinarias en el lugar de interés del solicitante. AACR 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.

INDICACIÓN, CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS: Por previa solicitud del AFILIADO, AACR 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.

CREACIÓN DE MATERIAL POP PARA LA BUSQUEDA DE LA MASCOTA EN CASO DE PERDIDA: En caso de pérdida o robo de la mascota y por previa solicitud del AFILIADO, AACR 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. AACR ayudará e incluirá la creación de material POP (incluye: folletos, afiches y fotografías) de la mascota extraviada del AFILIADO. El presente servicio se prestará con una cobertura de CRC 40.000,00 (cuarenta mil colones) y 3 (tres) eventos al año. Es responsabilidad del AFILIADO, brindar la información y fotos necesarias para la creación del material POP en cobertura. AACR brindará respuesta en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas.

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, AACR le brindará asistencia en la impresión del material (incluye: folletos, afiches y fotografías) en un solo color. El presente servicio se prestará con una cobertura de un máximo de CRC 40.000,00 (cuarenta mil colones) o bien, 200 (doscientos) volantes impresos y 3 (tres) eventos al año. Es responsabilidad del AFILIADO, brindar la información y fotos necesarias para la impresión del material POP en cobertura. AACR brindará respuesta en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas.

Anexo Nº 3 “Condiciones Generales del Servicio “CS MASCOTAS”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA: 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, 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, AACR lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. AACR 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.

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 AACR.
2. Los servicios de medicina que sea ocasionados por lesiones originadas directa o indirectamente por el AFILIADO con dolo o mala fe.
3. Las asistencias y gastos derivados de prácticas en competencias.
4. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
5. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
6. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
7. 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 pudiese prestar la asistencia y donde por razones de orden público se ponga en riesgo la integridad física del prestador del servicio.
8. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
9. Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de la Empresa American Assist CR o si en la petición mediare mala fe.
10. Las enfermedades, lesiones o traslados médicos derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos y/o enfermedades preexistentes.

Anexo N° 3 “Condiciones Generales del Servicio “CS MASCOTAS”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

11. Se excluyen de atención las zonas del país catalogadas, como de alto riesgo (zonas rojas, conflictivas, alto peligro delictivo) en donde el prestador del servicio (proveedor de AACR) se encuentre en riesgo para la prestación del servicio.
12. Cuando se evidencie un abuso, uso inusual o mal uso de los servicios de parte del AFILIADO.
13. Mascotas de edad inferior a los 6 meses.
14. Lo relativo y derivado de prótesis.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

En caso de evento precedente según lo indicado en el presente anexo 3, el AFILIADO deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO y del tipo de mascota que requiere el servicio, 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 requiere.

6. RESPONSABILIDAD

AACR a través del programa “CS MASCOTAS ASISTENCIA A LA MASCOTA” 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 AACR, 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 AACR, respecto de los amparos básicos legales que del servicio deba garantizar su prestador original, tales como garantías, respaldos, incumplimientos, calidad del servicio, retrasos y otros que correspondan siendo que no se trata de un prestador de servicio por seleccionado por AACR.

AACR no será responsable en ningún caso y en ninguna circunstancia de los resultados de los procedimientos, prácticas, recomendaciones, dictámenes y conceptos médicos derivados del servicio brindado, orientación médica veterinaria telefónica y médico veterinario a domicilio, por cuanto la responsabilidad se encuentra garantizada por cada uno de los médicos y profesionales contratados que atienden el caso como profesionales acreditados para ejercer esa función.

Los servicios de asistencia donde exista reparos por parte de AACR cuentan con garantía de servicio por un plazo de 30 (treinta) días una vez finalizado el servicio.

Anexo N° 3 “Condiciones Generales del Servicio “CS MASCOTAS”, del Contrato de Prestación de Servicios entre COOPESERVIDORES E INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

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

En los casos donde se genere un daño ocasionado por un accidente en el proceso de maniobra del proveedor y que esto ocasione un daño al inmueble del afiliado o beneficiario, AACR se hará responsable o hará responsable al proveedor del servicio después del seguimiento pertinente y evalúo de autoridades encargadas en el momento por AACR o inspectores de seguros según pólizas del proveedor prestador del servicio según sea el caso y su reporte se haga dentro de las 24 (veinticuatro) horas máximo después de finalizo el servicio.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

AACR 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.

9. TERMINACIÓN 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 AACR, INTERAMERICAN ASSIST, o del AFILIADO. Si el AFILIADO cancela su servicio con: COOPESERVIDORES también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia.