



# Condiciones Generales PLAN A

Versión: 01  
Rige a partir del: 26/02/2025



Coope Ande  
**Mascotas**



## Condiciones Generales del Servicio "ASISTENCIA MASCOTAS"

### I. Consideraciones preliminares:

El presente ANEXO N° 5 establece las características generales, límites y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el programa de "ASISTENCIA MASCOTAS".

1. COOPE ANDE mediante el programa: "ASISTENCIA MASCOTAS", les brinda a sus AFILIADOS en adelante llamados ASOCIADO y para efectos de este contrato, los servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
2. Por solicitud telefónica del ASOCIADOS 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.

### II. 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 la mascota del ASOCIADO 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. ASOCIADO Y/O AFILIADO:** Persona natural asociado de COOPE ANDE que haya contratado el programa de "ASISTENCIA MASCOTAS".

**C. ADDIUVA:** INTERAMERICAN ASSIST COSTA RICA S.A.

**D. BENEFICIARIO(S):** La(s) mascota(s) perro(s) o gato(s), que viva(n) permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del ASOCIADO, podrá(n) gozar de todos o algunos de los servicios de "ASISTENCIA MASCOTAS" de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo contractual. Se cubre 1 mascota según lo estipulado a la hora de la afiliación.

**E. DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional permanente y habitual del ASOCIADO 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 ASOCIADO, 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, 48 (Cuarenta y Ocho) horas hábiles después de la afiliación al programa "ASISTENCIA MASCOTAS".

**I. MASCOTA:** Se considera a la mascota, propiedad del Asociado 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 Asociado 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 Asociado 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 territorio nacional continental y en el domicilio habitual permanente del Asociado, 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 (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.





### III. Descripción de servicios, coberturas y exclusiones:



#### 1. SERVICIOS A LA SALUD:

##### **VISITA POR EMERGENCIA DONDE UN ESPECIALISTA EN VETERINARIA (INCLUYE PRIMERA DOSIS):**

Por solicitud del ASOCIADO y en caso de presentarse una EMERGENCIA con su mascota siempre y cuando sea este un canino o un felino doméstico, ADDIIVA 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 ASOCIADO. 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 presente, la terapia recomendada con medicinas sugerida de la receta médica del profesional ADDIIVA no se responsabiliza del criterio, dictamen y cumplimiento de las indicaciones proporcionadas por el profesional hacia el ASOCIADO en relación con la salud de la mascota. El presente servicio se prestará con un límite de €30.000 (treinta mil colones) por evento y con un máximo de 3 (tres) eventos por año. Este servicio se brindará en espacio de horario de atención de emergencias para la coordinación y atención de la mascota. En caso de que haya un excedente en el monto del límite, éste deberá ser cubierto por el ASOCIADO.

##### **MOVILIDAD DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA:**

Por solicitud del ASOCIADO y cuando se requiera el traslado de la mascota por emergencia a un centro médico veterinario,

ADDIIVA, a través de un proveedor de servicios, gestionará y cubrirá el pago para el traslado de la mascota del ASOCIADO al centro veterinario más cercano a la ubicación del domicilio del ASOCIADO, 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 que la mascota necesite ser trasladada al centro médico. El presente servicio se prestará con un límite de €30.000 (treinta mil colones) por evento y con un máximo de 3 (tres) eventos por periodo contratado. Este servicio se brindará en espacio de horario de atención de emergencias para la coordinación y atención de la mascota. En caso de que haya un excedente en el monto del límite, éste deberá ser cubierto por el ASOCIADO.

**ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIIVA 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 ASOCIADO 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.



#### 2. SERVICIOS MÉDICOS EN CASO DE ACCIDENTE:

**SUTURA PARA MASCOTAS EN CASO DE ACCIDENTE:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIIVA le coordinará una cita con un centro o clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria de ADDIIVA, para que le sea realizada una sutura en caso de



accidente que sufra la mascota. El presente servicio se prestará con un límite de ₡45.000 (cuarenta y cinco mil colones) por evento y con un máximo 3 (tres) eventos por periodo contratado. Este servicio se brindará en espacio de horario de atención de emergencias para la coordinación y atención de la mascota. En caso de que haya un excedente en el monto del límite, éste deberá ser cubierto por el ASOCIADO.

**RADIOGRAFÍA EN CASO DE ACCIDENTE:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA le coordinará una cita con un centro o clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria de ADDIUIVA, para que le sea realizada a la mascota una radiografía en caso de accidente que sufra la mascota. El presente servicio se prestará con un límite de ₡60.000 (sesenta mil colones) por evento y con un máximo 3 (tres) eventos por periodo contratado. Este servicio se brindará en espacio de horario de atención de emergencias para la coordinación y atención de la mascota. En caso de que haya un excedente en el monto del límite, éste deberá ser cubierto por el ASOCIADO.

**EXÁMENES DE LABORATORIO EN CASO DE ACCIDENTE:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA le coordinará una cita con un laboratorio o clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria de ADDIUIVA, para que le sea realizado un examen de laboratorio a la mascota en caso de sufrir un accidente. El presente servicio se prestará con un límite de ₡60.000 (sesenta mil colones) por evento y con un máximo 3 (tres) eventos por periodo contratado. Este servicio se brindará en espacio de horario de atención de emergencias para la coordinación y atención de la mascota. En caso de que haya un excedente en el monto del límite, éste deberá ser cubierto por el ASOCIADO.



### 3. SERVICIOS ESTÉTICOS:

**DESCUENTO EN LA COORDINACIÓN DE LA VISITA A DOMICILIO O CENTRO VETERINARIO PARA REALIZAR EL GROOMING:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA 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 ASOCIADO o centro veterinario 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 los siguientes límites: descuento de hasta un 25% (veinticinco por ciento) del costo del servicio y con un límite de 12 (doce) eventos por año. El servicio se brinda en horario hábil y con base a disponibilidad de la agenda del proveedor del servicio. ADDIUIVA 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 al menos 72 (setenta y dos) horas antes de la visita del especialista en Grooming y se agendará con base a la disponibilidad del proveedor de la zona.



### 4. OTROS SERVICIOS A LA SALUD:

Los servicios mencionados a continuación (servicio de desparasitación, examen de sangre en caso de emergencia y coordinación de movilidad para pasar por medicamentos en caso de emergencia) se prestarán con un límite de ₡15.000 (quince mil colones) por evento y un máximo de 3 (tres) eventos al año.



**SERVICIO DE DESPARASITACIÓN:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA, le coordinará una cita con una clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria de ADDIUIVA, para que le sea realizado a la mascota una desparasitación vía oral o tópica

**EXÁMEN DE SANGRE EN CASO DE EMERGENCIA:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA le coordinará una cita con un laboratorio o clínica veterinaria, perteneciente a la red veterinaria de ADDIUIVA, para que le sea realizado a la mascota un examen de sangre.

**COORDINACIÓN DE MOVILIDAD PARA PASAR POR MEDICAMENTOS EN CASO DE EMERGENCIA:** Por solicitud del ASOCIADO ADDIUIVA 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 costo de los medicamentos lo debe asumir el ASOCIADO.

**EXCLUSIONES GENERALES DE “OTROS SERVICIOS A LA SALUD”:** El costo de los medicamentos y demás gastos que se deriven de la valoración, serán cubiertos directamente por el ASOCIADO, los servicios se coordinarán por medio de la red veterinaria de ADDIUIVA, la cual se agendará con base a la disponibilidad de la RED de proveedores de ADDIUIVA en las 72 (setenta y dos) horas posteriores a la solicitud en horario hábil; con excepción del examen de sangre en caso de emergencia que se coordinará en horario de atención de emergencias. No aplica la modalidad de reembolso. Se debe contar con una referencia de un especialista para la coordinación de los exámenes (no son de control). En caso de que haya un excedente en el monto, dentro de los límites establecidos, deberá ser cubierto por el ASOCIADO.



## 5. ASISTENCIA POR ALOJAMIENTO:

### **HOTEL PARA MASCOTAS EN CASO DE VIAJE DEL AFILIADO:**

Por solicitud del ASOCIADO y en caso de viaje, ADDIUIVA le proporcionará información general vía telefónica sobre hoteles para animales que forman parte de la Red de ADDIUIVA de acuerdo con el lugar de interés del solicitante y coordinará el hospedaje para la mascota del ASOCIADO, siempre que se trate de animales caninos o felinos domésticos. ADDIUIVA no asumirá ninguna responsabilidad sobre los servicios o la atención del hotel. El servicio queda limitado al cumplimiento de los requisitos del hotel, de parte del ASOCIADO para el hospedaje de la mascota. El presente servicio se prestará con un descuento de hasta un 30% (treinta por ciento) de descuento y limitado a 3 (tres) eventos al año y por hasta 3 (tres) noches por evento como máximo.

### **ALOJAMIENTO PARA MASCOTAS POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO:**

Por solicitud del ASOCIADO y en caso de ser hospitalizado, ADDIUIVA 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. ADDIUIVA no asumirá ninguna responsabilidad sobre los servicios o la atención del hotel. El servicio queda limitado al cumplimiento de los requisitos del hotel, de parte del ASOCIADO para el hospedaje de la mascota. Este servicio se brinda limitado a 3 (tres) eventos al año con un límite de hospedaje de €75.000 (setenta y cinco mil colones) y por hasta 3 (tres) noches por evento como máximo.

### **EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA POR ALOJAMIENTO:**

Los servicios se coordinarán por medio de la red veterinaria de ADDIUIVA, la cual se agendará con base a disponibilidad de la RED de proveedores



de ADDIUIVA en las 72 (setenta y dos) horas posteriores a la solicitud. El presente servicio se prestará en horario hábil. No aplica la modalidad de reembolso. Se requiere presentar el comprobante de hospitalización para poder utilizar este servicio.



## 6. ASISTENCIA POR EXTRAVÍO:

**CREACIÓN DE MATERIAL POP PARA LA BÚSQUEDA DE LA MASCOTA EN CASO DE PÉRDIDA:** En caso de pérdida o robo de la mascota y por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA le brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de la residencia del ASOCIADO propietario de la mascota. ADDIUIVA ayudará e incluirá la creación de material POP (incluye: folletos, afiches y fotografías), de la mascota extraviada del ASOCIADO. Es responsabilidad del ASOCIADO, brindar la información y fotos necesarias para la creación del material POP descrito en esta asistencia. ADDIUIVA brindará respuesta en un tiempo máximo de 24 (veinte cuatro) horas en el GAM y 48 (cuarenta y ocho) horas fuera del GAM (Zonas Rurales). El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: un límite de €25.000 (veinticinco 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 ASOCIADO en la creación de material POP, ADDIUIVA le brindará asistencia en la impresión del material (incluye: folletos, afiches y fotografías) en un solo color. Es responsabilidad del ASOCIADO, brindar la información y fotos necesarias para la impresión del material POP descrito en esta asistencia. ADDIUIVA brindará respuesta en un tiempo máximo de

24 (veinte cuatro) horas en el GAM y 48 (cuarenta y ocho) horas fuera del GAM (Zonas Rurales). El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: un límite de €25.000 (veinticinco 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 ASOCIADO, ADDIUIVA brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del ASOCIADO propietario de la mascota. ADDIUIVA 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: un límite de €25.000 (veinticinco mil colones) por evento y un límite de 3 eventos al año.

### **TRANSPORTE QUE AYUDE EN LA BÚSQUEDA DE LA MASCOTA EN UN RADIO DE 2KM:**

En caso de pérdida o robo de la mascota y por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA le brindará asistencia en el transporte que ayude en la búsqueda de la mascota en un radio máximo de 2km según la indicación del ASOCIADO del último lugar donde se vio la mascota. ADDIUIVA brindará respuesta en un tiempo máximo 24 (veinte cuatro) horas en el GAM y 48 (cuarenta y ocho) horas fuera del GAM (Zonas Rurales). El presente servicio se prestará con las siguientes condiciones: un límite de €25.000 (veinticinco mil colones) por evento y un límite de 3 eventos al año.



## 7. SERVICIOS PARA EL HOGAR DE LA MASCOTA:

Los siguientes servicios mencionados a continuación para el hogar de la mascota (Movilidad y pago de carpintero al domicilio, modificación a las barreras de acceso al domicilio o partes internas



del mismo y daños directos del inmueble del cliente ocasionados por la mascota), se prestarán con un límite en el monto de ¢35.000 (treinta y cinco mil colones) y con un límite de 3 (tres) eventos por año.

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

Por previa 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, ADDIUIVA enviará un prestador de servicio en carpintería para que realice la reparación de la casa de la mascota. Este servicio se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO.

**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, ADDIUIVA enviará a un prestador de servicio para brindar la asesoría y consejos necesarios para la MODIFICACIÓN DE LAS BARRERAS O BARRERAS DE ACCESO de la mascota a espacios del hogar. El presente servicio será brindado únicamente en el área metropolitana de zonas CENTRALES de las ciudades de Alajuela, Heredia, Cartago y San José y en horario hábil, según glosario de términos del presente apartado y en el domicilio permanente del ASOCIADO. En todo caso, ADDIUIVA 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 ASOCIADO, 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.







### **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 ASOCIADO por daños directos en el inmueble ocasionados por la mascota exclusivamente raspadura (rasgadas) en rodapiés y puertas de la casa de habitación, ADDIUIVA 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.

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

Los materiales serán cubiertos en todo momento por el AFILIADO. No están incluidos diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o anteproyecto. Estos servicios deben ser solicitados con un mínimo de 72 (setenta y dos) horas de anticipación y en horario hábil.



## **8. SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL PARA LA MASCOTA:**

### **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN RESPONSABILIDAD CIVIL RELACIONADA CON LA MASCOTA:**

Por solicitud del ASOCIADO 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 ASOCIADO, sobre derechos de los animales según la legislación costarricense, ADDIUIVA lo pondrá en contacto con un profesional en derecho con el fin de brindarle orientación telefónica. ADDIUIVA no es responsable por cualquier determinación que tome el ASOCIADO, 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.

### **ASESORÍA EN TRÁMITE DE SALIDA DEL PAÍS DE LA MASCOTA:**

Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional para brindarle información necesaria para el envío de mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos, ingreso de animales o mascotas a otros países, y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota, entre otras consultas relacionadas a este tema. ADDIUIVA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta, ni por aquellas empresas donde se le referencie al ASOCIADO su consulta. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

### **ASESORÍA EN DEMANDAS SOBRE EL ASOCIADO POR ACTOS REALIZADO POR LA MASCOTA:**

A solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA le proporcionará telefónicamente asistencia legal en caso de daños a terceros ocasionados por la mascota. ADDIUIVA sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados y 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.



## **9. SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA:**

Los servicios mencionados a continuación (Servicio de cremación, urna con placa personalizada, traslado de la mascota hasta el centro de cremación) se prestarán con un límite de 1 (un) evento al año por cada servicio y por animal doméstico del ASOCIADO con un límite máximo de ₡100 000,00 (cien mil colones) por servicio.

**SERVICIO DE CREMACIÓN:** Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada,



ADDIUIVA prestará el servicio de cremación. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el ASOCIADO ha solicitado y obtenido el visto bueno a través de la central telefónica de ADDIUIVA. Se deja establecido que el servicio lo prestará ADDIUIVA a través de su red de proveedores.

**URNA CON PLACA PERSONALIZADA:** 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 ASOCIADO una urna de madera estándar y seleccionada a criterio de ADDIUIVA o con base a la disponibilidad en inventario del proveedor del servicio. ADDIUIVA gestionará 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, ADDIUIVA gestionará y cubrirá el traslado del cuerpo de la mascota, desde la vivienda y/o veterinaria hasta el centro de cremación.

**ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA:** Por solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA lo pondrá en contacto telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante el fallecimiento de la mascota. La orientación busca minimizar vulnerabilidades a la salud, siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del ASOCIADO, entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. El presente servicio se prestará sin límite en el monto, ni límite de eventos por año, pero en horario hábil.



#### **EXCLUSIONES GENERALES 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.Aplica carencia (tiempo de espera) de 60 (sesenta) días para solicitar el servicio posterior a la activación.
- c.Que el fallecimiento de la mascota amparada haya ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.
- d.Si el fallecimiento se da 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. (Se define enfermedades preexistentes como enfermedades diagnosticadas antes de adquirir el plan.)
- e.Se debe de presentar el control de vacunas de la veterinaria donde indique la fecha de nacimiento de la mascota.

#### **10. ASISTENCIA EN RESPONSABILIDAD CIVIL:**

**ATENCIÓN MÉDICA A TERCERAS PERSONAS EN CASO DE ATAQUE DE LA MASCOTA EN CLÍNICAS DE PERSONAS:** Por solicitud de ASOCIADO, en caso de ataque de la mascota que llegase a ocasionar lesiones físicas a una tercera persona ADDIUIVA cubrirá la atención médica en caso de que necesite el afectado. Esta asistencia cubre únicamente las lesiones y no la muerte que pueda sufrir el tercero afectado, por lo que el ASOCIADO 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 1 (un) evento al año con un límite máximo de €200.000,00 (doscientos mil colones). Este servicio queda sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la red de ADDIUIVA.



## 11. SERVICIOS DE DESCUENTO:

**DESCUENTOS EN CLÍNICAS VETERINARIAS (EXÁMENES DE LABORATORIO, CONSULTAS VETERINARIAS, ACCESORIOS, RAYOS X, REHABILITACIÓN, GROOMING, ENTRE OTROS) Y SERVICIOS EN CASTRACIÓN DE MASCOTAS:** El ASOCIADO tendrá acceso a descuentos preferenciales para sus mascotas según la red de proveedores de ADDIUIVA, específicamente en: clínicas veterinarias (exámenes de laboratorio, consultas veterinarias, accesorios, rayos x, rehabilitación, grooming, entre otros) y servicios en castración de mascotas. Los porcentajes de descuentos vigentes al momento de requerir el servicio deberán ser consultados o confirmados por medio de ADDIUIVA. Este servicio lo presta ADDIUIVA sin asumir ninguna responsabilidad en la elección de los servicios médicos o la atención del centro médico VETERINARIO. El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año en cuanto a las veces que el ASOCIADO requiera la coordinación de los servicios. El límite del monto de descuento tendrá variación según el proveedor y servicio solicitado.



## 12. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN:

**INFOVACUNAS:** Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA 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. ADDIUIVA 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 ASOCIADO, ADDIUIVA proporcionará información general vía telefónica sobre clínicas veterinarias en el lugar de interés del solicitante. ADDIUIVA 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.

## LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS:

Por previa solicitud del ASOCIADO, ADDIUIVA realizará la búsqueda del mejor precio de un medicamento en las VETERINARIAS cercanas a la localización del ASOCIADO 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 ASOCIADO incurra al acudir a la VETERINARIA indicada, mismos que serán de entera responsabilidad del ASOCIADO. El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

## TARIFAS PREFERENCIALES PARA MASCOTAS EN:

El ASOCIADO tendrá acceso a descuentos preferenciales para sus mascotas en la Red de Proveedores de ADDIUIVA, 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 ADDIIVA. 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.

## IV. Exclusiones generales:

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

1. Los servicios que el ASOCIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIIVA.
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 ADDIIVA.
3. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el ASOCIADO con dolor o mala fe.
4. 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.
5. La asistencia y gastos 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, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
6. 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.
7. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
8. 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.
9. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
10. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
11. 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.
12. Los servicios se prestarán y tendrán cobertura en todo el territorio nacional continental.
13. Los casos de ambulancia por emergencia o accidente, no cubre traslados de hospital a casa ni de hospital a hospital.
14. Los eventos a consecuencia de un desastre epidémico (pandemias) o infección forman parte de una excepción debido a que no se excluyen, se opera de forma ordinaria (normal), solo se implementan cambios en los protocolos.
15. Siniestros a consecuencia directa o indirecta de terrorismo.



## V. Otras consideraciones:

**OBLIGACIONES DEL ASOCIADO:** En caso de evento procedente según lo indicado en el presente anexo, el ASOCIADO deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del ASOCIADO 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 ASOCIADO sin previa autorización de ADDIUIVA.

## VI. Responsabilidad:

ADDIUIVA a través del programa “ASISTENCIA MASCOTAS” quedará relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del ASOCIADO, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo los servicios que el ASOCIADO haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUIVA, 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 ADDIUIVA, 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 seleccionado por ADDIUIVA.

ADDIUIVA 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 ADDIUIVA, sin embargo, ADDIUIVA será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores cuando sea aplicable.

## VII. Prestación de los servicios:

ADDIUIVA 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.

## VIII. Excedentes:

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

## IX. Terminación del servicio de asistencia:

El ASOCIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de ADDIUIVA, Coope Ande o del ASOCIADO. Si el ASOCIADO cancela su servicio con Coope Ande también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de asistencia.



 •  •  Chat en Línea • 2243-0303 • [www.coopeande1.com](http://www.coopeande1.com)

