

# CONDICIONES DE USO

## PLAN SCOTIA MASCOTAS

El presente documento incorpora los términos y condiciones de uso del Plan Scotia Mascotas, las cuales son de acatamiento obligatorio para el Afiliado.

### I. Glosario de términos

- 1. Afiliado:** Cliente que contrata el servicio a su titularidad, y es propietario de la mascota objeto de esta asistencia.
- 2. Scotia Mascotas:** Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia.
- 3. Call Center Scotia Mascotas:** Central de asistencia del PRESTADOR, la cual puede ser contactada al teléfono 8000-010101.
- 4. Mascota:** Se considera a la mascota, propiedad del Afiliado y que es objeto de los servicios de este Plan. La mascota debe tener una edad de al menos 2 meses de edad y máximo 12 años, al momento de su inclusión. Este plan está destinado únicamente a perros y/o gatos, no se prestan estos servicios para ningún otro tipo de mascota.
- 5. Plan Scotia Mascotas:** El plan de servicios de asistencia a mascotas, objeto de las presentes condiciones de uso.
- 6. Prestador:** El proveedor de los servicios del PLAN SCOTIA MASCOTAS, a saber la entidad Panamá Asistencia S.A., entidad existente y vigente conforme a las leyes de la República de Panamá.
- 7. Primera dosis:** Se entiende por primera dosis de medicamentos la dosis indicada por el médico para iniciar el tratamiento y hasta un máximo de 5 días.
- 8. Red de proveedores:** Se trata de las clínicas, veterinarios, comercios, entre otros, que forman parte de la red de proveedores del PRESTADOR para efectos del PLAN SCOTIA MASCOTAS, la cual puede ser consultada a través del Call Center Scotia Mascotas. La Red de proveedores podrá ser modificada en cualquier momento por el PRESTADOR.
- 9. Scotiabank:** La entidad Scotiabank de Costa Rica, S.A.
- 10. Tiempo de espera:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del servicio de asistencia, en dicho periodo el AFILIADO no puede hacer uso del servicio.
- 11. Vacuna Polivalente:** Vacuna que inmuniza contra más de una cepa de un antígeno. Por ende, se refiere a una protección para diferentes virus en una misma vacuna.

## II. Afiliación al plan

Para efectos de afiliarse al PLAN SCOTIA MASCOTAS, el AFILIADO deberá completar el Formulario de Afiliación respectivo, o bien aceptar su afiliación por medios de comunicación a distancia tales como, pero sin limitarse a, afiliación por teléfono, correo electrónico, plataforma web Scotia en Línea, entre otros. Para tales efectos, deberá brindar sus datos personales y los datos de la mascota correspondiente (máximo una mascota por plan). EL PRESTADOR podrá solicitar evidencias de la mascota, tales como: fotografías, carné de vacunación, inspección in situ y datos descriptivos de la misma. Se deja expresa constancia que no se podrán incluir mascotas menores a 2 meses de edad o mayores a 12 años. Contempla la inclusión de perros y gatos exclusivamente.

## III. Precios y cambios en el servicio

El precio del servicio será la suma mensual de OCHO Dólares (US\$8), moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. En caso de efectuarse alguna modificación sustancial de los términos contractuales del PLAN SCOTIA MASCOTAS (precio, servicios, tiempos de espera, proveedor principal, límites y restricciones, entre otros), SCOTIABANK comunicará al AFILIADO dicho cambio antes de que entre en efecto con al menos un mes de antelación, y en dado caso, el AFILIADO podrá cancelar su afiliación si no estuviera de acuerdo con el o los cambios. Si no se recibiera comunicación del AFILIADO o cancelación de su afiliación durante dicho plazo de un mes, se entenderá que ha aceptado los cambios. No se considerará modificación sustancial el incremento o disminución de la Red de Proveedores, la cual podrá ser consultada en todo momento a través del Call Center SCOTIA MASCOTAS.

En caso de cambio del medio de pago del AFILIADO (tarjeta de crédito o débito), deberá reportar dicho cambio de inmediato en cualquiera de las sucursales de SCOTIABANK, para la actualización respectiva de los sistemas de cobro. En caso de falta de pago del precio mensual por cualquier causa, incluyendo la falta de actualización antes indicada, o si no es posible su cobro en los medios autorizados por el AFILIADO, SCOTIABANK podrá en cualquier momento proceder con la terminación de la membresía del AFILIADO sin responsabilidad.

## IV. Procedimiento para solicitar un servicio

Sin perjuicio de los requisitos específicos indicados en la sección V siguiente, cuando se requiera la prestación de los servicios previstos en este documento, el AFILIADO deberá:

- Llamar al Call Center Scotia Mascotas, al número de atención 8000-010101.
- Brindar la información que le solicite el Call Center Scotia Mascotas, relativo a consultas para validar la identidad del AFILIADO, datos de la mascota y vigencia del servicio, para así determinar el tipo de servicio que requiere la mascota según su estado.

- El Call Center Scotia Mascotas confirmará que la membresía del AFILIADO esté vigente y al día en sus pagos mensuales.
- Seguir las indicaciones del PRESTADOR, quien coordinará la atención que requiere la mascota o activará el servicio de emergencia.
- En caso que no existan proveedores de red a menos de 6 kilómetros de distancia de la residencia del AFILIADO dentro del área metropolitana del GAM, o a 25 Kilómetros en el resto del País, la empresa podrá ofrecer, previa autorización del Call Center Scotia Mascotas, un **reembolso parcial**, equivalente de aplicar el porcentaje indicado en el Anexo A (según el servicio requerido) sobre el monto de la factura del comercio o profesional contratado por el AFILIADO, sujeto al monto máximo que indica dicho Anexo. En ningún caso se girarán montos mayores al límite indicado en el Anexo A por cada evento. Este beneficio está sujeto a que el Call Center Scotia Mascotas conozca y acepte la cotización previa del servicio y reciba posteriormente del AFILIADO la factura respectiva.

El AFILIADO podrá solicitar los servicios descritos, de acuerdo a su plan escogido, a las cuarenta y ocho (48) horas después de la afiliación al PLAN SCOTIA MASCOTAS, y superado el tiempo de espera en los servicios que aplique. Lo anterior salvo en situación de emergencias o accidentes, en cuyo caso podrán solicitar los servicios en forma inmediata siempre y cuando sea autorizado por el Call Center Scotia Mascotas.

## V. Servicios del Plan Scotia Mascota

El PLAN SCOTIA MASCOTAS contiene los siguientes servicios de asistencia para el AFILIADO y su mascota:

### 1. ASISTENCIA A MASCOTAS

#### a) Servicio de orientación telefónica:

El AFILIADO podrá solicitar este servicio todas las veces que sea necesario para cada padecimiento por separado y para recibir orientación veterinaria telefónica mediante el Call Center Scotia Mascotas, siempre que no existan periodos de espera específicos para el servicio solicitado o superadas las 48 horas desde la afiliación. La orientación telefónica será referida a las siguientes atenciones veterinarias:

- Consulta primaria
- Salud preventiva
- Salud reproductiva
- Nutrición
- Educación y conducta
- Emergencias
- Medicina alternativa
- Vacunación

#### b) Consulta veterinaria:

El AFILIADO podrá solicitar consulta de médico veterinario, la misma será coordinada por el Call Center Scotia Mascotas en clínicas veterinarias de la Red de Proveedores. El AFILIADO podrá solicitar una consulta de médico veterinario a domicilio, la misma incluye la primera dosis prescrita por el veterinario, sin costo al AFILIADO.

En caso que El AFILIADO exceda el límite de consultas contratado en clínicas veterinarias y a domicilio, podrá solicitar consultas adicionales a veterinarios de la Red de Proveedores a precio preferencial.

Condiciones y restricciones:

- 2 consultas al año en el consultorio de los veterinarios de la Red de Proveedores.
- 1 consulta a domicilio al año con veterinarios de la Red de Proveedores. La consulta incluye primera dosis prescrita por el veterinario tratante, sin costo al AFILIADO.
- Tarifa preferencial por consultas médicas adicionales en clínicas veterinarias de la Red de Proveedores y/o a domicilio.
- Aplica tiempo de espera de 30 días para su utilización.

### **c) Cronograma de vacunas:**

El AFILIADO podrá solicitar el servicio de vacunación al Call Center Scotia Mascotas. Las atenciones se realizarán en el consultorio veterinario de la Red de Proveedores que establezca el Call Center Scotia Mascotas. Incluye específica y puntualmente:

- Primera dosis de Polivalente (cachorro 2 meses).
- Rabia (4 meses).
- No se contemplan otras vacunas a las indicadas anteriormente.

Condiciones y restricciones:

- Aplica tiempo de espera de 30 días a partir de la afiliación al PLAN SCOTIA MASCOTAS para su utilización.

### **d) Traslado de mascota:**

El AFILIADO podrá solicitar el traslado de su mascota a un centro de atención por emergencia, este traslado será a una clínica veterinaria designada por el Call Center Scotia Mascotas. En caso que El AFILIADO exceda el límite de consultas contratado podrán solicitar las consultas a médicos veterinarios de la Red de Proveedores con precio preferencial.

Condiciones y restricciones:

- 2 servicios gratuitos al año, en la Red de Proveedores.
- Tarifa preferencial por traslados adicionales.

### **e) Orientación y apoyo en casos de pérdida de mascotas:**

En caso de pérdida de la mascota, el AFILIADO podrá solicitar el servicio al Call Center Scotia Mascotas, el cual consiste específicamente en el apoyo en la elaboración del arte, diseños de folletos, afiches, para que el AFILIADO posteriormente los imprima, distribuya o los suba a las redes sociales.

Condiciones y restricciones:

- El AFILIADO deberá brindar la o las fotografías para los afiches.
- El Call Center Scotia Mascotas únicamente preparará el arte respectivo (diseño), siendo la impresión, distribución o entrega le corresponderá exclusivamente al AFILIADO.

### **f) Tarifas preferenciales**

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

- Servicio de Guardería de Mascotas y/o paseo de caninos.
- En caso de hospitalización.

- Servicio de baño y peluquería.
- Clínicas veterinarias.
- Comercios relativos a alimentos y/o productos de mascotas.

Los porcentajes de descuentos vigentes al momento de requerir el servicio, deberán ser consultados o confirmados con el Call Center Scotia Mascotas.

## VI. Tabla de servicio

El PRESTADOR podrá brindar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Todos los servicios se prestarán únicamente con la Red de Proveedores autorizada por el PRESTADOR, quienes serán directamente responsables frente al AFILIADO en caso de cualquier daño en la prestación del servicio.

SERVICIOS		MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	TIEMPO DE ESPERA PARA UTILIZACIÓN
<b>Servicios de Orientación Telefónica</b>	Orientación telefónica con un profesional veterinario de la Red.	Ilimitado	Ilimitado	
<b>Consultas Médicas</b>	Consulta veterinaria dentro de la Red. Aplican descuentos y precios preferenciales por consultas adicionales.	Ilimitado	2	30 días
	Consultas médicas veterinaria a domicilio. Aplican descuentos y precios preferenciales por consultas adicionales.	Ilimitado	1	30 días
<b>Cronograma de Vacunación</b>	Vacunación en consultorio veterinario de la Red de acuerdo al cronograma. La primera dosis de Polivalente (cachorros mayores de 2 meses) y Rabia (después de los 4 meses de edad) será gratuita. No se contemplan otras vacunas a las indicadas anteriormente.	1 Por tipo de vacuna	1	30 días
<b>Traslado</b>	Servicio de Traslado de la Mascota a un centro de atención de la Red, por emergencia. Aplican descuentos con tasa preferenciales por traslados adicionales.	Ilimitado	2	No aplica
<b>Tarifas preferenciales</b>	Servicio de Guardería de Mascotas y/o paseo de caninos	Ilimitado	Ilimitado	48 horas, salvo casos de emergencia o accidente
	Hospitalización	Ilimitado	Ilimitado	
	Servicio de Baño y peluquería	Ilimitado	Ilimitado	
	Clínicas veterinarias	Ilimitado	Ilimitado	
	Red de proveedores de alimentos y productos para su mascota	Ilimitado	Ilimitado	
<b>Orientación y apoyo en caso de pérdida de mascotas</b>	Apoyo en la elaboración del arte, diseño de folletos y afiches para las labores de localización en caso de pérdida de su mascota.	Ilimitado	Ilimitado	48 horas, salvo casos de emergencia o accidente

## VII. Límites y restricciones del plan

No podrán utilizarse los servicios en los hechos o solicitudes que se ocasionen como consecuencia directa o indirecta de los siguientes supuestos:

- Los servicios que el AFILIADO haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta, y no a través del Call Center Scotia Mascotas.
- Cuando el AFILIADO no proporcione la información necesaria o requerida para brindar la asistencia.
- Los causados por dolor o mala fe del AFILIADO.
- Los fenómenos de carácter extraordinario que impiden, imposibilitan, dificultan o encarecen la prestación de servicios fuera de su operación normal, tales como pero sin limitarse a: (i) eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyendo inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, maremotos; (ii) hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, bloqueo de vías, motín o tumulto popular; (iii) hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz; y (iv) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva. Una vez reestablecidas las condiciones normales de operación de la Red de Proveedores, se reanudarán los servicios.

Únicamente se permitirá la contratación y vigencia de una afiliación al PLAN SCOTIA MASCOTAS por cada mascota del AFILIADO. En ningún caso podrá contratarse más de una afiliación para una misma mascota, y en caso de darse esa situación por cualquier razón, SCOTIABANK podrá cancelar de inmediato la afiliación más reciente, y devolver los cargos efectuados a la misma.

## VIII. Terminación

SCOTIABANK podrá cancelar la membresía del AFILIADO al PLAN SCOTIA MASCOTAS, sin responsabilidad, en caso de falta de pago del precio o imposibilidad de cobro en los medios autorizados por el AFILIADO. Asimismo, El AFILIADO podrá cancelar su membresía al PLAN SCOTIA MASCOTAS en cualquier momento, brindando una notificación previa a SCOTIABANK en sus sucursales. En dado caso, el cobro se suspenderá en el mes inmediato siguiente a la terminación.

En caso de terminación por cualquier causa, el AFILIADO no podrá volver a suscribir el PLAN SCOTIA MASCOTAS hasta transcurridos los meses necesarios para cumplir el año de vigencia del plan terminado, ya que los límites de uso de los servicios (cantidad de eventos) son establecidos para periodos anuales.

Finalmente, los beneficios del presente Plan finalizan desde el momento en que la mascota reportada muere o al transcurrir un mes desde la desaparición o pérdida de la mascota, siempre y cuando dichos hechos sean debidamente notificados por El AFILIADO al Call Center Scotia Mascotas. En caso de no notificar la muerte o extravío de la mascota, el cobro mensual del presente Plan se mantendrá en curso, y el AFILIADO no tendrá derecho a reembolso de los pagos realizados.

## IX. Generalidades

El presente Plan se rige por las condiciones de uso antes indicadas, y supletoriamente por las leyes y reglamentos de la República de Costa Rica. Al incorporarse al PLAN SCOTIAMASCOTAS, se entiende para todo efecto legal que el AFILIADO entiende y acepta la totalidad de las condiciones aquí indicadas. El AFILIADO entiende y acepta que los servicios del presente contrato serán prestados por el PRESTADOR y su Red de Proveedores, por lo que SCOTIABANK no tendrá ninguna responsabilidad por cualquier daño o pérdida que pueda generarse en la prestación de dichos servicios.

Los beneficios del presente plan no son transferibles, no se pueden vender, ceder, heredar, ni de cualquier forma transferir por parte de EL AFILIADO. En caso de dudas, consultas, quejas, o requerimiento de actualización de datos del AFILIADO, este podrá presentarse a cualquier sucursal de SCOTIABANK a realizar la gestión respectiva.

De conformidad con lo dispuesto en la resolución SGS-R-214 -2009 de la Superintendencia General de Seguros, de fecha 6 de noviembre del 2009, SE HACE CONSTAR que los beneficios del presente PLAN SCOTIAMASCOTAS no contemplan ni son un producto de seguros, y por ende no se encuentra regulado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

**Anexo A**  
**Porcentajes Aplicables en casos de Reembolso Parcial**

La siguiente tabla será utilizada como referencia para la aplicación de reembolsos en caso de que no existan proveedores de red a menos de 6 kilómetros de distancia de la residencia del AFILIADO dentro del área metropolitana del GAM, o a 25 Kilómetros en el resto del País, Este beneficio está sujeto a que el Call Center conozca y acepte la cotización previa del servicio y reciba posteriormente del AFILIADO la factura respectiva

	<b>Reembolso Máximo</b>	<b>Límite</b>
Alimento	5%	CRC 30,000
Laboratorio	10%	
Imágenes	10%	
Accesorios	5%	
Servicio de Emergencia	10%	
Hospitalización	10%	
Medicamentos	5%	
Guardería	10%	
Paseo canino	10%	
Baño y peluquería	5%	
Consulta Veterinaria	10%	
Consulta Domicilio	10%	
Vacuna Polivalente	10%	
Vacuna Rabia	10%	
Mediphone	10%	
Ambulancia	10%	