

# Seguro para Mascotas

## Condiciones Generales

DEFINICIONES. \_\_\_\_\_ 3

COBERTURA BÁSICA \_\_\_\_\_ 3

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA BÁSICA \_\_\_\_\_ 4

COBERTURAS ADICIONALES. \_\_\_\_\_ 4

EXCLUSIONES PARA LAS COBERTURAS ADICIONALES. \_\_\_\_\_ 5

SERVICIOS DE ASISTENCIAS. \_\_\_\_\_ 5

EXCLUSIONES PARA TODAS LAS ASISTENCIAS. \_\_\_\_\_ 7

PRIMA \_\_\_\_\_ 7

VIGENCIA. \_\_\_\_\_ 8

GENERALIDADES. \_\_\_\_\_ 8

## **CONDICIONES GENERALES**

Seguro para Mascotas

**“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 28 de abril de 2020, con el número PPAQ-S0079-0015-2020/CONDUSEF-004331-03”**

### Definiciones.

#### 1 Asegurado.

Propietario de la Mascota declarada en la presente Póliza, quien tendrá el derecho al beneficio de cada cobertura en caso de siniestro.

#### 2 Contratante.

Persona física o moral que paga la prima de la Póliza de seguro y que generalmente coincide con la persona del Asegurado. El Contratante se hará constar en la carátula de la Póliza.

#### 3 Institución.

BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México.

#### 4 Mascota.

Es aquel perro o gato, descrito en la carátula y/o especificación particular de esta Póliza, propiedad del Asegurado con el que convive estrechamente en una relación afectiva, destinado única y exclusivamente a vivir en una casa habitación.

#### 5 Medios Electrónicos.

Los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, para la celebración de servicios u operaciones de este contrato de seguro y que estén disponibles por la Institución.

#### 6 Suma Asegurada.

La cantidad acordada por las partes para cada una de las coberturas solicitadas por el Contratante, misma que se encuentra estipulada en la carátula de la Póliza y que cubrirá la Institución en caso de que se presente el siniestro y se cumplan los requisitos establecidos en el presente contrato que constituye el límite máximo de responsabilidad para la Institución de seguros en caso de siniestro.

#### 7 Periodo de Espera.

Se entenderá como el tiempo ininterrumpido que deberá transcurrir contado a partir de la fecha de inicio de vigencia o última rehabilitación de la Póliza para tener derecho a las coberturas, no siendo indemnizables bajo esta Póliza los siniestros que se produzcan en este período. Dicho periodo queda establecido para cada beneficio en el que aplique.

#### 8 Tercero Dañado.

Es la persona física que sufre daños en su persona o en sus bienes ocasionados por la Mascota.

#### 9 Veterinario.

Persona que se ocupa de la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, así como de los trastornos y lesiones de los animales, y que además cuenta con cédula profesional para practicar su profesión.

### Cobertura básica

#### Responsabilidad Civil – Daños a Terceros

La Institución se obliga a pagar la indemnización hasta la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la Póliza, que el Asegurado deba a un Tercero Dañado, a consecuencia de uno o más hechos realizados sin dolo, ya sea por culpa o negligencia en el cuidado, vigilancia o por agresividad de la Mascota y que causen un daño previsto en el presente contrato a terceras personas.

Para la cobertura de Responsabilidad Civil los daños comprenden: lesiones corporales, enfermedades derivadas de un daño físico, fallecimiento, así como el deterioro o destrucción de bienes que haya causado

## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

la Mascota. Los perjuicios que resulten y el daño moral sólo se cubren cuando sean consecuencia directa e inmediata de los citados daños.

Las partes acuerdan que se descontará del pago de indemnización, el monto por concepto de Deducible que se especifica en la carátula de Póliza.

La aplicación del beneficio para esta cobertura comenzará después de transcurrido el Periodo de Espera de 15 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de vigencia o última rehabilitación de la Póliza.

### Exclusiones para la cobertura básica

- a) Cuando los daños no hayan sido causados por la Mascota.**
- b) Responsabilidad por daños ocasionados dolosamente, es decir, de forma intencional.**
- c) Se excluyen de esta cobertura los daños que la Mascota pueda ocasionar a los miembros de la familia del Asegurado.**
- d) Cuando se trate de Mascota distinta a la indicada en la carátula de la Póliza.**
- e) Cualquier siniestro ocurrido fuera de la república mexicana**
- f) Cuando no se logre identificar a la Mascota.**

### Coberturas Adicionales.

#### **Ayuda para Gastos Funerarios.**

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

En caso de fallecimiento de la Mascota bajo los términos a los que se refiere el presente contrato, la Institución reembolsará por concepto de gastos funerarios hasta la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la Póliza para la presente cobertura. Para efectos de este contrato solo se reembolsará la Suma Asegurada convenida cuando los gastos sean para la incineración o entierro del cadáver de la Mascota y que el fallecimiento sea avalado por un Veterinario.

Las partes convienen que será necesaria la comprobación de los gastos funerarios para que la Institución realice el reembolso por la cantidad indicada en dichos comprobantes hasta por la Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza.

En caso de que los gastos realizados por el Asegurado y/o Contratante sean mayores a la Suma Asegurada convenida en este contrato, el Contratante deberá absorber la diferencia.

La aplicación del beneficio para esta cobertura comenzará después de transcurrido el Periodo de Espera de 90 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de vigencia o última rehabilitación de la Póliza.

#### **Fallecimiento Accidental.**

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicada en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, se amparan los siguientes riesgos:

En caso de fallecimiento de la Mascota Asegurada a consecuencia de cualquiera de las siguientes causas:

- Atropellamiento
- Lesiones por ataques de otros animales
- Traumatismos o lesiones sufridas por accidentes
- Caídas
- Ingestión de cuerpos extraños

## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

- Golpe de calor
- Lesiones por acción violenta súbita y externa o envenenamiento accidental

Bajo los términos a los que se refiere el presente contrato, la Institución indemnizará en una sola exhibición al Asegurado y/o Contratante la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la Póliza para la presente cobertura.

La aplicación del beneficio para esta cobertura comenzará después de transcurrido el Periodo de Espera de 15 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de vigencia o última rehabilitación de la Póliza.

#### Exclusiones para las coberturas adicionales.

- a) Cuando no se logre identificar a la Mascota.**
- b) Cuando la muerte de la Mascota sea a consecuencia de participar en eventos de cacería, peleas clandestinas o actividades ilícitas.**
- c) En el caso de que la muerte de la Mascota se haya suscitado sin recuperación del cadáver.**
- d) Maltrato animal y/o culpa grave de los dueños de la Mascota.**
- e) Cuando se trate de Mascota distinta a la indicada en la carátula de la Póliza.**

#### Servicios de Asistencias.

Si en la carátula de la Póliza se indica que se incluyen los servicios de Asistencias, se aplicarán las siguientes condiciones generales:

##### Asistencia Veterinaria Telefónica

En caso de que el Asegurado lo requiera, la red de médicos Veterinarios, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes proporcionado por la Aseguradora en la misma documentación contractual, en dónde se le indicará la red de Proveedores, dará orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la Mascota sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.

##### Referencias Veterinarias

Se darán referencias de check up, vacunas, estética y guardería, clínicas y médicos, a petición del Asegurado, el asesor telefónico coordinará las citas con los prestadores Veterinarios en cualquier parte de la república mexicana, el costo total de la consulta la deberá cubrir el Contratante o Asegurado.

Acceso a la red de proveedores para mascotas con el fin de obtener precios preferenciales en vacunas, estéticas, tiendas de accesorios para mascotas, pensiones, etc. Se ayudará en la localización y envío de medicamentos y alimentos para perros e información sobre la venta de accesorios.

##### Descuentos en Clínicas Veterinarias

Se pondrá a disposición del Asegurado, el cual deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes proporcionado por la Aseguradora en la misma documentación contractual, en dónde se le indicará la red de Proveedores, una exclusiva red de descuentos en los siguientes servicios:

- Tiendas de Mascotas
- Accesorios
- Alimentos para Mascotas
- Veterinarios

##### Asesoría en caso de Extravío de Mascotas.

A solicitud del Contratante y/o Asegurado; se brindará asesoría sobre las acciones recomendadas para la búsqueda y rastreo de mascotas extraviadas, informará que medios son apropiados para la difusión

## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

de la información y monitoreará reportes de mascotas encontradas, manteniendo comunicación constante con el Asegurado.

#### **Orientación para viajar con Mascotas**

A solicitud del Contratante; se brindarán las indicaciones, restricciones y procedimientos necesarios para trasladar mascotas en transporte comercial, los cargos y documentos requeridos serán realizados por el usuario y el costo de los mismos cubiertos por él.

#### **Asesoría Legal Telefónica**

En caso de que el Asegurado, requiera Asesoría Legal Telefónica, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes proporcionado por la Aseguradora en la misma documentación contractual, en dónde se le indicará la red de Proveedores, mismo que estará disponible, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para consultas telefónicas sobre cualquier tema relacionado con la Mascota.

#### **Consulta de Veterinario en Consultorio**

A solicitud del Contratante o el Asegurado; se coordinará una cita con un Veterinario de la red veterinaria, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes proporcionado por la Aseguradora en la misma documentación contractual, en dónde se le indicará la red de Proveedores, disponible en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En los demás lugares, se hará lo posible por ayudar al usuario a contactar con un veterinario u hospital con la mayor celeridad, en caso de no contar en alguna localidad con un proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al usuario, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación requerida.

#### **Consulta de Veterinario a Domicilio**

Quando el Contratante o Asegurado no pueda trasladarse a consulta veterinaria y la situación pueda resolverse en el domicilio por un Veterinario sin requerir atención de urgencia, se procederá al envío de un Veterinario a domicilio, sujeto a valoración y disponibilidad de la red veterinaria en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En los demás lugares, se hará lo posible por ayudar al Asegurado a contactar con un Veterinario u hospital veterinario con la mayor celeridad, en caso de no contar en alguna localidad con un proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al Contratante o Asegurado, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación que acredite el pago.

#### **Estudios por prescripción de Veterinario**

En caso de que un Veterinario prescriba análisis clínicos a la Mascota, se brindará referencias de la red de proveedores Veterinarios que pueden brindar el servicio y se restituirá al Contratante los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación requerida.

#### **Ayuda por Hospitalización (por Accidente o Enfermedad)**

En caso de que la Mascota haya sido hospitalizada como consecuencia de un accidente o enfermedad repentina que no pueda ser atendida en un consultorio veterinario, se brindará al Contratante o Asegurado información de la red de proveedores Veterinarios, para lo cual deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes proporcionado por la Aseguradora en la misma documentación contractual, y restituirá al Contratante los gastos hasta la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación requerida.

#### **Estancia para Mascotas**

En caso de que el Contratante o Asegurado se ausente de la ciudad de residencia por más de 48 horas y requiera dejar a su Mascota en una estancia para su cuidado, se brindará referencias de proveedores que otorguen el servicio, en caso de no contar en alguna localidad con un proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al usuario, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza.

#### **Estética**

En caso de que el Contratante o Asegurado requiera baño o corte de pelo para su Mascota, se brindará referencias de proveedores que otorguen el servicio, en caso de no contar en alguna localidad con un proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al usuario, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza.

#### **Vacunas**

En caso de que el Contratante o Asegurado requiera alguna vacuna para su Mascota o asesoría sobre el esquema de vacunación, se brindará referencias de proveedores que otorguen el servicio, en caso de no contar en alguna localidad con un proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al usuario, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza.

#### **Exclusiones para todas las asistencias.**

- a) Cuando el Contratante no proporcione información veraz u oportuna que permita atender adecuadamente la situación de asistencia.**
- b) Cuando se trate de Mascota distinta a la señalada en la carátula de la Póliza.**
- c) Servicios requeridos fuera del territorio de la república mexicana**
- d) Situaciones que resulten de la participación o comisión de un delito o cuando la autoridad competente no permita prestar la asistencia.**
- e) Negligencia por parte del Contratante que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un Veterinario.**
- f) Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el Contratante.**
- g) Estudios o Check Up prescritos previamente a la contratación de la Póliza.**  
**Así como aquellos que sean solicitados sin justificación o prescripción médica por escrito.**

#### **Prima.**

- 1 La prima a cargo del Contratante vence en el momento de la celebración del contrato.
- 2 Si el Contratante ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada periodo establecido y se aplicará la tasa de financiamiento pactada entre el Asegurado y la Institución.
- 3 El Contratante gozará de un periodo de gracia de 30 (treinta) días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de sus fracciones convenidas.
- 4 Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día del periodo de gracia, si el Contratante no hubiese cubierto el total de la prima o de su fracción pactada.
- 5 La prima convenida debe ser pagada en las oficinas de la Institución, contra entrega del recibo correspondiente.
- 6 En caso de siniestro la Institución deducirá de la indemnización al Contratante, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de esta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado



# CONDICIONES GENERALES

## Seguro para Mascotas

### Vigencia.

#### 1 Inicio de vigencia

Los beneficios especificados en la carátula de la Póliza surtirán efecto a partir del día que se señala en la carátula de la Póliza.

#### 2 Terminación del Seguro

Los beneficios especificados en la carátula de la Póliza terminan el día que se señala en la carátula de la Póliza.

### Generalidades.

#### 1 Edades límite de aceptación de la Mascota.

Se podrá asegurar a Perros y Gatos entre 6 meses y 9 años, para inicio de Contratación, y hasta 12 años por Renovación.

#### 2 Moneda.

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por este contrato, son liquidables en las oficinas de la Institución en Moneda Nacional de los Estados Unidos Mexicanos

#### 3 Límite territorial

El presente contrato sólo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos, en el caso de la cobertura de RESPONSABILIDAD CIVIL, serán cubiertos los siniestros que ocurran durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer fuera de la república mexicana.

El presente contrato se rige conforme a la Ley sobre el Contrato de Seguro y la demás regulación que le sea aplicable.

#### 4 Agravación del riesgo

De acuerdo a lo establecido en el **Artículo 52 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, el Contratante deberá comunicarnos las agravaciones esenciales que tenga(n) Su(s) riesgo(s) durante la vigencia de la Póliza, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omite o provoca alguna agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución en lo sucesivo.

Para efectos de la presente clausula se entenderá como agravación esencial cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación del riesgo, de tal suerte que la Institución habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.

En relación con lo anterior, la Institución no podrá librarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento del aviso de agravación del riesgo no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

“En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Contratante perderá las primas anticipadas” (**Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**).

#### Cláusula complementaria de agravación del riesgo

En caso de que, en el presente o en el futuro, el Asegurado o su Beneficiario realice o se relacione con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución, si el Asegurado o su Beneficiario, en los términos del **artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y el Acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el **artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros, fuere(n) condenado(s)

mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los **artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 bis del Código Penal Federal** y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano, o si el nombre de los Asegurados o su Beneficiario, sus actividades, o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición cuadragésima cuarta o disposición septuagésima séptima del acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el **artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que la Institución tenga conocimiento de que el nombre del Asegurado o del Beneficiario deje de encontrarse en las listas antes mencionadas, la Institución considerará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

#### 5 Otros Seguros

El Asegurado tiene obligación de dar aviso por escrito a la Institución, sobre todo seguro que contrate o haya contratado cubriendo a la Mascota contra los mismos riesgos, indicando además del nombre de las Aseguradoras y las sumas aseguradas.

Si el Contratante omitiere intencionalmente el aviso de que trata esta cláusula, o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

#### 6 Siniestros

##### a) Procedimiento en caso de pérdida

- I. Medidas de salvaguarda o recuperación. Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por este contrato, el Contratante tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución y se atenderá a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos. El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado en los términos de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

- II. Aviso. Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a la indemnización, conforme con este contrato, el Contratante, y/o Asegurado tendrán la obligación de comunicarlo por escrito a la Institución, a más tardar dentro de los 5 (cinco) días siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo darlo tan pronto cese uno u otro.

La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la Institución hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

- III. Derecho de la Institución. La Institución en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien pagar en efectivo el valor real de los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder de la Suma Asegurada en vigor.

- b) Documentos, datos e informes que el Contratante, Asegurado, o sus representantes deben rendir a la Institución.

## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

- I. El Asegurado estará obligado a comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Institución tendrá el derecho de exigir del Asegurado o sus representantes, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y con los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, y el Asegurado entregará a la Institución, los documentos y datos siguientes:
  - a) Identificación del contratante de la Póliza,
  - b) Registro fotográfico de la Mascota,
  - c) Carta de reclamación detallando el accidente o enfermedad de la mascota,
  - d) Informe médico: El Asegurado solicitará este documento al (los) Veterinario (s) que haya (n) intervenido en el diagnóstico de la muerte objeto de la reclamación,
  - e) Comprobantes de gastos que deberán reunir requisitos fiscales a nombre del Contratante de la Póliza. Los comprobantes que se presenten a la Institución siempre deberán ser originales y nunca copias fotostáticas o recibos provisionales. Cada recibo por honorarios deberá especificar claramente el concepto: consulta médica, honorarios quirúrgicos, el nombre de la Mascota.

En ningún caso se podrá exigir que el siniestro sea comprobado en juicio.

Para el caso de la Cobertura. RESPONSABILIDAD CIVIL:

#### **c) Disposiciones en caso de siniestro**

- I. Aviso de reclamación.  
El Contratante o Asegurado se obliga a comunicar a la Institución, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copias de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado y la Institución se obliga a manifestarle, de inmediato y por escrito, que no asume la dirección del proceso, si ésta fuere su decisión.

Si no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que la Institución ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Contratante y este deberá cooperar con ella, en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

En el supuesto de que la Institución no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado, al Asegurado, hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto, para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida.

- II. Cooperación y asistencia del Contratante o Asegurado con respecto de la Institución.

El Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- a) A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por la Institución para su defensa, en caso de ser ésta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca.
- b) A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en Derecho.
- c) A comparecer en todo procedimiento.
- d) A otorgar poderes en favor de los abogados que la Institución designe para que lo representen en los citados procedimientos, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

Todos los gastos que efectúe el Asegurado, para cumplir con dichas obligaciones, serán sufragados con cargo a la Suma Asegurada relativa a gastos de defensa.

Si la Institución obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.

#### III. Reclamaciones y demandas

La Institución queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridad y para celebrar convenios.

No será oponible a la Institución cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento de la propia Institución, con el fin de aparentar una responsabilidad que, de otro modo, sería inexistente o inferior a la real. La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

#### IV. Reembolso

Si el Tercero Dañado es indemnizado en todo o en parte por el Contratante y/o Asegurado, éste será reembolsado proporcionalmente por la Institución.

### 7 Fraude o dolo

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

- a) Si el Contratante o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en el error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si, con igual propósito, no entregan en tiempo a la Institución la documentación de que trata el punto "6. Siniestros" de estas condiciones.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Contratante y/o Asegurado, de los causahabientes o de los apoderados de éste.
- d) Culpa grave del Contratante y/o Asegurado.

### 8 Subrogación de derechos

La Institución que pague la indemnización se subrogará hasta por la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Contratante.

La Institución podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del Contratante.

Si el daño fue indemnizado solo o en parte, el Contratante y la Institución concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en caso de que el Contratante tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil con la persona que le haya causado el daño, o bien, si es civilmente responsable de la misma.

### 9 Lugar y pago de indemnizaciones

La Institución hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, en los términos del punto 6 de las Generalidades.

### 10 Competencia

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución o en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los **artículos 50 bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones.

En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los citados tribunales.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la elección del reclamante con razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto en contrario, será nulo.

#### 11 Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Institución por escrito, precisamente a su domicilio indicado en la carátula de la Póliza.

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Institución le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato. La Institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

#### 12 Rehabilitación

En caso de que este contrato hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de primas, el Asegurado podrá proponer su rehabilitación a la Institución, mediante las siguientes condiciones:

- a) Que se solicite por escrito y se compruebe a la Institución, que la Mascota motivo del seguro, así como las responsabilidades que se encontraban amparadas por los riesgos señalados en el contrato, reúnen las condiciones necesarias de asegurabilidad en general en la fecha de la solicitud.
- b) Para llevar a cabo la rehabilitación de este contrato, es necesario que el Asegurado cubra la prima correspondiente a partir de la fecha de rehabilitación y hasta fin de vigencia.
- c) Que dentro del periodo que estuvo inhabilitado el contrato, no se haya presentado un siniestro.

El contrato se considerará nuevamente vigente a partir del día en que la Institución comunique por escrito al Contratante haber aceptado la propuesta de rehabilitación.

#### 13 Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del **artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el **artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**.

Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de esta Institución de Seguros.

#### 14 Renovación automática

Al vencimiento del periodo del seguro, la Institución deberá expedir una nueva en los términos, límites y condiciones que se tengan legalmente registrados, por un periodo de igual duración inmediato siguiente a esa fecha. La nueva Póliza se entenderá tácitamente aceptada si el Contratante o Asegurado no se opone en forma expresa por escrito dentro de los treinta días siguientes al inicio de su vigencia.

#### 15 Contratación del uso de Medios Electrónicos

El Contratante y el Asegurado tienen la opción de hacer uso de Medios Electrónicos; para la celebración de servicios y operaciones relacionados con este contrato de seguros y que estén disponibles por la Institución.

Para efecto de lo anterior el Contratante, el Asegurado y el Asegurado pueden otorgar su consentimiento para aceptar la contratación del uso de Medios Electrónicos, a través de nuestra página de internet.

Los términos y condiciones para el uso de Medios Electrónicos se encuentran disponibles en nuestra página electrónica y pueden ser consultados en [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx)

#### 16 Aviso del Siniestro

El Asegurado y/o Asegurado deberá notificar por escrito a la Institución, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al día en que se tenga conocimiento del siniestro del Asegurado, salvo caso fortuito o de fuerza mayor y de acuerdo a lo establecido en los **artículos 66 y 76, ambos de la Ley sobre el Contrato de Seguro**.

#### 17 Comprobación

En caso de reclamación por siniestro, el Asegurado deberá presentar ante la Institución las formas de declaraciones correspondientes que para tal efecto se le proporcionen, en las que deberá(n) consignar todos los datos e informes que en las mismas se indican, y las suscribirá(n) con su firma bajo protesta de decir verdad.

La Institución a su costa tendrá derecho de solicitar al Asegurado y/o Contratante las pruebas e informes que considere necesarias relacionadas con el siniestro, ya sea por prevención de lavado de dinero o de cumplimiento interno de la Institución, con el fin de corroborar la procedencia de la reclamación correspondiente.

Asimismo, la Institución tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente, de comprobar cualquier hecho o circunstancia relacionados con la reclamación o las pruebas aportadas.

La ocultación de elementos probatorios, la omisión de informes, datos, o la obstaculización de las investigaciones que la Institución practique, liberarán a la Institución de cualquier responsabilidad u obligación derivadas de este contrato, sea el (los) Asegurado(s) o la representación legal de cualquiera de ellos, quienes incurran en las conductas descritas.

La Institución, con la información proporcionada, evaluará la procedencia o no de la reclamación y notificará la aceptación o rechazo de la misma.

#### 18 Rectificación

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones. (**Artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**).

#### 19 Indemnización por mora

En caso de que la Institución, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del **artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, se obliga a pagar al Asegurado o Asegurado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el **artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación.

**Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** "El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.



## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

Será nula la cláusula en que se pacte que el crédito no podrá exigirse sino después de haber sido reconocido por la empresa o comprobado en juicio.”

**Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas:** “Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;

IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento. Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros

de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario. En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

## 20 Entrega de documentación contractual.

La Institución está obligada a entregar al Asegurado y/o Contratante, la documentación contractual en la que consten los Derechos y Obligaciones del Seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera presencial
2. Solicitando dicha documentación través de Servicio de Atención a Clientes (SAC).
3. Envío al domicilio del Asegurado por los medios que la Institución utilice para tal efecto.
4. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Asegurado, previo consentimiento del Contratante y/o Asegurado, dicho envío se realizará en formato PDF (portable document format) o cualquier otro formato equivalente.

El Asegurado y/o Contratante podrá al momento de la contratación o través de SAC Seguros, solicitar la documentación contractual; comunicándose a los números: (i) desde cualquier parte de la república mexicana (55) 1102 0000 y (ii) Enviando un correo electrónico: [atencionbbvaseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvaseguros@bbva.com)

La documentación contractual será entregada en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro.

Adicionalmente, si el Asegurado y/o Contratante no recibe, dentro de los 30 (treinta) días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Institución, comunicándose al teléfono (55) 1102 0000 desde cualquier parte de la república mexicana, asimismo, el Asegurado y/o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico, dirigiéndose a: [bbvaseguros.mx@bbva.com](mailto:bbvaseguros.mx@bbva.com)

## 21 Proceso de Cancelación del Seguro.

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (I) el mismo medio por el cual fue contratado; (II) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (III) por cualquier otro medio que al efecto



## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio al Cliente de la Institución, desde toda la república mexicana (55) 1102 0000; de de Lunes a Viernes, de las 8:30 a las 16:00 horas..
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación, de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

#### **22 Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**

“Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones, no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones”.

**BBVA Seguros México, S.A. de C.V.,  
Grupo Financiero BBVA México.**

**“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 28 de abril de 2020, con el número PPAQ-S0079-0015-2020/CONDUSEF-004331-03”**

## CONDICIONES GENERALES

Seguro para Mascotas

### **UNE (Unidad Especializada de Atención a Clientes)**

Estamos a tus órdenes en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com)

### **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) Tel. 800 999 8080 y (55) 5340 0999 o consulta la página web [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, ingresa a la liga [www.bbvasseguros.mx/abreviaturas](http://www.bbvasseguros.mx/abreviaturas); para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en la siguiente liga [www.bbvasseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes](http://www.bbvasseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes)

## CONDICIONES GENERALES

### Seguro para Mascotas

#### DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO

##### ¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?

Cuando se contrata un seguro de daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

##### ¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil:

Como Contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un Agente de Seguros, a solicitar que presente la identificación que lo acredita como tal.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) o en cualquiera de nuestras oficinas.

En caso de que ocurra el siniestro, tienes derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo
- Saber que, en los seguros de daños, en toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía de Seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales

Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro teléfono de atención. Desde toda la república mexicana: (55) 1102 0000 o escribe a [atencionbbvasseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvasseguros@bbva.com)

Unidad Especializada de Atención a Clientes, ubicada en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com)

[www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx)

## CONDICIONES GENERALES

Seguro para Mascotas

### Condiciones generales para las asistencias

Si en la carátula de la Póliza se indica que se incluyen los servicios de Asistencias, se aplicarán las siguientes condiciones generales:

#### **Corte de uñas, limpieza de dientes y oídos**

En caso de que el Contratante o Asegurado requiera cualquier servicio de corte de uñas, limpieza de dientes o de oídos para la Mascota, el Prestador de Servicios coordinará la atención con un Veterinario de la red de Proveedores, disponible en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En caso de no contar en alguna localidad con un Proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al Contratante o Asegurado, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación que acredite el pago.

#### **Desparasitación**

A solicitud del Contratante o el Asegurado; el Prestador de Servicios coordinará la desparasitación contra parásitos intestinales (lombrices, tenias y protozoarios) para la Mascota a través de un Veterinario de la red de Proveedores, disponible en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En caso de no contar en alguna localidad con un Proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al Contratante o Asegurado, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación requerida.

#### **Pipeta Antipulgas**

A solicitud del Contratante o el Asegurado; el Prestador de Servicios coordinará el tratamiento contra pulgas, garrapatas, ácaros y piojos (mediante pipetas, collares, comprimidos o sprays) para la Mascota a través de un Veterinario de la red de Proveedores, disponible en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En caso de no contar en alguna localidad con un Proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al Contratante o Asegurado, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación requerida.

#### **Esterilización**

A solicitud del Contratante o el Asegurado; el Prestador de Servicios coordinará la esterilización (castración u ovariectomía) para la Mascota con un Veterinario de la red de Proveedores, disponible en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En caso de no contar en alguna localidad con un Proveedor disponible, se podrá autorizar el pago y restituirle al Contratante o Asegurado, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la Póliza, previa validación de la documentación requerida.

**Definición de Esterilización.** Intervención quirúrgica ambulatoria que previene la reproducción no deseada, reduce comportamientos asociados al celo y mejora la calidad de vida de la Mascota.

### Exclusiones para todas las asistencias

- a) Cuando el Contratante no proporcione información veraz u oportuna que permita atender adecuadamente la situación de asistencia.
- b) Cuando se trate de Mascota distinta a la señalada en la carátula de la Póliza.
- c) Servicios requeridos fuera del territorio de la república mexicana.
- d) Situaciones que resulten de la participación o comisión de un delito o cuando la autoridad competente no permita prestar la asistencia.
- e) Negligencia por parte del Contratante que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un Veterinario.

## **CONDICIONES GENERALES**

Seguro para Mascotas

- f) Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la Mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el Contratante.**
- g) Para la asistencia de Corte de uñas, limpieza de dientes y oídos: Mascotas enfermas, agresivas o sin cartilla de vacunación vigente.**

# Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un Siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo desde toda la república mexicana:

**U|R|G|E|N|T|E**  
**800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3 |**

Servicio las 24 hrs., los 365 días del año

Para aclaraciones después de haber reportado el Siniestro, por favor ten a la mano el número de Siniestro y llama:

Desde toda la república mexicana:  
**800 902 1300**

## **Centro de Servicio al Cliente**

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs.

Desde toda la república mexicana: **(55) 1102 0000**

Chat: [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) (Sección Otros Servicios)  
Correo electrónico: [atencionbbvasseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvasseguros@bbva.com)