

Seguro de Salud para Mascotas

INFORMACIÓN IMPORTANTE	2
CONDICIONES ESPECIALES	2
1. Definiciones	2
2. Objeto del Seguro	4
2.1 Ámbito Temporal	4
2.2 Ámbito Geográfico	4
2.3 Ámbito Material	4
3. Coberturas del Seguro	5
Sección 1: Cobertura de Gastos de Tratamientos Veterinarios y Tratamientos Complementarios	5
Sección 2: Cobertura de Gastos de Búsqueda	10
Sección 3: Cobertura de Gastos de Alojamiento	10
Sección 4: Cobertura de Pérdida de Documentos de Viaje	11
Sección 5: Cobertura en caso de Muerte	12
4. Exclusiones Generales Aplicables a Todas las Secciones	12
CONDICIONES GENERALES	13
1. Bases del Seguro y Riesgo Declarado antes de Contratar la Póliza	13
2. Cambio en las Circunstancias del Riesgo Declarado	13
2.1. Agravación del Riesgo Asegurado	13
2.2. Disminución del Riesgo Asegurado	13
2.3. Transmisión o Desaparición del Riesgo Asegurado: Extinción Automática de la Póliza	13
2.4. Otros Supuestos de Extinción Automática de la Póliza	14
3. Pago de la Prima	14
4. Duración, Prórroga y Renovación del Seguro	14
4.1. Duración	14
4.2. Prórroga Automática	14
4.3. Posibles Modificaciones en la Renovación	14
5. Deber de Comunicación de Otros Seguros	15
6. Plazo de Desistimiento	15
7. Derecho Aplicable y Jurisdicción	15
8. Cómo Notificar un Siniestro y Solicitar un Reembolso	17
9. Cómo Presentar una Queja	17
9.1. Presentación de Quejas ante el Asegurador	17
9.2. Presentación de Quejas ante el Regulador: DGSFP / BaFin	17
9.3. Otras Instancias de Resolución de Conflictos	17
10. Protección de Datos Personales	17

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Configuración de la Póliza

En este documento figuran las Condiciones Especiales y Generales del Seguro de Salud para Mascotas, suscrito por Great Lakes Insurance SE y distribuido por Barkibu Pets Agencia de Seguros SL (en adelante "Barkibu Seguros") en su calidad de agente de seguros exclusivo de Great Lakes Insurance SE. Las demás partes del contrato de seguro son el Cuestionario de seguro, las Condiciones Particulares, la Nota de Información Previa y el Documento de Información sobre el Producto de Seguro. Las Condiciones Especiales y Particulares prevalecen sobre las Condiciones Generales en caso de contradicción entre ellas. Para entender exactamente lo que cubre el contrato de seguro es necesario leer todos los documentos en su conjunto.

Este contrato se rige por la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro y por lo pactado expresamente entre las partes –que se refleja en este documento y el resto de los citados en el párrafo anterior.

Derecho de Rectificación

Si el contenido de la Póliza difiriese del Cuestionario del seguro o en cualquier otro modo, de las cláusulas y condiciones acordadas, el tomador podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes desde la entrega de la Póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la Póliza.

CONDICIONES ESPECIALES

1. DEFINICIONES

Se aplicarán las siguientes definiciones en todo el texto del contrato de seguro. Siempre que se utilicen en la Póliza –con independencia de que se use el género masculino o femenino, o el singular o plural- tendrán el significado fijado a continuación:

Asegurador: Great Lakes Insurance SE ("GREAT LAKES" o "GLISE", en adelante), con domicilio social en Königinstraße 107, 80802 Múnich, Alemania que, como entidad aseguradora, asume el riesgo pactado en este contrato.

Asegurado: el propietario de la Mascota y a su vez el **tomador del seguro** que suscribe esta Póliza (ambos deben ser la misma persona).

Familia:

i) El compañero/a del Asegurado, que puede ser su esposo, esposa, compañero/a civil, novia, novio u otra pareja, ii) el o los hijo/s o hijastro/s del Asegurado o de su pareja, iii) los padres, abuelos, nieto/s del Asegurado o de su pareja, de sus hermanos o hermanastros.

Mascota: El **perro o gato** cuyo nombre y características (raza, edad y otros) figuran en el Cuestionario de Seguro y Condiciones Particulares de la Póliza y que obligatoriamente vive en el Domicilio con el Asegurado.

Domicilio: Dirección registrada del propietario de la Mascota cubierta por esta Póliza, donde la Mascota tiene que vivir habitualmente.

Tercero: Cualquier persona física o jurídica distinta de:

1. El Asegurado.
2. Los familiares de cualquier grado y/o personas que convivan habitualmente con el Asegurado.
3. Los socios, directivos, asalariados y personas que mantengan una relación laboral con el Asegurado, o mantengan una relación análoga de dependencia, cuando el Siniestro se produzca en el ámbito de dicha relación.

Veterinario: Un veterinario debidamente cualificado y legalmente autorizado para ejercer en España o en un País de la UE.

Póliza: El conjunto de documentos que contienen los términos y condiciones que regulan este contrato: i) el Cuestionario del Seguro, ii) las Condiciones Particulares, iii) Condiciones Especiales, iv) Condiciones Generales y sus Suplementos o Apéndices iv) la Nota de Información Previa y v) el Documento de Información sobre el Producto de Seguro.

Siniestro: Hecho cuyas consecuencias económicas dañosas estén amparadas por esta Póliza.

CONDICIONES ESPECIALES

Accidente: Un evento repentino e inesperado que ocurre durante el Período del seguro y del que deriven lesiones corporales o la muerte de la Mascota.

Lesión: Daño físico causado inmediatamente por un Accidente.

Enfermedad: Cualquier cambio en el estado de salud normal de la Mascota debido a cualquier patología o trastorno de las funciones corporales cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un Veterinario, y que hacen necesario un Tratamiento Veterinario o Tratamiento complementario de la Mascota.

Patologías preexistentes: Cualquier Lesión o Enfermedad que: i) se haya producido o haya mostrado Síntomas Clínicos antes de que comenzara la cobertura de esta Póliza o durante el Periodo de carencia; ii) tenga el mismo diagnóstico o los mismos síntomas que una Lesión o Enfermedad que la Mascota haya tenido antes de que haya comenzado la cobertura de esta Póliza o durante el periodo de carencia, o iii) esté causada por, relacionada con o sea el resultado de una Lesión, Enfermedad o Síntoma Clínico que la Mascota tenía antes o durante el periodo de carencia. Ello se aplica en todos los casos independientemente de si la Lesión o Enfermedad se presenta en la misma parte o en partes diferentes del cuerpo de su Mascota.

Síntomas clínicos: Cambios en el estado de salud normal de la Mascota, en sus funciones corporales o en su comportamiento.

TC/IRM: Pruebas de tomografía computarizada o imágenes de resonancia magnética, inclusive los costes asociados tales como la sedación.

Trastorno de la conducta: Un cambio en el comportamiento normal de la Mascota causado por un trastorno mental o emocional.

Tratamiento complementario: Fisioterapia, hidroterapia, acupuntura, terapia neural, magnetoterapia y terapia de trastornos de la conducta.

Tratamiento veterinario: Los costes de los siguientes tratamientos, en la medida que sean necesarios para tratar una Lesión y/o una Enfermedad:

- Cualquier examen, consulta, procedimiento, intervención quirúrgica y cuidado realizado por un Veterinario u otro miembro de un consultorio, clínica u hospital veterinario bajo la supervisión de un veterinario.
- Cualquier medicamento que requiera prescripción veterinaria, y administrado o recetado inmediatamente durante el examen, la consulta, el procedimiento, la intervención quirúrgica o el cuidado descrito más arriba.

Reembolso o solicitud de reembolso: el formulario remitido por el Asegurado al Asegurador en el plazo de **12 meses** desde el pago que realice con motivo de la ocurrencia de un Siniestro cubierto por la presente Póliza.

Copago: El importe de dinero que tendrá que pagar el Asegurado por cada Reembolso que solicite.

Período de seguro: El período comprendido entre la fecha de efecto de la Póliza y la fecha de terminación establecidas en las Condiciones Particulares que, salvo que se disponga otro distinto en las Condiciones Particulares, será de un año.

Periodo de carencia: Número de días u horas que deben transcurrir desde la fecha de efecto de la Póliza, **hasta el comienzo efectivo de la cobertura** de los riesgos, no siendo indemnizables bajo esta Póliza los Siniestros que se produzcan en dicho período.

Para Enfermedades (excepto la displasia de cadera en Mascotas de **6 meses de edad o más**), el período de carencia son **14 días**, y significa que el seguro no responderá ante cualquier Enfermedad que:

- haya mostrado Síntomas Clínicos durante los primeros **14 días** desde la fecha de efecto del primer Periodo de seguro,
- o tenga el mismo diagnóstico o los mismos Síntomas Clínicos que una Enfermedad que mostró Síntomas Clínicos en los primeros **14 días** desde la fecha de efecto del primer Periodo de seguro,
- o sea causada por, relacionada con o resulta de Síntomas Clínicos de una Enfermedad que se notó en los primeros **14 días** desde la fecha de efecto del primer Periodo de seguro,
- o sea causada por, relacionada con o resulta de una Enfermedad que mostró Síntomas Clínicos en los primeros **14 días** desde la fecha de efecto del primer Periodo de seguro.

Para la displasia de cadera en Mascotas de **6 meses de edad o más** en el momento de contratación de la Póliza, el periodo de carencia será de **12 meses**.

Ello se aplica en todos casos independientemente de si los Síntomas Clínicos se presentan en la misma parte o en partes diferentes del cuerpo de la Mascota.

Para Lesiones por Accidentes, el periodo de carencia es de **24 horas** a contar desde la fecha de efecto de esta Póliza.

Países de la UE: Todos los estados miembros de la Unión Europea mientras lo sean (actualmente son los países siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía y Suecia) y Reino Unido.

CONDICIONES ESPECIALES

Pasaporte para Animales de compañía: El pasaporte emitido para su Mascota conforme a las regulaciones españolas y de la Unión Europea. Véase en la página web del Ministerio de Agricultura español la regulación específica.

Prima: El precio del seguro, sin incluir los recargos e impuestos que sean legalmente aplicables.

Prestaciones o Coberturas: Los importes que sean a cargo del Asegurador, de acuerdo a los Límites/sublímites, Copago, Período de carencia y el resto de términos y condiciones de la Póliza, por los conceptos que se recogen en la "Tabla de Prestaciones" de las Condiciones Particulares de la Póliza y se detallan a lo largo de la sección "Cobertura de su seguro" de las Condiciones Especiales. A modo de breve resumen, y sin perjuicio de la información más detallada que incluyen dichas secciones, las Prestaciones o Coberturas son las siguientes:

1. Cobertura de Costes de Tratamientos Veterinarios y Tratamientos Complementarios en caso de Lesión por Accidente y/o Enfermedad de la Mascota
2. Cobertura de Búsqueda en caso de pérdida de la Mascota
3. Cobertura de Alojamiento de la Mascota
4. Cobertura de Pérdida de documentos de viaje de la Mascota
5. Cobertura en caso de muerte de la Mascota

Exclusión: Una condición, un grupo de condiciones o eventos que no están cubiertos por esta Póliza.

Prestaciones máximas o Sumas máximas o Límite máximo por período de seguro: El importe máximo que el Asegurador abonará durante cualquier Período de seguro, con independencia de que sea consumido en uno o en varios Siniestros. Asimismo, para ciertas Prestaciones se aplica un "sub-límite" inferior que no va en adición al Límite máximo. El Asegurado puede encontrar más información sobre sus prestaciones máximas en sus Condiciones Particulares.

2. OBJETO DEL SEGURO

Con sujeción al resto de términos, condiciones y límites de la Póliza, el Asegurador garantiza los Costes de Tratamientos Veterinarios y Tratamientos Complementarios de la Mascota; los gastos de Búsqueda de la Mascota en caso de pérdida, los gastos de Alojamiento de la Mascota en caso de hospitalización del Asegurado, los gastos por Pérdida de documentos de viaje y los gastos en Caso de Muerte de la Mascota, por hechos que deriven del riesgo especificado en la Póliza.

2.1 Ámbito Temporal

Esta Póliza sólo cubre los Siniestros ocurridos durante el Período de seguro –**siempre que hayan superado el Período de carencia**, para la Sección 1 del capítulo de Coberturas- y **sujeto a que la Solicitud de Reembolso se**

formule durante el Período de seguro, o en el plazo máximo de 12 meses desde que se incurrió en el gasto cuyo reembolso solicita.

2.1 Ámbito Temporal

Esta Póliza sólo cubre los Siniestros ocurridos durante el Período de seguro –**siempre que hayan superado el Período de carencia**, para la Sección 1 del capítulo de Coberturas- y **sujeto a que la Solicitud de Reembolso se formule durante el Período de seguro, o en el plazo máximo de 12 meses desde que se incurrió en el gasto cuyo reembolso solicita.**

2.2. Ámbito Geográfico

Con carácter general, la cobertura de esta Póliza se circunscribe a Siniestros ocurridos en España en tanto que la Mascota asegurada ha de convivir habitualmente con el Asegurado en el Domicilio indicado al contratar la Póliza.

No obstante, las secciones 1 "Costes de Tratamientos Veterinarios" (con la excepción de "Tratamientos Complementarios"), y 2 "Búsqueda en caso de Pérdida" también proporcionan cobertura en **Países de la UE hasta un máximo de 3 meses por cada Período de seguro;** mientras que la sección 4 "Pérdida de los Documentos de Viaje" **sólo proporciona cobertura precisamente cuando el Siniestro ocurra en uno de los Países de la UE.**

2.3. Ámbito Material

Como se indica en el Cuestionario de Seguro que el Asegurado ha rellenado antes de suscribir la Póliza, **son condiciones esenciales** para que se activen las Coberturas contratadas las premisas que describiremos a continuación. **Por lo tanto, si el Asegurado ha presentado una Solicitud de reembolso y se verifica que no ha cumplido alguno de los siguientes requisitos, el Asegurador no podrá reembolsarle ningún importe.**

i. Tipos de Mascotas y Edad

Bajo esta Póliza se pueden asegurar perros y gatos de una **edad mínima de 8 semanas y máxima de 10 años de edad** en el momento de contratar este seguro por primera vez.

ii. Microchip de la Mascota

La Mascota debe ser claramente identificable mediante un microchip que se implanta bajo su piel. El Asegurado es responsable de que el microchip funcione y de que se pueda leer. El microchip deberá cumplir las normas ISO 11784 o ISO 11785.

ii. Estado de salud y patologías preexistentes
No es el objeto de esta Póliza cubrir Patologías preexistentes de la Mascota; esto es, Lesiones

CONDICIONES ESPECIALES

producidas o Enfermedades cuyos síntomas clínicos ya hubiesen aparecido antes de la suscripción de la Póliza.

Al contratar la Póliza, el Asegurado ha declarado que su Mascota se encuentra en un correcto estado de salud –o, de lo contrario, habrá declarado aquellas Enfermedades u condiciones de salud que su Mascota tiene a la fecha de suscripción de la Póliza–.

Asimismo, el Asegurado ha otorgado su conformidad – que deberá persistir durante todo el Período de seguro– para que su Veterinario actual o anterior nos revele información o datos respecto al historial médico de su Mascota, incluyendo los resultados de analíticas o pruebas médicas que se hayan realizado, para verificar que el estado de salud de la Mascota se corresponde con el declarado a la fecha de contratación de la Póliza. Si el Asegurador lo solicita, el Asegurado tendrá que presentar un informe Veterinario al comenzar su seguro; los gastos correspondientes irán a cargo del Asegurado.

iv. Vacunas

La Mascota debe estar vacunada contra:

- Para perros: rabia, moquillo, hepatitis y parvovirus
- Para gatos: rabia, panleucopenia, herpesvirus y calicivirus

Si la Mascota no está correctamente vacunada contra las Enfermedades arriba indicadas, el Asegurador no cubrirá ningún coste en caso de que contraiga alguna de ellas.

v. Cuidado dental

La Mascota tiene que someterse a un examen dental por un Veterinario como mínimo cada 12 meses; para más información véase la sección "Tratamiento Dental".

vi. Otros cuidados

El Asegurado debe proporcionar a la Mascota en todo momento **el cuidado y la atención necesarios y tomar todas las precauciones razonables para evitar Enfermedades, Accidentes, Lesiones, robos o extravíos.**

Como parte de dichos cuidados, el Asegurado **está obligado a observar el peso de la Mascota.** Debe tomar medidas para prevenir o reducir el aumento del riesgo para la salud que puede conllevar la obesidad o el bajo peso de la Mascota.

Si la Mascota no se encuentra bien, **debe disponer lo necesario para que un Veterinario la examine y la trate lo antes posible, debiendo seguir las recomendaciones del Veterinario.**

3. COBERTURAS DEL SEGURO

De acuerdo al resto de términos y condiciones de la Póliza, este seguro garantizará las Prestaciones que se describen con detalle en esta sección, cuyos importes irán erosionando la Suma máxima asegurada o sub-límite indicados en las Condiciones Particulares por cada Período de seguro.

Si el Asegurado renueva la Póliza, en el siguiente Período de seguro dispondrá de nuevo del importe total para realizar las Solicitudes de reembolso que procedan por los Siniestros acaecidos durante el siguiente Período de seguro.

SECCIÓN 1: COBERTURA DE GASTOS DE TRATAMIENTOS VETERINARIOS Y TRATAMIENTOS COMPLEMENTARIOS

Como se describirá a continuación, esta Póliza reembolsará al Asegurado los gastos en que haya incurrido por una serie de Tratamientos Veterinarios generales y Tratamientos complementarios, sujeto a los Límites y sub-límites indicados en las Condiciones Particulares y siempre que se cumplan todas las condiciones establecidas en la Póliza.

1.1. Condiciones específicas para la cobertura de esta sección

- **Copago**

El Asegurado no tendrá que asumir ningún tipo de Copago si la Mascota recibe Tratamiento Veterinario y/o Tratamientos Complementarios en una de las clínicas asociadas al cuadro veterinario de Barkibu Seguros (consulte la lista en las Condiciones Particulares de la Póliza).

En caso de Solicitudes de reembolso por Tratamientos Veterinarios y/o Tratamientos Complementarios realizados en otras clínicas, tendrá que asumir un 20% de la factura en concepto de Copago, cantidad que el Asegurador deducirá de su Solicitud de reembolso.

- **Los Tratamientos han de ser prescritos por un Veterinario**

En todos los casos, los tratamientos han de ser prescritos por un Veterinario debidamente cualificado, y llevarse a cabo por un Veterinario o un empleado de una clínica veterinaria.

CONDICIONES ESPECIALES

Cuando el Asegurado formule una Solicitud de reembolso, el Asegurado deberá remitir confirmación por parte de un Veterinario (un informe) que indique que dicho servicio o tratamiento es necesario en el Tratamiento de una Lesión o Enfermedad.

- **Otro Veterinario que Revisa los Detalles Clínicos de la Mascota**

El Asegurador puede enviar el historial veterinario de la Mascota a un Veterinario elegido por él y, si se lo solicita al Asegurado, éste debe permitir que dicho Veterinario examine a la Mascota. El Asegurador asumirá los costes de este examen, salvo los costes de transporte.

- **Obtener una Segunda Opinión**

Si el Asegurado quiere obtener una segunda opinión respecto a la Mascota, debe comunicárselo de antemano al Asegurador; en caso contrario el Asegurador no asumirá los costes. Si el Asegurador lo solicita, el Asegurado deberá consultar al Veterinario que aquél elija. Si hay evidencia de que el diagnóstico o Tratamiento original fue correcto, el Asegurador no cubrirá el coste de la segunda opinión.

- **Atención Veterinaria a tiempo**

Si la Mascota no se encuentra bien, se debe disponer lo necesario para que un Veterinario la examine y la trate lo antes posible. Se debe seguir cualquier recomendación del Veterinario al respecto.

- **Pago de un Tratamiento Dentro de los Plazos Requeridos**

El Asegurado se responsabiliza de pagar al consultorio, clínica u hospital Veterinario dentro del plazo requerido:

1. en el caso de que el Veterinario aplique un recargo por demora en el pago, dado que se trata de una penalización no cubierta por la Póliza, se deducirá dicho recargo de la Solicitud de reembolso.
2. **en el caso de que el Veterinario conceda al Asegurado un descuento por pagar los costes dentro de un determinado plazo, el Asegurado se comprometerá a cumplir con el pago dentro de ese plazo; en caso contrario, se deducirá el descuento de la Solicitud de reembolso.**

1.2. ¿Qué gastos están cubiertos y se reembolsarán?

Tratamientos Veterinarios generales

El Asegurador reembolsará al Asegurado todos los costes necesarios, razonables y habituales desde el punto de vista médico del Tratamiento Veterinario, incluidos los medicamentos que la Mascota haya recibido durante el Período de seguro para tratar Lesiones y Enfermedades, sujetos al Límite o sub-límite máximo por Período de seguro especificado en las Condiciones Particulares y resto de condiciones –incluido el Copago, de ser aplicable–.

Se incluyen tratamientos conservadores y también quirúrgicos, inclusive los consumibles, los diagnósticos de laboratorio y la hospitalización de la Mascota en la clínica.

Están incluidos los métodos de diagnóstico por imagen como la tomografía computarizada y la resonancia magnética (TC/IRM).

Se debe revisar el contenido íntegro de esta Sección 1 (que contiene tanto las Exclusiones específicas para esta sección como una serie de conceptos que han de entenderse incluidos en la cobertura) y el apartado de Exclusiones generales para verificar los costes reembolsables bajo esta Sección de cobertura.

La cobertura de Tratamiento Veterinario general es aplicable cuando la Mascota se encuentra en España o en un País de la UE –**en este último caso, durante un período máximo de tres meses por Período de seguro**–.

- **Tratamientos Complementarios**

Esta Póliza también cubre los siguientes Tratamientos Complementarios para tratar Lesiones y Enfermedades: fisioterapia (incluida la osteopatía), quiropráctica, hidroterapia, acupuntura y terapia de modificación de conducta por Trastornos de conducta, sujetas al sub-límite por Período de seguro especificado en las Condiciones Particulares.

La cobertura de Tratamientos Complementarios **se ofrece solamente en España.**

- **Límites a la Cobertura Veterinaria y Tratamientos Complementarios**

a) Medicación

Se incluyen los costes de la medicación en tanto que un Veterinario la haya entregado o prescrito para una Enfermedad o una Lesión por un Accidente cubiertos por esta Póliza, pero sólo **durante un periodo razonable.**

Un periodo razonable significa el periodo de tiempo hasta que la Enfermedad o los efectos del Accidente se hayan curado, pero no más de dos meses para un problema de salud de larga duración. Después de este periodo de dos meses, el Asegurado deberá presentar la Mascota de nuevo a un Veterinario para continuar con la medicación y que, por lo tanto, dichos gastos puedan ser reembolsables por este seguro.

CONDICIONES ESPECIALES

Asimismo, y como parte de la medicación, **se cubrirán** (siempre que sean prescritos por un Veterinario **como tratamiento curativo y no preventivo durante un periodo razonable**) **los costes de probióticos** que se prescriban en conjunción o con posterioridad a la administración de antibióticos a la Mascota.

b) Diagnóstico por Imagen Avanzado

El Asegurador reembolsará los costes de los métodos de diagnóstico por imagen avanzado hasta el sub-límite máximo indicado en las Condiciones Particulares. Se cubren los siguientes métodos de diagnóstico:

- i. prueba de tomografía computarizada,
- ii. imágenes de resonancia magnética,
- iii. endoscopia,
- iv. gammagrafía.

En caso de aplicarse varios de estos métodos en un mismo Período de seguro, se sumarán los costes y se cubrirán hasta el sub-límite máximo especificado en las Condiciones Particulares.

c) Tratamiento de Displasia

Para las **Mascotas menores de 6 meses en el momento de la suscripción de la Póliza**, se incluirán los Tratamientos Veterinarios de displasia y las fases preliminares de la misma hasta el sub-límite específico indicado en las Condiciones Particulares, siempre que la displasia o las fases preliminares de la misma se hayan manifestado tras el **Período de carencia general de 14 días**.

Para las **Mascotas de 6 meses o más de edad en el momento de la suscripción de la Póliza**, se incluirán los Tratamientos Veterinarios de displasia y las fases preliminares de la misma hasta el sub-límite específico indicado en las Condiciones Particulares, siempre que la displasia o fases preliminares de la misma se hayan manifestado tras un **Período de carencia de 12 meses**.

En caso de que la displasia o las fases preliminares de la misma se manifiesten durante el Período de carencia, se la considerará una Enfermedad Preexistente y, como tal, quedará permanentemente excluida de cobertura de este seguro.

d) Tratamiento Dental

Se cubre el Tratamiento Veterinario de una Lesión dental por Accidente.

También se cubre el Tratamiento Veterinario de una Enfermedad dental si:

i. la Mascota ha tenido un examen dental por un Veterinario en los 12 meses anteriores a que se hayan detectado los primeros síntomas clínicos de una Lesión o Enfermedad y

ii. se ha realizado cualquier Tratamiento Veterinario recomendado como resultado de dicho examen dental dentro de los 3 meses posteriores a la realización del examen.

No se cubren los costes de odontología preventiva como la eliminación rutinaria de sarro o el pulido.

Las coberturas de Tratamiento Veterinario de una Lesión dental por Accidente y de Enfermedad dental están sujetas al sub-límite específico indicado en las Condiciones Particulares de la Póliza.

e) Alimentación de la Mascota en casos especiales

Se cubre el coste de la alimentación de la Mascota si:

i. en una prueba de orina se detecta que la Mascota tiene piedras o cristales, en cuyo caso se reembolsará el 40% del coste de la alimentación que los disuelve hasta que se demuestre en una prueba que las piedras o cristales se disolvieron, y como máximo durante 6 meses consecutivos, o si

ii. la Mascota se encuentra hospitalizada, en cuyo caso se cubrirá el coste de la alimentación tanto líquida como sólida que se le prescriba y administre por el Veterinario durante la estancia hospitalaria.

f) Costes de Esterilización de la Mascota Solamente se cubrirán los costes de esterilización de la Mascota si un Veterinario certifica que dicha esterilización es esencial para tratar una Lesión o Enfermedad de la Mascota cubierta por la Póliza.

No se cubrirá el coste de la esterilización para tratar problemas relacionados con la acción de las hormonas sexuales, como un embarazo psicológico (pseudogestación), tumores mamarios o de próstata, o problemas de piel entre otros; tampoco para tratar un Trastorno de la conducta (por ejemplo, prevenir un embarazo psicológico). No obstante, si la Mascota sufre complicaciones durante o después de la esterilización, se cubrirán los costes del Tratamiento Veterinario necesario.

g) Costes de Tratamiento por embarazo psicológico

Se cubrirán los costes de Tratamiento Veterinario de **un máximo de dos embarazos psicológicos durante la vida de la Mascota.**

h) Costes de Vacunación de la Mascota

No se cubrirá ningún coste de vacunación, pero sí los costes de Tratamientos Veterinarios necesarios para tratar una complicación surgida a raíz de una vacunación, salvo que se trate de complicaciones surgidas por vacunas que formen parte de un programa obligatorio de vacunación masiva, en cuyo caso, tampoco se cubrirán dichos costes por complicaciones.

i) Costes de Baño y Peinado de la Mascota

Se cubrirán los costes del baño de la Mascota sólo cuando:

CONDICIONES ESPECIALES

- i.** dicho baño sea prescrito por un Veterinario, y además,
- ii.** se utilice una sustancia que, según indique el fabricante en sus instrucciones, solamente pueda ser administrada por un miembro de un consultorio, clínica u hospital Veterinario.

j) Costes para Tratar un Trastorno de la Conducta

Se cubrirán los costes de Tratamiento Veterinario de un Trastorno de la conducta **sujetos al sub-límite específico de Tratamientos Complementarios que se indica en las Condiciones Particulares de la Póliza y durante un periodo máximo de 6 meses consecutivos.**

No se cubrirá ningún Trastorno de la conducta que se haya podido prevenir mediante entrenamiento y/o esterilización.

k) Productos para calmar o aliviar el estrés de la Mascota

Solamente se cubrirá el coste de los productos para tranquilizar o reducir el estrés de la Mascota, sujetos al sub-límite específico de Tratamientos Complementarios que se indica en las Condiciones Particulares de la Póliza y **durante un período máximo de 6 meses consecutivos, si dichos productos:**

- i.** se basan en feromonas, y además,
- ii.** se utilizan dentro del marco de un programa de Tratamiento Veterinario para tratar Trastornos de la conducta.

Si los Trastornos de la conducta no se hubiesen curado por completo una vez transcurrido el período de tiempo máximo de 6 meses consecutivos, no se cubrirán los costes adicionales de ningún otro producto para tratar ese Trastorno de la conducta, ya sea en el mismo Período de seguro o en Períodos de seguro posteriores por renovación de la Póliza.

l) Tratamiento de la Criptorquidia

Se cubrirán los costes de Tratamiento Veterinario relacionado con la criptorquidia de uno o ambos testículos, sujeto al Período de carencia general de 14 días, si a la fecha de suscripción de la Póliza, **la Mascota tuviera una edad de 12 semanas o menos.**

Si a fecha de suscripción de la Póliza la Mascota tuviera una edad superior a las 12 semanas, no se cubrirán los costes de Tratamiento Veterinario de la criptorquidia.

m) Mecanismos de soporte traumatológico

Se cubrirán los costes de mecanismos de soporte traumatológico sencillo como tornillos, placas e implantes de osteosíntesis simples.

Por el contrario, no se cubrirán los costes de prótesis de ningún tipo.

n) Tratamientos con Células Madre

Se cubrirán los costes de Tratamientos Veterinarios con células madre dentro del sub-límite específico indicado en las Condiciones Particulares y a las siguientes condiciones:

- i.** Sólo se cubrirán los costes de un determinado Tratamiento Veterinario con células madre por cada localización y Período de seguro. Estarán cubiertos más Tratamientos Veterinarios con células madre siempre que sean en localizaciones distintas del anterior y por distinta razón, dentro del sub-límite específico indicado en las Condiciones Particulares.
- ii.** Si durante el mismo Período de Seguro fuese necesario repetir el Tratamiento Veterinario con células madre para el mismo órgano y por la misma causa, dicho segundo tratamiento no estará cubierto salvo que haya transcurrido un período mínimo de 12 meses desde el anterior, pudiendo en su caso cubrirse en el siguiente Período de seguro si se renueva la Póliza.

o) Tests genéticos de Síndrome de Von Willebrand y mutación MDR1

Se cubrirá el coste de realización de los tests genéticos de Síndrome de Von Willebrand y mutación MDR1 en los siguientes supuestos.

- Test de Síndrome de von Willebrand: sólo en casos en los que se vaya a realizar una cirugía en la que pueda haber sangrado profuso, y si la Mascota es positiva a la enfermedad pudiera morir desangrada o sufrir de serias complicaciones.
- Test de mutación MDR1: sólo en casos en los que sea necesario conocer si la Mascota sufre de esta mutación porque se requiera utilizar un medicamento que es superior al resto para un uso concreto, pero donde exista el riesgo de una reacción adversa en el caso de que la Mascota posea esta mutación.

No se cubrirá el coste de realización de ningún test genético distinto de los anteriores.

1.3. Gastos y costes no cubiertos y, por tanto, no reembolsables. Exclusiones específicas para esta Sección

Las siguientes Exclusiones se refieren a esta sección de cobertura específica y se aplicarán de forma adicional a las Exclusiones generales:

No se reembolsarán los costes de:

- 1. Tratamiento de una Patología preexistente.**
- 2. Tratamiento de una Lesión o Enfermedad que comienza durante el Período de carencia de la Póliza.**

CONDICIONES ESPECIALES

3. Tratamientos quirúrgicos de una anastomosis vascular patológica congénita ni el tratamiento quirúrgico de una malformación cardíaca congénita, incluso si no se tenía conocimiento de ello en el momento de suscribir la Póliza.

4. Tratamientos relacionados con el síndrome braquicefálico.

5. Consultas veterinarias y exámenes de salud que no formen parte de un Tratamiento necesario desde el punto de vista médico-Veterinario, así como tratamientos que, según confirmación del Veterinario, no sean necesarios o que no estén relacionados con una Lesión o Enfermedad. Tampoco se reembolsarán los costes incurridos en caso de complicaciones que surjan a raíz de dichos tratamientos.

6. Comida y suplementos en general, tales como suplementos para las articulaciones, productos nutracéuticos, suplementos vitamínicos y minerales.

7. Tratamientos preventivos como eliminar y controlar las pulgas, pruebas rutinarias o análisis de sangre, corte de uñas, aseo o desenredar el pelo.

8. Cualquier tratamiento, diagnóstico o curso de cualquier Enfermedad si, tratándose de una Enfermedad de obligada vacunación, la Mascota no se ha vacunado contra ella.

9. Microchips y su implantación, así como costes por el mantenimiento de su funcionalidad.

10. Implantes dentales, prótesis dentales y ortodoncias para la corrección de anomalías dentales y maxilares.

11. Contratar a otra persona que realiza las medidas prescritas por un Veterinario y que el Asegurado -como propietario de la Mascota- podría realizar por sí mismo (por ejemplo, administración de pastillas, aplicación de gotas para los oídos, toma de muestras de orina. etc).

12. Medidas diagnósticas y terapéuticas que no están científicamente comprobadas.

13. Emisión de certificados médicos.

14. Esterilización, a no ser que esta medida esté asociada a tumores de testículos, ovarios, útero o a piómetras. En ningún caso se cubrirán los costes de esterilización para tratar problemas relacionados con la acción de las hormonas sexuales, como un embarazo psicológico (pseudogestación), tumores mamarios o de próstata, o problemas de piel entre otros.

15. La eliminación de los espolones de las patas, a menos que se haga como resultado de un Accidente.

16. Cualquier tratamiento relacionado con la crianza, el embarazo o el parto.

17. Cualquier Tratamiento de una Lesión o Enfermedad causada deliberadamente por el Asegurado, su Familia o cualquier persona que conviva con los anteriores.

18. Tratamientos Veterinarios fuera del horario normal de consulta, excepto si el Veterinario confirma que cualquier alternativa hubiese puesto seriamente en peligro la vida de la Mascota.

19. Hospitalización no esencial de la Mascota y/o visitas a domicilio para la Mascota, a menos que el Veterinario confirme que mover a la Mascota hubiese puesto seriamente en peligro su salud.

20. Cualquier recargo o tasa cobrado por rellenar formularios de reclamación o documentación de apoyo.

21. Cualquier Tratamiento relacionado con un falso embarazo (embarazo psicológico) si la Mascota ha recibido Tratamiento Veterinario en más de dos ocasiones por falso embarazo a lo largo de su vida. 22. Instrumentos quirúrgicos que se pueden utilizar más de una vez.

23. Comprar o alquilar cualquier tipo de equipamiento, máquinas, alojamiento para animales o jaulas, incluso si el Veterinario lo aconsejó.

24. La cirugía de trasplante (incluida la atención pre- y post-operatoria), marcapasos cardíacos, prótesis, implantes (excepto los implantes de osteosíntesis), partes artificiales del cuerpo o articulaciones.

25. Transporte de la Mascota, incluidos los costes de transportarla a o desde cualquier consultorio, clínica u hospital Veterinario.

26. Servicios de baño, peinado y paseo de la Mascota.

27. Cualquier tratamiento para la obesidad y comida para la Mascota (excepto aquellos costes de alimentación específicamente cubierta en concepto de Alimentación especial según definición e) de los costes cubiertos).

28. Cualquier Solicitud de reembolso de un tratamiento relacionado con una enfermedad de declaración obligatoria como las mencionadas en el Real Decreto 526/2014 (o cualquier enmienda de este Decreto), tales como rabia, fiebre aftosa, etc.

29. Cualquier tipo de gastos post mortem, a no ser que estén cubiertos bajo la Sección 5.

CONDICIONES ESPECIALES

SECCIÓN 2: COBERTURA DE GASTOS DE BÚSQUEDA

Si la Mascota es robada o desaparece durante el tiempo en que está vigente la Póliza, el Asegurador reembolsará, dentro de los Límites y sub-límites especificados en las Condiciones Particulares, y siempre que se cumplan todas las condiciones establecidas en la Póliza:

- i.** el coste incurrido por el **anuncio de pérdida y búsqueda** y
- ii.** la **recompensa** que el Asegurado ofreció y pagó para recuperar a la Mascota.

Esta cobertura es aplicable cuando la Mascota se encuentra en España o en un país de la UE **-en este último caso, por un período máximo de 3 meses por Período de seguro.**

Se debe revisar el contenido íntegro de esta Sección 2 (que contiene tanto las Exclusiones específicas para esta sección como una serie de conceptos que han de entenderse incluidos en la cobertura) y el apartado de Exclusiones generales para verificar los costes reembolsables bajo esta Sección de cobertura.

2.1. Condiciones específicas para la cobertura de esta sección

- **Medidas al descubrir la desaparición o robo de la Mascota**

El Asegurado debe tomar las siguientes medidas al descubrir que la Mascota ha desaparecido:

- i.** Dentro de las 24 horas posteriores a descubrir que la Mascota ha desaparecido, debe informar a la autoridad local competente, generalmente la policía, y obtener una confirmación por escrito de que ha informado de la desaparición.
- ii.** Tras descubrir que la Mascota ha desaparecido, el Asegurado dispondrá de 48 horas para comunicarlo a su proveedor del microchip.

- **Condiciones relativas al anuncio de Búsqueda**

Si el Asegurado recurre a un proveedor de servicios para la búsqueda de la Mascota, debe facilitar al Asegurador la factura del proveedor de servicios así como un justificante que acredite el anuncio de la pérdida y búsqueda de la Mascota.

- **Condiciones antes y después de ofrecer una Recompensa**

Para hacer pública una recompensa, es necesario que, con carácter previo, el Asegurado obtenga el consentimiento expreso del Asegurador para hacerlo. Cuando conceda a alguien una recompensa, es necesario que el Asegurado obtenga un recibo detallado con el nombre y apellidos, número de teléfono, dirección del correo electrónico y firma de la persona que ha encontrado la Mascota.

2.2. ¿Qué gastos están cubiertos y se reembolsarán?

Respecto a los costes incurridos por los **anuncios de pérdida y búsqueda**, el Asegurador reembolsará:

- i.** aquellos costes en concepto de materiales empleados directamente por el Asegurado o su Familia –si se han ocupado de elaborar los anuncios y/o el material para hacer pública la búsqueda- hasta el sub-límite específico máximo indicado en las Condiciones Particulares para cada Período de seguro.
- ii.** aquellos costes abonados por el Asegurado a terceros para la elaboración de carteles, folletos y anuncios de la pérdida de la Mascota en internet, hasta el límite específico máximo indicado en las Condiciones Particulares para cada Período de seguro.

Respecto a la **recompensa** ofrecida para recuperar a la Mascota, el Asegurador reembolsará:

- i.** el dinero ofrecido como recompensa, hasta el sub-límite específico máximo indicado en las Condiciones Particulares para esta circunstancia por cada Período de seguro o
- ii.** el equivalente en dinero al obsequio que el Asegurado haya ofrecido como recompensa, hasta el sub-límite específico máximo indicado en las Condiciones Particulares para esta circunstancia por cada período de seguro.

2.3. Gastos no cubiertos y, por tanto, no reembolsables. Exclusiones específicas para esta Sección.

Las siguientes Exclusiones se refieren a esta sección de cobertura específica y se aplicarán de forma adicional a las Exclusiones generales:

No se reembolsará el coste de:

1. **Cualquier recompensa que el Asegurado haya hecho pública sin obtener el consentimiento previo del Asegurador.**
2. **Cualquier recompensa que el Asegurado pague a un miembro de su Familia, o a una persona que viva o trabaje con el Asegurado o que haya estado al cuidado de la Mascota en el momento del robo o desaparición.**
3. **Al margen de lo específicamente cubierto, cualquier otro coste de terceros para encontrar a la Mascota.**

SECCIÓN 3: COBERTURA DE GASTOS DE ALOJAMIENTO

Si el Asegurado ingresara en un hospital o clínica, el Asegurador reembolsará, dentro del límite máximo indicado en las Condiciones Particulares por Período de seguro, y siempre que se cumplan todas las condiciones establecidas en la Póliza, los **costes del alojamiento de la Mascota** en un establecimiento de hospedaje licenciado.

En esta sección, "Asegurado" significa el Asegurado o su Familia.

CONDICIONES ESPECIALES

La cobertura de esta sección solamente es aplicable cuando la Mascota se encuentra en España.

Se debe revisar el contenido íntegro de esta Sección 3 (que contiene tanto las Exclusiones específicas para esta sección como una serie de conceptos que han de entenderse incluidos en la cobertura) y el apartado de Exclusiones generales, para verificar los costes reembolsables bajo esta Sección de cobertura.

3.1 ¿Qué gastos están cubiertos y se reembolsarán?

El coste de **alojamiento** de la Mascota en un establecimiento de hospedaje licenciado hasta el Límite fijado en las Condiciones Particulares o, **alternativamente, el importe diario de 15 €** por alguien que **cuide** de la Mascota, en el caso de que el Asegurado ingresara en un hospital o clínica por un tiempo de 4 o más días consecutivos por Período de seguro.

Solo se proporcionará cobertura bajo esta Sección si el Asegurado ingresa en un hospital o clínica inesperadamente por una lesión o enfermedad que se manifieste después de que haya comenzado la cobertura de la Póliza. No obstante, también se proporcionará cobertura si el Asegurado ingresa por un tratamiento planificado y surgen complicaciones imprevistas.

3.2. Gastos no cubiertos y, por lo tanto, no reembolsables. Exclusiones específicas para esta Sección

Las siguientes Exclusiones se refieren a esta sección de cobertura específica y se aplicarán de forma adicional a las Exclusiones generales:

No se reembolsará el coste de:

1. **El cuidado de la Mascota durante la estancia hospitalaria del Asegurado si la persona que cuida de la Mascota vive con el Asegurado.**
2. **El cuidado o alojamiento de la Mascota mientras el Asegurado reciba cuidados de convalecencia en cualquier lugar distinto a un hospital o clínica.**
3. **El cuidado o alojamiento de la Mascota durante una estancia hospitalaria que no se base en un consejo médico.**
4. **El cuidado o alojamiento de la Mascota durante una estancia hospitalaria planificada del Asegurado o que el Asegurado sabía que iba a necesitar antes de la fecha de inicio de la cobertura de esta Póliza.**
5. **El cuidado o alojamiento de la Mascota durante una estancia hospitalaria del Asegurado por motivos de embarazo o nacimiento.**
6. **El cuidado o alojamiento de la Mascota durante una estancia hospitalaria del Asegurado por alcoholismo, abuso de medicamentos, drogadicción, intento de suicidio o lesión o enfermedad auto-infligida.**

SECCIÓN 4: COBERTURA DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS DE VIAJE

Esta sección cubre el coste incurrido por el Asegurado en obtener un duplicado del pasaporte de la Mascota, dentro del Límite especificado en las Condiciones Particulares, y siempre que se cumplan todas las condiciones establecidas en la Póliza.

La cobertura de esta sección solamente es aplicable cuando la Mascota se encuentra en un País de la UE distinto de España.

Se debe revisar el contenido íntegro de esta Sección 4.4 (que contiene tanto las Exclusiones específicas para esta sección como una serie de conceptos que han de entenderse incluidos en la cobertura) y el apartado de Exclusiones generales para verificar los costes reembolsables bajo esta Sección de cobertura.

4.1 Condiciones específicas para la cobertura de esta sección

- i. El pasaporte de la Mascota debe mantenerse seguro en todo momento. En caso de que el Asegurado no lo lleve consigo, es necesario que lo tenga guardado en un lugar seguro.
- ii. Tras descubrir la pérdida o el robo del pasaporte de la Mascota, el Asegurado dispondrá de 24 horas para dar parte del incidente a la policía y recibir un informe policial. Si la pérdida o el robo se produce a bordo de un barco, avión, tren o autobús, deberá dar parte de la pérdida al operador y recibir un informe.

4.2 ¿Qué gastos están cubiertos y se reembolsarán?

Si la Mascota no pudiera volver a España debido a la pérdida o el robo su pasaporte, el Asegurador reembolsará el coste causado por obtener un duplicado de tal pasaporte hasta el límite especificado en las Condiciones Particulares.

4.3 Gastos no cubiertos y, por lo tanto, no reembolsables. Exclusiones específicas para esta Sección

Las siguientes Exclusiones se refieren a esta sección de cobertura específica y se aplicarán de forma adicional a las Exclusiones generales:

No se reembolsará el coste de:

1. **La obtención de un duplicado del pasaporte si el motivo de la salida de la Mascota de España fue para recibir un Tratamiento Veterinario, Tratamiento Complementario o cualquier tipo de tratamiento similar en otro país fuera de España.**

CONDICIONES ESPECIALES

2. **La obtención de un duplicado del pasaporte perdido, robado o destruido antes de la salida de España de la Mascota y que no haya sido comunicado al Veterinario expedidor en un plazo de 24 horas tras descubrir la pérdida.**

SECCIÓN 5: COBERTURA EN CASO DE MUERTE

Esta sección cubre el coste Veterinario prescrito para el **sacrificio** de la Mascota y el coste de **incineración**, entierro o eliminación de los restos de la misma, dentro del Límite especificado en las Condiciones Particulares, y siempre que se cumplan todas las condiciones establecidas en la Póliza.

La cobertura de esta sección solamente es aplicable cuando la Mascota se encuentra en España.

Se debe revisar el contenido íntegro de esta Sección (que contiene tanto las Exclusiones específicas para esta sección como una serie de conceptos que han de entenderse incluidos en la cobertura) y el apartado de Exclusiones generales para verificar los costes reembolsables bajo esta Sección de cobertura.

5.1. ¿Qué gastos están cubiertos y se reembolsarán?

i. el coste de las consultas veterinarias o los medicamentos necesarios para sacrificar a la Mascota, siempre y cuando su sacrificio haya sido prescrito por un Veterinario y,
ii. el coste para la incineración, el entierro o la eliminación de los restos del cadáver de la Mascota cuyo sacrificio haya sido prescrito por un Veterinario o si ha fallecido por causas naturales

5.2. Gastos no cubiertos y, por lo tanto, no reembolsables. Exclusiones específicas para esta Sección

No se reembolsarán los costes de sacrificio de la Mascota ni los costes de incineración, entierro o eliminación de su cadáver si su sacrificio no se ha prescrito por un Veterinario o el mismo no ha sido estrictamente necesario por motivos humanos y para terminar con el sufrimiento de la Mascota por un padecimiento incurable.

4. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES

A continuación se describen las Exclusiones Generales que resultan de aplicación a todas las secciones de cobertura de la Póliza, en adición a las Exclusiones Específicas aplicables a cada una de dichas secciones de cobertura.

No se reembolsará ningún importe bajo esta Póliza si:

1. La edad de la Mascota es inferior a 8 semanas.
2. La Mascota no lleva un microchip. Tampoco se reembolsarán los costes del microchip ni de su implantación, ni del reemplazo de un microchip perdido o no legible.
3. Se utiliza la Mascota para labores de seguridad, vigilancia, para carreras, caza, rescate o para ganar dinero o en conexión con cualquier comercio o negocio, con fines comerciales, o para la cría (cría significa el uso para la cría más de 2 veces durante la vida de la Mascota).
4. El Asegurado se muda con la Mascota al extranjero permanentemente o durante un período superior a 3 meses, momento a partir del cual el seguro cesará.
5. El Asegurado ha sacado a la Mascota de España habiéndolo desaconsejado un Veterinario. Si, a pesar de ello la saca, la Mascota y cualquier coste relacionado con la misma dejará de estar cubierto bajo esta Póliza.
6. El Asegurado formula una Solicitud de reembolso por una Lesión que se haya producido, o una Enfermedad que haya mostrado síntomas clínicos, antes o en el momento de suscripción de la Póliza.
7. El Asegurado formula una Solicitud de reembolso por una Lesión derivada de un Accidente ocurrido dentro del período de 24 horas siguientes a la suscripción de la Póliza, o por cualquier Enfermedad que comenzara a producirse en los primeros 14 días de la cobertura o en el Periodo de Carencia aplicable al caso concreto.
8. El Asegurado ha desatendido o demorado el Tratamiento Veterinario de una Lesión o Enfermedad de la Mascota. Tampoco se reembolsarán los costes adicionales causados por el retraso del Tratamiento Veterinario.
9. El Asegurado solicita el reembolso de los costes incurridos en rellenar un formulario de Solicitud de reembolso, la traducción de cualquier formulario de Solicitud de reembolso o de la documentación en apoyo a los mismos.
10. El Asegurado daña a la Mascota o comete una infracción legal relacionada con el bienestar del animal o la importación de animales.
11. La Mascota es confiscada por el gobierno o autoridades públicas.
12. El gobierno o cualquier autoridad pública han impuesto restricciones a la Mascota debido a problemas de salud de la misma o a infracciones por parte del Asegurado respecto a la tenencia y cuidado de la Mascota.
13. Se ha sacrificado a la Mascota debido a una orden de un gobierno o una autoridad pública, salvo que haya sido necesario para terminar con el sufrimiento de un padecimiento incurable o porque se ha ordenado que se sacrifique según una orden judicial de la Ley de Enfermedades Contagiosas.
14. El Asegurado solicita el reembolso de cualquier importe que el Asegurador no pueda reembolsar porque existan restricciones, sanciones o prohibiciones legales que le impiden realizar dicho reembolso de acuerdo a la normativa aplicable.

CONDICIONES GENERALES

1. BASES DEL SEGURO Y RIESGO DECLARADO ANTES DE CONTRATAR LA PÓLIZA

El Asegurado tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al Asegurador, de acuerdo con el Cuestionario de seguro al que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo asegurado.

En caso de este seguro de salud de Mascotas, son ejemplo de ello aquellas características intrínsecas del animal (sexo, raza, edad, estado de salud etc...) o extrínsecas (el lugar y personas con quienes convive).

Esta Póliza se ha concertado sobre la base de la veracidad de las declaraciones formuladas por el tomador del seguro y sus respuestas a las cuestiones esenciales que figuran en el Cuestionario de seguro. Precisamente dichas declaraciones son las que han determinado la aceptación del riesgo por el Asegurador y el cálculo de la Prima correspondiente.

En caso de reserva o inexactitud del tomador del seguro acerca de las circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo asegurado, el Asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes a contar del conocimiento de dicha reserva o inexactitud. Corresponderá al Asegurador, salvo dolo o culpa grave por su parte, la parte proporcional de Prima devengada hasta el momento que haga esta declaración.

Si el Siniestro sobreviene antes de que el Asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, el reembolso de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la Prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro quedará el Asegurador liberado de cualquier reembolso.

2. CAMBIO EN LAS CIRCUNSTANCIAS DEL RIESGO DECLARADO

2.1. Agravación del riesgo Asegurado

El Asegurado deberá, durante el curso del contrato, comunicar al Asegurador, **tan pronto como sea posible**, todas las circunstancias que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El Asegurador puede, en un plazo de **dos meses** a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Asegurado dispone de **quince días** a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo, o de silencio por parte del Asegurado, el Asegurador puede,

transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Asegurado, dándole para que conteste un nuevo plazo de **quince días**, transcurridos los cuales y dentro de **los ocho** siguientes comunicará al tomador la rescisión definitiva.

El Asegurador igualmente podrá rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de **un mes**, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

En el caso de que el Asegurado no haya efectuado su declaración y sobreviniere un Siniestro, el Asegurador queda liberado de su Prestación si el Asegurado ha actuado con mala fe. En otro caso, el reembolso del Asegurador se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la Prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

2.2. Disminución del riesgo Asegurado

El Asegurado podrá, durante el curso del contrato, poner en conocimiento del Asegurador todas las circunstancias que disminuyan el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la perfección del contrato lo habría concluido en condiciones más favorables.

En tal caso, al finalizar el período en curso cubierto por la Prima, deberá reducirse el importe de la Prima futura en la proporción correspondiente, teniendo derecho el Asegurado en caso contrario a la resolución del contrato y a la devolución de la diferencia entre la Prima satisfecha y la que le hubiera correspondido pagar, desde el momento de la puesta en conocimiento de la disminución del riesgo.

El cambio de domicilio del Asegurado y su Mascota constituye un posible supuesto de agravamiento o disminución del riesgo, por lo tanto lo deberá notificar al Asegurador lo antes posible de acuerdo con lo señalado anteriormente.

2.3. Transmisión o desaparición del riesgo Asegurado: extinción automática de la Póliza

La propiedad de la Mascota resulta **esencial en la valoración del riesgo asegurado. En caso de que la Mascota** (cuyo dueño es el Asegurado bajo esta Póliza) **pase a manos de otra persona** (por cualquier título, oneroso o gratuito) o **desaparezca, se pacta expresamente que la persona a cuya posesión pase la Mascota no se subrogará en los derechos y obligaciones que correspondían al Asegurado y anterior titular de la Mascota, sino que el seguro terminará en ese mismo momento extinguiéndose la Póliza a todos los efectos legales.**

La Póliza también se extinguirá automática-mente en caso de fallecimiento de la Mascota, sin perjuicio de que el Asegurador reembolse los costes y gastos que procedan bajo la Sección de cobertura 5.

CONDICIONES GENERALES

El Asegurador tiene derecho a percibir el importe de la Prima hasta el día de la transmisión, desaparición o fallecimiento, y no estará obligado a reembolsar la Prima no consumida del Período de seguro en curso. No obstante, si el Asegurado no ha tenido ningún Siniestro durante esa anualidad, el Asegurador se compromete a aplicar un descuento proporcional en la Prima del siguiente Período de seguro.

2.4. Otros supuestos de extinción automática de la Póliza

Al margen de los supuestos indicados anteriormente, constituye una condición esencial para la suscripción de este seguro por parte del Asegurador –y así se le ha indicado en el Cuestionario de Seguro- que la Mascota sea un mero animal de compañía y por tanto no se destine a carreras, fines de seguridad o guarda, o de cualquier otro modo se emplee para ganar dinero o en conexión con cualquier comercio o negocio como por ejemplo la cría (en este contexto, cría significa el uso para la cría más de 2 veces durante la vida de su animal).

Asimismo, constituye una condición esencial la edad de la Mascota y las circunstancias de salud de la misma comunicadas en el Cuestionario de Seguro.

Por lo tanto, si se produce un Siniestro y se verifica el uso del Perro para las finalidades citadas, o que el estado de salud de la Mascota a momento de suscripción de la Póliza era distinto al declarado, no sólo dicho Siniestro estará excluido de cobertura, sino que además, supondrá la extinción automática de la Póliza sin que el Asegurado tenga derecho al reembolso de la Prima.

3. PAGO DE LA PRIMA

El Asegurado está obligado a pagar la Prima en las condiciones establecidas en la Póliza y con la periodicidad indicada en las Condiciones Particulares. La Prima será exigible a la firma del contrato de seguro. Si se ha pactado una única prima o se han pactado primas fraccionadas, la prima única o la primera de las fraccionadas será exigible a la firma del contrato de seguro.

Si por culpa del Asegurado la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el Asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la Póliza. Si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el Siniestro, el Asegurador quedará liberado de su obligación.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento.

Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso .

Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura volverá a tener efecto a las veinticuatro horas del días en que el Asegurado pagó su prima.

4. DURACIÓN PRÓRROGA Y RENOVACIÓN DEL SEGURO

4.1. Duración

Esta Póliza se suscribe para un Período de seguro de un año, salvo que se indique otro plazo distinto en las Condiciones Particulares.

4.2. Prórroga automática

Tras este período, y a excepción de lo previsto en la sección 4.3 inferior, la Póliza se prorrogará automáticamente en las mismas condiciones en las que fue suscrita por un período de igual duración si el Asegurado no ha notificado un cambio en las circunstancias del riesgo asegurado (si este fuese el caso, el Asegurador deberá analizar si el riesgo asegurado ha variado de tal forma que requiera la modificación de las condiciones para el siguiente Período de seguro o si se trata de cambios esenciales que supongan que el Asegurador no desee prorrogar la Póliza). No obstante, esta prórroga automática no tendrá lugar cuando:

- a)** el Asegurado se haya opuesto a dicha prórroga comunicándoselo por escrito al Asegurador en el plazo mínimo de un mes antes de la conclusión del Período en curso, o
- b)** el Asegurador se haya opuesto a dicha prórroga comunicándoselo por escrito al Asegurado en el plazo mínimo de dos meses antes de la conclusión del Período en curso.

4.3. Posibles modificaciones de cara a la renovación

Si el Asegurador deseara introducir modificaciones a las condiciones de la Póliza en vigor para el siguiente Período de seguro (como lo sería el importe de la Prima, la Franquicia, las Prestaciones u otras condiciones) que no viniesen motivadas por una agravación del riesgo –en cuyo caso aplicaría lo dispuesto en la sección 2.1 de las presentes Condiciones Generales de la Póliza- se lo comunicará por escrito al Asegurado **dos meses** antes de la conclusión del Período en curso. Si el Asegurado no está de acuerdo con las modificaciones propuestas por el Asegurador para el siguiente Período de seguro, habrá de comunicárselo al Asegurador por escrito **un mes** antes de la conclusión del Período en curso.

CONDICIONES GENERALES

5. DEBER DE COMUNICACIÓN DE OTROS SEGUROS

El Asegurado debe informar al Asegurador si existen otras pólizas de seguro con distintas compañías aseguradoras que puedan cubrir Prestaciones objeto de seguro de esta Póliza. Si se omitiera esta comunicación de forma intencionada, y en caso de sobreseguro se produjera el Siniestro, ni el Asegurador ni la otra/s compañía/s aseguradora/s estarán obligadas a pagar lo que, de otro modo, correspondería abonar.

Si el Asegurado ha comunicado al Asegurador la existencia de otra/s pólizas citada en el párrafo anterior, el Asegurador contribuirá reembolso de las cantidades que sean objeto de cobertura en proporción a la Suma Asegurada, sin exceder la cuantía del Daño y dentro de los términos y condiciones de la Póliza. Dentro de ese límite, el Asegurado puede solicitar de cada compañía aseguradora la compensación adecuada de acuerdo con la póliza de seguro respectiva.

6. PLAZO DE DESISTIMIENTO

El Asegurado tiene derecho, dentro de los 30 días siguientes a partir del día que contrató la Póliza, a desistir del contrato. Esto significa que el Asegurado puede decidir cancelar su Póliza durante este periodo y el Asegurador le reembolsará la Prima que haya pagado, a no ser que en ese período ya haya realizado una Notificación de Siniestro – Solicitud de reembolso, en cuyo caso ya no se reembolsará la Prima.

7. DERECHO APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Esta Póliza se rige por las leyes de España y será juez competente el del domicilio del Asegurado.

8. CÓMO NOTIFICAR UN SINIESTRO Y SOLICITAR UN REEMBOLSO

Se deben presentar las solicitudes de reembolso en el plazo máximo de 12 meses a partir del momento en el que el Asegurado ha pagado el Tratamiento de la Mascota o ha incurrido en cualquier otro coste de otras Prestaciones cubiertas por la Póliza. Si la Mascota aún no ha finalizado el Tratamiento en dicho período, el Asegurado deberá enviar una notificación de seguimiento al menos una vez cada 12 meses.

Para formular una Solicitud de reembolso, el Asegurado tiene que enviar al Asegurador un formulario de Solicitud de reembolso debidamente cumplimentado junto con la documentación acreditativa que se indica abajo.

El Asegurado podrá hacerlo de tres formas distintas:

(i) a través de la app de Barkibu que puede descargar en

<https://app.barkibu.com>.

ii) siguiendo las instrucciones que aparecen en la web

<http://www.seguros.barkibu.com/reembolsos>.

(iii) o bien, escribiendo un email a la dirección

seguros@barkibu.com.

Todos los formularios de Solicitud de reembolso, así como la documentación acreditativa de apoyo, tienen que redactarse o traducirse en/al español.

Si faltase alguna información junto con la Solicitud de reembolso, es posible que el Asegurador tenga que devolver al Asegurado dicha Solicitud, lo que podría retrasar la tramitación de la misma, por lo que se ruega al Asegurado que procure proporcionar toda la información y documentación requerida.

En ningún caso se cubrirán los costes de cumplimentar los formularios de Solicitud de reembolso o los costes de cualquier documentación acreditativa requerida (p.ej., traducciones) como parte de la tramitación del Siniestro.

CONDICIONES GENERALES

DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA QUE EL ASEGURADO DEBE ENVIAR JUNTO CON EL FORMULARIO DE SOLICITUD DE REEMBOLSO

Sección 1: Costes de Tratamientos Veterinarios y Tratamientos Complementarios

La clínica Veterinaria debe cumplimentar la sección correspondiente en el formulario de reembolso.

El Asegurador necesita recibir:

- El informe veterinario, junto con las facturas del Veterinario que muestren el gasto realizado.
- Si es la primera Solicitud de reembolso, se requiere el historial clínico completo de la Mascota. Dicho historial es un registro que incluye todas las visitas realizadas por la Mascota a un Veterinario y que puede obtenerse en cada clínica veterinaria que haya atendido a la mascota. También se podrá exigir dicho historial cuando se presenten Solicitudes de reembolso relacionadas con determinadas enfermedades. El Asegurador confirmará al Asegurado si lo necesita una vez recibido el formulario de reembolso.
- En cuanto a los gastos Veterinarios fuera de España, se requiere una factura del viaje o cualquier otro documento que muestre las fechas del viaje.

Sección 2: Cobertura de Búsqueda y Recompensa

El Asegurado deberá contactar con el Asegurador por email en la dirección seguros@barkibu.com para que le autorice a ofrecer cualquier recompensa antes de que el Asegurado proceda al anuncio de ésta. El Asegurador necesita recibir:

- El método de anuncio publicado para buscar a la Mascota.
- Notificación a la policía o autoridad correspondiente dentro de 24 horas a partir de la desaparición de la Mascota.
- Notificación al proveedor del microchip dentro de 48 horas a partir de la desaparición de la Mascota.
- Facturas y recibos en los que figuran los costes cuyo reembolso se solicita.
- En caso de haber dado una recompensa: un recibo detallado con el nombre y apellidos, la dirección, el número de teléfono, la dirección del correo electrónico y la firma de la persona que encontró a la Mascota.
- Si la pérdida o el robo ocurrió fuera de España – una factura del viaje u otro documento oficial con las fechas en que se realizó el viaje, así como un justificante que acredite que se ha dado parte de la pérdida.

Sección 3: Cobertura de Costes de Alojamiento

El propietario del alojamiento (en caso procedente) ha de cumplimentar la sección correspondiente del formulario de notificación. El Asegurador necesita recibir:

- La factura del alojamiento, o una confirmación por escrito de la persona que cuida de la Mascota, en la que consten las fechas y el coste diario del alojamiento.

Sección 4: Cobertura de Pérdida de Documentos de Viaje

El Asegurador necesita recibir:

- La factura del viaje o cualquier otro documento oficial que muestre las fechas del viaje.
- Facturas y recibos en los que figuran los costes que se reclaman.
- Prueba de que la pérdida fue comunicada a la policía o al operador dentro de 24 horas a partir del momento en que se descubrió la desaparición de la Mascota.

Sección 5: Cobertura en Caso de Muerte

El Asegurador necesita recibir:

- Un informe veterinario si el fallecimiento se produjo en el consultorio, clínica u hospital, o un certificado de fallecimiento expedido por el Veterinario, si se produjo en otro lugar.
- Una factura de los costes por los servicios que se reclaman.

CONDICIONES GENERALES

9. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

9.1. Presentación de quejas ante el Asegurador

Es intención del Asegurador ofrecer unos estándares de servicio de primer orden. Sin embargo, si el Asegurado tiene alguna queja o reclamación relacionada con sus intereses y derechos bajo esta Póliza, deberá dirigirse al Asegurador, poniéndose en contacto con el mismo a través de su agente de seguros exclusivo Barkibu Seguros en el email atencionalcliente@barkibu.com, y aportando la siguiente información:

- nombre completo, dirección y código postal
- número de póliza
- teléfono/email y detalles de contacto
- descripción detallada del motivo de queja
- resolución deseada de la queja

El Asegurador tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo máximo de dos meses.

9.2. Presentación de Quejas ante el Regulador: DGSFP / BaFin

Denegada la admisión de la reclamación o queja, o desestimada total o parcialmente, o transcurridos **dos meses** desde su presentación al Asegurador sin que haya sido resuelta, podrá presentarla ante el **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, quien atiende las consultas, quejas y reclamaciones que presenten los ciudadanos a través del procedimiento recogido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

Este procedimiento es escrito y las consultas, quejas y reclamaciones se pueden presentar: (i) en soporte papel, dirigiendo el escrito al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid, o (ii) por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web de la DGSFP.

Asimismo, para realizar consultas se pone a disposición de los ciudadanos el teléfono 952 24 99 82, con el siguiente horario: de lunes a viernes laborables de 9:30 a 14:30 h.

Para mayor información, el Asegurado puede dirigirse a cualquiera de las siguientes direcciones web:

<http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>

<http://apps.dgsfp.mineco.es/gaspar/GuiaPresentacionReclamaciones.asp>

Asimismo, podrá plantear su queja ante el órgano supervisor de seguros alemán "Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)" encargado de supervisar la actividad del Asegurador de esta Póliza: Graurheindorfer Str. 108,53117 Bonn,poststelle@bafin.de Tlf: +49 (0)228 / 4108 - 0. Fax: +49 (0) 228 / 4108 - 1550 <https://www.bafin.de>

9.3. Otras Instancias de resolución de conflictos

Sin perjuicio de las instancias internas y externas mencionadas en los apartados precedentes, en caso de disputa el Asegurado podrá reclamar, en virtud del Artículo 24 de la Ley del Contrato de Seguro, ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

Asimismo, podrá someter sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el artículo 57 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias si cumple con los requisitos establecidos en la misma.

En cualquier caso, y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida, también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materia de libre disposición conforme a derecho, en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Igualmente, podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/16, sobre el tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y normativa nacional aplicable, el Asegurador comunica lo siguiente:

Responsable: El Responsable es GREAT LAKES INSURANCE SE ("GLISE"), aseguradora alemana autorizada y regulada por el Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ("BAFIN"), con domicilio en Königinstrasse 107, 80802 Munich, Alemania, y autorizada para operar en España en libre prestación de servicios con autorización de la DGSFP núm. L0095.

Finalidad: Los datos de carácter personal facilitados se incluirán en ficheros de GLISE, quien los tratará según los términos del RGPD y la normativa nacional sobre protección de datos, al objeto de la suscripción, celebración y gestión de contratos de seguro y, en especial, para la prestación de servicios, tramitación de propuestas, tramitación de reclamaciones y pago de prestaciones relacionadas con el

CONDICIONES GENERALES

desenvolvimiento del contrato de seguro en todas sus fases y el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias aplicables a aseguradoras. GLISE no elaborará perfiles con los datos personales del Asegurado. Ver la sección de "Información adicional" para más detalle.

Legitimación: Ejecución del contrato de seguro, de forma principal, u otras bases en determinadas circunstancias, como se explica en la "Información adicional". Para el tratamiento de datos especialmente protegidos, se podrá necesitar el consentimiento explícito del Asegurado si el Asegurador no cuenta con otra base de legitimación adecuada.

Destinatarios: El adecuado desenvolvimiento del contrato y el cumplimiento de las obligaciones legales y administrativas internas del Asegurador, hacen necesario que éste pueda comunicar sus datos a otras empresas del grupo de GLISE, organismos reguladores, agencias crediticias, organismos de prevención del fraude o terceras partes que prestan servicios relacionados con el contrato de seguro tales como mediadores de seguros, agencias de suscripción, otros aseguradores o reaseguradores, proveedores de servicios informáticos, peritos o abogados. Algunos de ellos podrán estar situados fuera del espacio europeo, pero se tomarán medidas para garantizar la adecuada protección de sus datos.

En concreto, este contrato ha sido distribuido por BARKIBU PETS AGENCIA DE SEGUROS SL, agente de seguros exclusivo de GLISE, y encargado de la protección de los datos personales facilitados en relación con este seguro, que trata en nombre y por cuenta de GLISE y de los que GLISE es Responsable. Asimismo, los datos personales serán compartidos con BARKIBU SL, propietaria de la app a través de la cual se proporcionarán al Asegurado servicios de tramitación de siniestros relacionados con el seguro. Más información sobre la política de protección de datos personales de BARKIBU PETS AGENCIA DE SEGUROS SL y de BARKIBU SL en <https://seguros.barkibu.com/politica-de-privacidad> y en <https://www.barkibu.com/es/aviso-legal>.

Derechos: El Asegurado tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos. También puede ejercitar el resto de derechos garantizados por la normativa europea y nacional aplicable en materia de protección de datos personales (limitación de tratamiento, oposición, portabilidad etc.), como se detalla en la sección de "Información adicional".

Información adicional: El Asegurado encontrará información detallada sobre el tratamiento y uso de sus datos personales en https://www.munichre.com/content/dam/munichre/global/content-pieces/documents/Great-Lakes-Insurance-SE-Information-Notice.pdf/jcr_content/renditions/original./Great-Lakes-Insurance-SE-Information-Notice.pdf

Si tuviese dudas sobre la protección de sus datos personales, o quisiese ejercitar sus derechos en protección de datos, puede remitir su consulta al Delegado de Protección de Datos ("DPD") de GLISE:

datenschutz@munichre.com

Mr. Tony Dumycz
Great Lakes Insurance SE UK Branch
10 Fenchurch Avenue, London, EC3M 5BN, UK