



# PROTECCIÓN PARA MASCOTAS CONDICIONES GENERALES

RECAS: CONDUSEF-007236-02

En Zurich aseguramos tu vida, auto, hogar y mucho más.

## Contenido

DEFINICIONES .....	4
CLÁUSULA 1. COBERTURAS.....	8
COBERTURAS BÁSICAS .....	8
COBERTURAS ADICIONALES .....	10
CLÁUSULA 2. EXCLUSIONES .....	11
CLÁUSULA 3. CONTRATO .....	11
CLÁUSULA 4. VIGENCIA.....	12
CLÁUSULA 5. LÍMITE TERRITORIAL .....	12
CLÁUSULA 6. AGRAVACIÓN DEL RIESGO .....	12
CLÁUSULA 7. PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO .....	14
PRIMA .....	14
PAGO FRACCIONADO.....	14
ANULACIÓN DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO .....	14
CLÁUSULA 8. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN .....	14
CLÁUSULA 9. CANCELACIÓN DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO .....	15
CLÁUSULA 10. REHABILITACIÓN .....	15
CLÁUSULA 11. RENOVACIÓN .....	15
CLÁUSULA 12. OTROS SEGUROS .....	15
CLÁUSULA 13. DISMINUCIÓN Y REINSTALACIÓN DE LA SUMA ASEGURADA EN CASO DE SINIESTRO .....	15
CLÁUSULA 14. SINIESTROS .....	16
CLÁUSULA 15. FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE .....	18
CLÁUSULA 16. SUBROGACIÓN DE DERECHOS .....	18
CLÁUSULA 17. COMPETENCIA .....	18
CLÁUSULA 18. COMUNICACIONES .....	19
CLÁUSULA 19. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO .....	19
CLÁUSULA 20. MONEDA .....	20
CLÁUSULA 21. PRESCRIPCIÓN.....	20
CLÁUSULA 22. INTERESES MORATORIOS .....	20
CLÁUSULA 23. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA .....	22
CLÁUSULA 24. COMISIONES Y COMPENSACIONES DIRECTAS .....	22
CLÁUSULA 25. AVISO DE PRIVACIDAD .....	22
CLÁUSULA 26. MODIFICACIONES AL CONTRATO.....	23
CLÁUSULA 27. DE SANCIONES.....	23
CLÁUSULA 28. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO .....	23

CLÁUSULA 29. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL .....	23
CLÁUSULA 30. ENTREGA ELECTRÓNICA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL .....	24
CLÁUSULA 31. OMISIONES O INEXACTAS DECLARACIONES .....	24
CLÁUSULA 32. ANEXO DE MARCO LEGAL .....	24
CLÁUSULA 33. OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	25
ASISTENCIAS.....	27
1. Disposiciones previas .....	27
1.1 Definiciones .....	27
2. Servicios de Asistencia.....	27
2.1 Pipeta antipulgas.....	27
2.2 Desparasitación.....	27
2.3 Profilaxis veterinaria .....	28
2.4 Estética y Peluquería .....	28
2.5 Limpieza (baño, corte de uñas y dientes).....	28
2.6 Esquema de vacunas anuales .....	28
2.7 Esterilización .....	28
2.8 Urgencia dental .....	29
2.9 Check Up Anual .....	29
2.10 Celebración de cumpleaños .....	29
2.11 Alimentos a domicilio .....	29
2.12 GPS.....	29
2.13 Reemplazo de cama (por cirugía o accidente).....	29
2.14 Asistencias Telefónicas.....	30
3. Exclusiones Aplicables a Todos los Servicios y Beneficios .....	31
4. Obligaciones del Asegurado.....	32
4.1 Solicitud de asistencia.....	32

## DEFINICIONES

### 1. Accidente

Un accidente es un evento inesperado con causa violenta, súbita, imprevista, externa y no intencional que puede causar lesiones o la muerte de tu mascota.

**No se considera accidente si fue provocado intencionalmente por el Asegurado, cualquier dependiente de este y/o personas que residan en el hogar del Asegurado.**

### 2. Asegurado

Persona física o moral, quien tiene el interés asegurable sobre la Mascota. Esta persona también tiene derecho a reclamar los beneficios que se deriven del Contrato de Seguro.

### 3. Caratula de la Póliza

Este documento incluye la información general que identifica y detalla los derechos y responsabilidades de todas las partes involucradas.

### 4. Cobertura

Detalle de los riesgos que están cubiertos por tu seguro y los límites máximos de responsabilidad que Zurich tiene contigo como Contratante o Asegurado.

### 5. Contratante

La persona, ya sea física o moral, que solicita este Contrato de Seguro, y que tiene la obligación de pago de la prima del seguro.

### 6. Coaseguro

Porcentaje que le corresponde al Asegurado pagar sobre el monto de las pérdidas o daños que se pueden indemnizar, causados por cada siniestro que ocurra.

### 7. Compañía

Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., Institución de Seguros autorizada responsable de ofrecer las coberturas que contrates y será responsable de realizar el pago de la indemnización correspondiente.

### 8. Crueldad Animal

Acto de brutalidad, sádico o zoofílico contra cualquier animal, ya sea por acción directa o negligencia.

### 9. Culpa grave

Es la omisión de la conducta o diligencia para prever y evitar el daño. Se manifiesta por la imprudencia, negligencia, impericia o inobservancia de reglamentos aplicables o deberes al momento de la ocurrencia del siniestro.

### 10. Daño Moral Consecuencial

Es el impacto emocional o psicológico causado por un daño en bienes o personas, afectando sentimientos, creencias, honor, reputación o vida privada.

### 11. Daños a Terceros

Cuando hablamos de daños, nos referimos a:

- Daños a bienes: deterioro o destrucción de objetos o propiedades.
- Daños a personas: lesiones físicas o incluso fallecimiento.

**12. Deducible**

Es el monto fijo que como Asegurado debes cubrir en caso de pérdidas o daños cubiertos por el seguro y por cada siniestro ocurrido.

**13. Dependiente**

Personas por las que el Asegurado sea legalmente responsable.

**14. Dolo**

Actos llevados a cabo con la intención de causar un daño.

**15. Endoso**

Documento que cambia las condiciones originales de tu póliza, siempre con el acuerdo entre tú y Zurich. Este documento es parte de tu póliza y debe estar registrado previamente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**16. Enfermedad o padecimiento**

Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del organismo, por causas en general conocidas ya sea por factores intrínsecos y/o extrínsecos, manifestada por síntomas y signos característicos.

**17. Enfermedad o padecimiento previsible**

Enfermedades que pueden prevenirse si se cumple el calendario de vacunación y desparasitación, tales como pero no limitado a Moquillo, Hepatitis infecciosa, parvovirus, complejo respiratorio causado por Parasitosis externa e interna, Rabia.

**18. Enfermedad crónica**

Aquellas que desde su presentación sintomática y aparición plena de la enfermedad transcurren más de seis meses y su evolución suele acompañar a una Mascota el resto de su vida, en muchos casos se acompaña de la degeneración de los tejidos afectando el funcionamiento de los órganos.

**19. Extravío**

Perder, olvidar o no saber dónde está la Mascota asegurada que forma parte de este contrato.

**20. Gasto Razonable y Acostumbrado**

Costo usual que un proveedor veterinario cobraría por un servicio similar en la misma zona geográfica, conforme a los criterios y lineamientos que aplica Zurich.

**21. Gastos Veterinarios**

Los servicios Veterinarios que se consideran dentro de la presente cobertura son la consulta veterinaria, medicamentos, pruebas diagnósticas, análisis de laboratorio, curaciones, tratamientos, rehabilitaciones, intervención quirúrgica, cirugías, imagenología, gastos postquirúrgicos y/o de hospitalización cuando esta exceda de las 24 horas consecutivas. Los cuales deben ser realizados por un Médico Veterinario titulado y con cédula profesional para el restablecimiento de la salud de la Mascota.

**22. Indemnización**

Es el límite máximo que pagará la Compañía para cada cobertura contratada e indicada en la Póliza a consecuencia de la ocurrencia de un siniestro procedente acontecido dentro de la vigencia de la Póliza.

**23. Lesiones**

Daño físico, enfermedad o fallecimiento de tu mascota o de un tercero.

**24. Mascota**

El animal de compañía ya sea perro o gato, descrito en la caratula, constancia de aseguramiento y/o especificación de la póliza, propiedad del Asegurado con el que convive estrechamente, cuya actividad principal sea la de recreación, compañía y de estancia en el hogar del Asegurado.

**Se excluyen animales de trabajo, protección, búsqueda y rescate de personas, pelea, exhibición y/o deportes especializados.**

**25. Mala Fe**

Acciones u omisiones que una persona emplea para inducir o mantener a otra en el error por medio del engaño, la disimulación de la realidad o cualquier otra acción u omisión tendiente a hacer los hechos de modo diverso a la realidad.

**26. Maltrato Animal**

Todo hecho, acto u omisión del ser humano, que pueda ocasionar dolor o sufrimiento afectando el bienestar animal, poner en peligro la vida del animal o afectar gravemente su salud, así como la sobreexplotación de su trabajo.

**27. Médico Veterinario**

Persona con cédula profesional de médico veterinario o médico veterinario zootecnista, emitida en la República Mexicana por las autoridades competentes y respaldada por la Secretaría de Educación Pública, que está capacitado para prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades, trastornos y lesiones en los animales.

**28. Periodo de Espera**

El tiempo mínimo que debe pasar, sin interrupciones, desde que comienza la primera vigencia de tu seguro para que puedas recibir los beneficios.

**29. Prima**

Pago del seguro o la aportación económica que ha de pagar el Contratante a La Compañía por los riesgos que se amparan en la póliza.

**30. Prorrata**

Es la parte proporcional del pago del seguro, calculada según el periodo que hayas contratado.

**31. Robo con violencia**

Acto cometido en contra del Asegurado, que se haya dado con violencia física y/o moral, mismas que se distinguen de la siguiente manera:

- a. Se entiende por violencia física en el Robo: La fuerza material que para cometerlo se hace a una persona.
- b. Hay violencia moral en el Robo: cuando el ladrón amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.

**32. Suma asegurada**

El valor que aparece en tu póliza para cada cobertura, es una referencia que tú asignaste y es el valor máximo que Zurich cubrirá por un mismo evento. Esto no garantiza ni prueba el valor o la existencia de los bienes asegurados.

**33. Tercero Dañado**

Persona que resulta afectada en su cuerpo o bienes por la mascota, distinta al Contratante y/o Asegurado.

**34. Tratamiento**

Conjunto de procedimientos como higiene, dieta, medicamentos, cirugía y rehabilitación para curar o aliviar síntomas tras un diagnóstico.

**35. Urgencia Veterinaria**

Cualquier situación médica veterinaria que demanda atención inmediata para proteger la vida, la integridad de un órgano o el bienestar de tu Mascota.

**36. Club Mascota**

Zurich cubre el pago directo a prestadores de servicios, con quienes hemos celebrado un convenio directo, para atender a tu Mascota en caso de enfermedades, accidentes, servicios de estética, esterilización, consultas veterinarias, localización por GPS y más, amparados por tu póliza.

Así protegemos a tu compañero de vida, brindándote tranquilidad y el respaldo que necesitas.

## CLÁUSULA 1. COBERTURAS

En Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V., en adelante Zurich, hemos acordado contigo que las coberturas contratadas serán únicamente las que aparecen en la carátula de tu póliza. Por lo tanto, cualquier cobertura que no esté indicada como amparada no será válida ni aplicable, aunque se mencione en estas Condiciones Generales.

### COBERTURAS BÁSICAS

#### A. *Responsabilidad Civil*

Cubrimos los daños, perjuicios y daño moral que tu(s) mascota(s) puedan causar a terceros por hechos no intencionales.

Al pagar la indemnización, se descontará el deducible indicado en tu póliza.

Este beneficio aplica tras el periodo de espera señalado en tu póliza o constancia de aseguramiento.

#### Exclusiones de esta cobertura de Responsabilidad Civil:

- **Gastos legales.**
- **Si los daños no fueron causados por tu Mascota.**
- **Daños intencionales ocasionados por el Asegurado.**
- **Si la Mascota involucrada no es la que aparece en la carátula de la póliza y/o constancia de aseguramiento o no puede ser identificada.**
- **Cualquier incidente ocurrido fuera de la República Mexicana.**

#### B. *Gastos Funerarios*

En Zurich, cubrimos los gastos funerarios de tu Mascota hasta la suma asegurada en tu póliza, incluyendo incineración o entierro.

#### Requisitos para que la cobertura aplique:

- **No debe haber culpa grave de tu parte.**
- Presentar historial clínico veterinario.
- Fallecimiento confirmado por un médico veterinario.

**Este beneficio aplica tras el periodo de espera señalado en tu póliza o constancia de aseguramiento.**

#### C. *Gastos Veterinarios*

Zurich cubrirá los Gastos Veterinarios que requiera tu Mascota mediante:

##### 1. **Pago directo**

Zurich cubre los gastos veterinarios mediante el uso de nuestra red **Club Mascota**, para que tu Mascota reciba la atención requerida hasta la suma asegurada indicada en tu póliza y/o constancia de aseguramiento, sin costo para ti.

## **2. Reembolso**

Si decides cubrir el servicio que requiera tu Mascota, fuera de nuestra red **Club Mascota**, Zurich te reembolsará los gastos médicos habituales y razonables que hayas pagado, después de la aplicación del deducible y hasta la suma asegurada indicado en tu póliza y/o constancia de aseguramiento.

Transcurrido el periodo de espera indicado en tu póliza, constancia de aseguramiento y/o especificación de la póliza, podrás hacer válidos los beneficios de la cobertura ocasionados por, mas no limitados a:

### **a) Accidente**

- Atropellamiento.
- Lesiones por ataques de otros animales o mascotas.
- Traumatismos o lesiones.
- Caídas.
- Ingesta de objetos extraños.
- Golpes de calor.
- Envenenamiento.
- Daños sufridos con motivo de robo.
- Cualquier hecho derivado de una causa violenta, súbita, externa y no intencional que produzca daños a la Mascota.

### **b) Enfermedad o padecimiento**

Los Tratamientos correspondientes serán procedentes siempre y cuando:

- Sean consecuencia de una enfermedad cubierta en póliza
- La fecha de inicio de la enfermedad o padecimiento ocurra posterior al periodo de espera indicado en tu póliza y/o constancia de aseguramiento
- Proporciones carnet de vacunación, expediente y/o historia clínica, fotografías de la Mascota (de aplicar, y a solicitud de la Compañía).

## **Exclusiones aplicables a la Cobertura de Gastos Veterinarios:**

- **Tratamientos derivados de la falta de seguimiento del calendario de vacunación y desparasitación de la Mascota.**
- **Gastos Veterinarios resultantes de Culpa Grave.**
- **Gastos Veterinarios resultantes de Maltrato y/o Crueldad Animal.**
- **Enfermedades preexistentes y/o prevenibles.**
- **Gastos Veterinarios a consecuencia de participar en eventos de cacería, peleas clandestinas o actividades ilícitas.**

## COBERTURAS ADICIONALES

### **A. Robo con violencia**

En Zurich, nos comprometemos a pagarte la suma asegurada que aparece en tu póliza en caso de robo con violencia de tu Mascota. Para que esta cobertura aplique debe presentarse lo siguiente:

- Denuncia por robo ante la autoridad correspondiente

Una vez que se haga efectiva esta cobertura, el contrato quedará cancelado independientemente de la aparición o recuperación de la Mascota. Este beneficio aplica tras el periodo de espera señalado en tu póliza o constancia de aseguramiento.

### **B. Gastos de búsqueda**

Si tu mascota se extravía, Zurich te reembolsará hasta la suma asegurada indicada en tu póliza por los gastos relacionados con la impresión o distribución de folletos, boletines, panfletos y/o carteles, ya sean impresos o electrónicos, según tu preferencia.

Es fundamental que reportes el extravío de tu mascota dentro de las 72 horas posteriores al evento.

Si después de 30 días naturales desde el reporte, tu mascota es recuperada, seguirá contando con la cobertura de esta póliza. Esto incluye cualquier gasto médico veterinario o tratamiento necesario por lesiones, traumatismos, enfermedades o padecimientos adquiridos durante el tiempo que estuvo extraviada.

En caso de que recuperes a tu mascota fallecida, el contrato se dará por terminado. Zurich cubrirá los gastos relacionados con el extravío y los funerarios.

Si no se logra recuperar a tu mascota dentro de los 30 días naturales posteriores al reporte de extravío, el contrato también se dará por terminado. En este caso, Zurich cubrirá únicamente los gastos relacionados con el extravío.

### **C. Eutanasia o fallecimiento asistido**

Zurich cubrirá los gastos que hayas realizado con motivo del procedimiento realizado por eutanasia o fallecimiento asistido de tu Mascota cuando su salud e integridad física se encuentre comprometida en extremo, por alguna de las siguientes razones:

- a) Accidente
- b) Envenenamiento en etapa final

Dichos gastos, serán cubiertos mediante:

#### **1. Pago directo**

Mediante el uso de nuestra red **Club Mascota**, hasta la suma asegurada indicada en tu póliza y/o constancia de aseguramiento, sin costo para ti.

#### **2. Reembolso**

Si decides cubrir el servicio fuera de nuestra red **Club Mascota**, Zurich te reembolsará el costo habitual y razonable que hayas pagado, después de la aplicación del deducible y hasta la suma asegurada indicada en tu póliza y/o constancia de aseguramiento.

Transcurrido el periodo de espera indicado en tu póliza y/o constancia de aseguramiento, podrás hacer válida esta cobertura y proceder con el pago, para lo cual es indispensable proporcionar la siguiente documentación:

1. Diagnóstico del caso realizado por el Médico Veterinario
2. Certificado Médico emitido por el Médico Veterinario que indique los datos completos de tu Mascota, descripción detallada del incidente, sustento del tratamiento efectuado y motivo por el que se determina la Eutanasia o fallecimiento asistido
3. Copia de tu consentimiento del procedimiento

Posterior al uso de la presente cobertura, se dará por terminado el contrato para la(s) Mascota(s) en referencia.

## **CLÁUSULA 2. EXCLUSIONES**

**Este contrato de seguro no cubre los siguientes riesgos:**

- **Mascotas no declaradas en póliza.**
- **Maltrato y Crueldad Animal ocasionados por el Asegurado, sus dependientes y/o personas que residan en el hogar del Asegurado.**
- **Cualquier daño y/o enfermedad que sufra la Mascota derivada de la negligencia del Asegurado en el cumplimiento del esquema de vacunación.**
- **Daños que no fueron causados por tu Mascota.**
- **Daños que ocasione la Mascota al Asegurado, sus dependientes y/o personas que residan en el hogar del Asegurado.**
- **Deficiencia o mala calidad higiénica en el ambiente donde reside o entorno donde se desenvuelve la Mascota.**
- **Si la Mascota involucrada no es la que aparece en la carátula de la póliza y/o constancia de aseguramiento o no puede ser identificada.**
- **Enfermedades prevenibles**
- **Animales de trabajo, protección, búsqueda y rescate de personas, pelea, exhibición y/o deportes especializados.**
- **Procedimientos o tratamientos que no han cumplido el periodo de espera.**
- **Procedimientos o tratamientos para cuestiones estéticas de la Mascota.**
- **Multas y/o sanciones por las que el Asegurado sea legalmente responsable derivadas del incumplimiento de la legislación aplicable a Mascotas.**
- **Cualquier incidente ocurrido fuera de la República Mexicana.**

## **CLÁUSULA 3. CONTRATO**

El contrato de seguro está compuesto por la Carátula y este clausulado, los cuales juntos forman el testimonio del acuerdo de seguro.

## CLÁUSULA 4. VIGENCIA

La Póliza comenzará a las 12:00 h del día indicado como inicio de vigencia en la Carátula y estará activa hasta las 12:00 h del día señalado como fin de vigencia en el mismo documento.

## CLÁUSULA 5. LÍMITE TERRITORIAL

Esta Póliza será válida únicamente para pérdidas, daños o gastos que ocurran dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## CLÁUSULA 6. AGRAVACIÓN DEL RIESGO

Las obligaciones de Zurich cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en el Artículo 52 y 53 fracción I de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

“El Asegurado deberá comunicar a Zurich las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de Zurich en lo sucesivo.” (Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

“Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

- i. Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga;
- ii. Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro.” (Artículo 53 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

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

Las obligaciones de Zurich quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan

en tiempo la documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro.” (Artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realice(n) o se relacione(n) 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 Zurich, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139, 139 Quáter, 148 Bis o 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 del(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, los bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades son publicados 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 alguno de los tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X de la disposición Trigésima Novena, fracción VII de la

disposición Cuadragésima Cuarta y 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 Zurich tenga conocimiento de que el nombre del(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

Zurich consignará 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.

## CLÁUSULA 7. PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO

### PRIMA

La prima se paga al firmar el contrato. Zurich la considera recibida con un recibo oficial. Tienes 30 días naturales de gracia para liquidarla.

### PAGO FRACCIONADO

Puedes acordar con Zurich pagar la prima en partes. Estas fracciones deben ser de igual duración y pagarse al inicio de cada periodo. Se aplicará una tasa de financiamiento por el pago fraccionado.

En caso de siniestro, Zurich deducirá de la indemnización cualquier prima pendiente hasta completar el periodo de seguro en curso. Si la póliza tiene vigencia mayor a un año, se deducirá la prima correspondiente a la anualidad en curso.

### ANULACIÓN DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO

#### *Pago único*

Si tu póliza es de pago único y no pagas la prima dentro de los 30 días naturales posteriores a su vencimiento, el contrato se cancelará automáticamente a las 12:00 h del último día de este plazo. (Artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

#### *Pago fraccionado*

Si decides pagar en parcialidades, cada fracción vencerá al inicio del periodo correspondiente.

Si no pagas dentro de los 30 días naturales posteriores al vencimiento, el contrato se cancelará automáticamente a las 12:00 h del último día de este plazo. (Artículos 37, 38 y 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

#### *Lugar de pago*

Las primas deben pagarse en las oficinas de Zurich, donde se emitirá el recibo correspondiente. También puedes acordar que el pago se realice mediante cargo a tu cuenta bancaria u otros instrumentos financieros. Es importante que mantengas saldo suficiente para cubrir el importe completo.

El estado de cuenta donde aparezca el cargo será prueba suficiente del pago. Si no se puede realizar el cargo por causas atribuibles a ti, se aplicará lo indicado en esta cláusula.

Durante el periodo de gracia, la póliza seguirá vigente. Sin embargo, si ocurre un siniestro, Zurich podrá deducir de la indemnización las primas pendientes.

## CLÁUSULA 8. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Zurich pagará las indemnizaciones procedentes dentro de los 30 días posteriores a recibir los documentos necesarios para evaluar la reclamación, según el procedimiento indicado en la cláusula 14. Siniestros.

## CLÁUSULA 9. CANCELACIÓN DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO

Si no pagas la prima dentro del periodo de gracia, la póliza se cancelará automáticamente a las 12:00 h del último día de este plazo.

## CLÁUSULA 10. REHABILITACIÓN

Si tu póliza se cancela por falta de pago, puedes rehabilitarla pagando la prima dentro de los 30 días posteriores al periodo de gracia.

Al realizar el pago, la póliza se reactivará automáticamente desde la fecha y hora indicadas en el comprobante de pago.

Si prefieres conservar la vigencia original, debes solicitarlo por escrito al momento de realizar el pago. Zurich ajustará y, si corresponde, devolverá la prima proporcional al periodo en que la póliza estuvo inactiva.

La rehabilitación se reflejará en el recibo de pago y en cualquier documento emitido posteriormente.

## CLÁUSULA 11. RENOVACIÓN

Renovamos tu contrato automáticamente siempre y cuando tu Mascota aun cumpla con el rango de edad elegible indicado en tu póliza y/o constancia de aseguramiento, se mantendrán las mismas condiciones, salvo nos solicites lo contrario con al menos 30 días de vigencia del presente contrato.

Aplicamos la tarifa vigente registrada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## CLÁUSULA 12. OTROS SEGUROS

Si tienes otros seguros que cubran el mismo riesgo, infórmalos por escrito para registrarlo en tu póliza. Si no lo haces o buscas un beneficio indebido, Zurich no asumirá responsabilidades.

**Si no nos avisas intencionalmente o contratas varios seguros con el objetivo de obtener un beneficio indebido, Zurich estará facultada para no indemnizarte bajo la póliza.**

**En caso de que la(s) misma(s) Mascota(s) estén asegurados con otras compañías y nos hayas informado, solo pagaremos los daños y pérdidas de manera proporcional a la cantidad asegurada con nosotros, acorde al Artículo 103 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.**

## CLÁUSULA 13. DISMINUCIÓN Y REINSTALACIÓN DE LA SUMA ASEGURADA EN CASO DE SINIESTRO

Cuando Zurich paga una indemnización por pérdidas o daños cubiertos por tu póliza, el límite máximo de indemnización se reducirá en la misma cantidad. Las indemnizaciones futuras se pagarán hasta alcanzar el límite restante.

Si deseas reinstalar el límite máximo de indemnización, puedes solicitarlo y pagar la prima correspondiente. Si tu póliza cubre varias Mascotas, la reducción o reinstalación se aplicará únicamente a la Mascota afectada.

## **CLÁUSULA 14. SINIESTROS**

- a) **Medidas de Salvaguarda o Recuperación.** Si ocurre un siniestro, es importante que tomes medidas para evitar que el daño aumente o para reducirlo. Si no hay urgencia, consulta a Zurich para recibir instrucciones y sigue sus indicaciones.

No cumplir con esta obligación puede afectar tus derechos, según el artículo 115 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Zurich cubrirá los gastos que realices, siempre que no sean improcedentes. Si te dan instrucciones, estos gastos serán anticipados.

- b) **Aviso de siniestro.** En caso de un siniestro que pueda generar una indemnización, debes notificarlo a Zurich de inmediato por el medio más rápido disponible y confirmarlo por escrito dentro de los 5 días siguientes. Si no puedes hacerlo por un caso fortuito o fuerza mayor, notifícalo tan pronto como sea posible.

Si no avisas dentro del plazo, la indemnización podría reducirse al monto que habría correspondido si se hubiera notificado a tiempo. También debes informar a Zurich sobre cualquier reclamación relacionada con el siniestro.

Si el daño fue causado por terceros, no llegues a acuerdos con ellos sin la autorización de Zurich.

En caso de robo u otro acto delictivo, avisa de inmediato a las autoridades competentes y a Zurich para facilitar la recuperación de tu Mascota o el monto del daño.

Si Zurich lo solicita, otorga un poder para que gestionen en tu nombre la defensa o arreglo de cualquier reclamación. Zurich tendrá libertad para manejar el proceso y tú deberás proporcionar la información o ayuda necesaria.

Cualquier ayuda que Zurich o sus representantes te brinden no significa que acepten responsabilidad.

- c) **Documentos, datos e informes que debes proporcionar a la Compañía.**

Para tramitar tu siniestro, debes entregar a Zurich lo siguiente:

### **I. Información General**

- Carta reclamación dirigida a la Compañía
- Evidencia de Daños (fotografías, videos, etc.)
- Acreditación de la propiedad de Mascota (Carnet digital y/o cartilla de vacunación)
- Comprobantes de gastos generados
- Identificación del cliente de acuerdo con el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**II. Cobertura Responsabilidad Civil**

- Una relación detallada y exacta de los bienes destruidos o averiados, así como un estado de los daños causados por la Mascota y el importe de dichos daños, teniendo en cuenta el valor de los bienes en el momento inmediato anterior al siniestro.
- Carta reclamación del afectado al Asegurado, (formato proporcionado por Zurich)

**III. Cobertura Gastos Veterinarios**

Si por alguna razón no puedes usar Club Mascota para solicitar tu reembolso, deberás entregar a Zurich lo siguiente:

- Documento expedido por el Médico Veterinario tratante, que incluya:
  - Diagnóstico
  - Tratamiento realizado
  - Motivo de la atención
  - Factura o Comprobante de pago

**IV. Cobertura Robo con Violencia**

- Copia certificada de la denuncia interpuesta ante la autoridad correspondiente.

**V. Gastos de Búsqueda**

- Reporte detallado de lo sucedido y acciones realizadas al momento del siniestro
- Copia certificada de la denuncia interpuesta ante la autoridad correspondiente (en caso de Robo con Violencia)
- Comprobantes de gastos relacionados

**VI. Cobertura Gastos Funerarios**

Si por alguna razón no puedes usar Club Mascota para solicitar tu reembolso, deberás entregar a Zurich lo siguiente:

- Informe donde conste el fallecimiento y la fecha de ocurrencia del evento avalado por un médico veterinario
- Historial clínico veterinario de tu Mascota
- Factura o Comprobante de pago

**VII. Fallecimiento Asistido o Eutanasia**

Si por alguna razón no puedes usar Club Mascota para solicitar tu reembolso, deberás entregar a Zurich lo siguiente:

- Diagnóstico veterinario
- Conclusión Médica que justifique el procedimiento
- Factura o Comprobante de pago

Zurich puede solicitar información adicional en caso de que no sea posible determinar las circunstancias de la ocurrencia del siniestro, conforme al artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

**Para el caso de la sección Responsabilidad Civil**

- a) Aviso de reclamación:** En caso de un siniestro que pueda generar una indemnización, debes notificarlo a Zurich de inmediato por el medio más rápido disponible y confirmarlo por escrito dentro de los 5 días siguientes. Si no puedes hacerlo por un caso fortuito o fuerza mayor, notifícalo tan pronto como sea posible.

Si no avisas dentro del plazo, la indemnización podría reducirse al monto que habría correspondido si se hubiera notificado a tiempo. También debes informar a Zurich sobre cualquier reclamación relacionada con el siniestro.

- b) Beneficiario del Seguro:** El tercero afectado tiene derecho a la indemnización desde el momento del siniestro y será considerado como beneficiario del seguro.
- c) Reembolso:** Si indemnizas al tercero afectado, te reembolsaremos el importe de los daños hasta el límite de la suma asegurada.
- d) Subrogación:** Nos reservamos el derecho de reclamar a terceros el importe que hayamos pagado por el daño indemnizado. Si el daño fue cubierto parcialmente, tanto tú como nosotros podremos ejercer nuestros derechos en proporción. Si impides esta subrogación, podríamos liberarnos de nuestras obligaciones.

## **CLÁUSULA 15. FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE**

Zurich no tendrá obligaciones sí:

- **Ocultas o declaras hechos de forma imprecisa para inducir a error.**
- **No entregas a tiempo la documentación requerida en la cláusula de siniestros.**
- **Hay dolo o mala fe en el siniestro o reclamación.**
- **El siniestro ocurre por culpa grave de tu parte.**

## **CLÁUSULA 16. SUBROGACIÓN DE DERECHOS**

Cuando Zurich paga una indemnización:

- Se subroga en tus derechos y acciones contra terceros por el daño sufrido.
- Si Zurich lo solicita, deberás formalizar la subrogación en escritura pública.

Si el daño es indemnizado parcialmente, Zurich y tú ejercerán los derechos en proporción.

No aplica subrogación si tienes relación conyugal, parentesco hasta segundo grado o responsabilidad civil con quien causó el daño.

## **CLÁUSULA 17. COMPETENCIA**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) pudiendo a su elección, 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. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el juez. Lo anterior dentro del término de dos años contado a partir de que se suscite el hecho que le dio origen, o en su caso a partir de la negativa de la Institución financiera, a satisfacer las pretensiones del usuario.

De no someterse las partes al arbitraje de la 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 caso de que el reclamante opte por demandar, podrá a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de las Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF).

## **CLÁUSULA 18. COMUNICACIONES**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberás enviarla por escrito al domicilio de Zurich ubicado en: Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 5 Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390, mismo que se establece en la carátula de Póliza, o a través del medio de comunicación que Zurich tenga habilitado y te haya sido notificado.

Si la dirección de las oficinas de Zurich cambia, se te notificará la nueva dirección en México para que puedas enviar cualquier información o aviso necesario.

Por otro lado, cualquier comunicación que Zurich te deba notificar a ti o a tus beneficiarios, será válida si se envía a la última dirección que Zurich tenga registrada.

## **CLÁUSULA 19. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

**Este contrato puede terminarse en los siguientes casos:**

### **1. Cuando seas tú quien solicita la cancelación**

- a. Puedes cancelar tu seguro enviando una solicitud por escrito a Zurich, junto con una copia de tu identificación oficial. Zurich te dará un acuse de recibo con un número de seguimiento.**
- b. La cancelación será efectiva en la fecha en que Zurich reciba el aviso o en la fecha que indiques en el aviso, la que sea posterior.**
- c. Zurich tiene derecho a la prima neta correspondiente al período transcurrido y te devolverá la prima no devengada en un plazo de 15 días hábiles. La devolución se hará por el mismo medio en que pague la prima, salvo que solicites otro medio.**
- d. Si ocurre un siniestro durante la vigencia del seguro, Zurich no devolverá la prima de las coberturas afectadas.**

### **2. Terminación del contrato por parte de Zurich**

- a. Zurich te notificará la terminación anticipada del contrato, la cual será efectiva 15 días después de la notificación en tu último domicilio registrado o por cualquier otro medio acordado.**
- b. Tendrás derecho a la devolución de la prima no devengada correspondiente al riesgo no transcurrido, calculada según las bases registradas por Zurich ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.**

- c. Zurich hará la devolución de la prima al momento de la notificación. Si no se realiza esta devolución, la notificación no será válida. La devolución se hará por el mismo medio en que pagaste la prima, salvo que solicites otro medio.

## CLÁUSULA 20. MONEDA

El pago de la prima y las indemnizaciones se realizarán conforme a la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago.

## CLÁUSULA 21. PRESCRIPCIÓN

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

A la letra se cita el texto íntegro del Artículo 81 vigente de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

“**Artículo 81.** Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán:

- I. En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida.
- II. En dos años, en los demás casos.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.”

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF).

## CLÁUSULA 22. INTERESES MORATORIOS

Si Zurich no cumple con las obligaciones establecidas en tu contrato de seguro cuando estas sean legalmente exigibles, deberá pagarte una indemnización por mora. Esto está regulado por el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que se detalla a continuación:

“**ARTÍCULO 276.-** Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuenta 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.”

## **CLÁUSULA 23. RECTIFICACIÓN DE LA PÓLIZA**

Si la descripción de tu Mascota no coincide con lo que se indica en la oferta, puedes solicitar que se corrija dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que recibas la póliza. Si no lo haces dentro de este plazo, se considerará que aceptaste las condiciones de la póliza o sus modificaciones.

## **CLÁUSULA 24. COMISIONES Y COMPENSACIONES DIRECTAS**

Durante la vigencia de tu póliza, puedes pedir por escrito a Zurich que te informe el porcentaje de la prima que corresponde al intermediario o persona moral por concepto de comisión o compensación directa. Zurich te proporcionará esta información, ya sea por escrito o por medios electrónicos, en un plazo máximo de 10 días hábiles después de recibir tu solicitud.

## **CLÁUSULA 25. AVISO DE PRIVACIDAD**

Zurich Aseguradora Mexicana S.A de C.V., (“Zurich México”) con domicilio en Tereos Parque Central. Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 5, Torre B, Piso 20, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390; es Responsable del uso y protección de sus datos personales. Los datos personales son recabados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que, en su caso, se celebre, se tratarán para todos los fines vinculados con dicha relación, tales como: identificación, operación, administración y análisis, así como para cumplir las obligaciones derivadas de dicha relación.

Para más información sobre el uso de sus datos personales, puede consultar nuestro Aviso de Privacidad Integral General en nuestro sitio: <https://www.zurich.com.mx/aviso-de-privacidad>.

## CLÁUSULA 26. MODIFICACIONES AL CONTRATO

Los agentes, empleados o apoderados de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas no están autorizados para realizar cambios a las presentes Condiciones Generales ni a recibir comunicaciones para Zurich de parte del Asegurado o sus causahabientes por lo que las mismas deberán ser dirigidas directamente a Zurich.

Cualquier modificación al presente contrato, deberá registrarse de manera previa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, lo anterior en términos del artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

## CLÁUSULA 27. DE SANCIONES

**No obstante, cualquier otro término bajo este contrato, Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V. no otorgará cobertura o realizará pago alguno ni prestará servicio o beneficio alguno a cualquier asegurado o tercero en la medida en que dicha cobertura, pago, servicio, beneficio y/o cualquier negocio o actividad del asegurado violen cualquier ley o reglamento de sanciones comerciales o económicas aplicable por cualquier país u organismo público internacional, siempre que el país que imponga la sanción tenga celebrado con México un tratado internacional relativo a los puntos señalados en la presente cláusula.**

## CLÁUSULA 28. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

“**ARTÍCULO 25.-** 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.”

## CLÁUSULA 29. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

No obstante que el contrato de seguro se celebre a través de un prestador de servicios distinto a un Agente de Seguros, Zurich se obliga a entregar al Contratante la Póliza, y el resto de la documentación contractual de forma impresa al momento de la contratación del seguro.

Cuando el pago de la prima se efectúe con cargo a una tarjeta o cuenta bancaria, la póliza que se emita junto con el cargo efectuado a la tarjeta de crédito o cuenta bancaria del Contratante, podrán ser utilizados como medios de prueba para hacer constar la celebración o renovación del contrato de seguro.

## CLÁUSULA 30. ENTREGA ELECTRÓNICA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

Si contratas un seguro con Zurich, recibirás tu póliza y documentos en formato impreso al momento de la contratación. Si pagas con tarjeta o cuenta bancaria, la póliza y el cargo servirán como prueba del contrato o renovación.

### Entrega Electrónica

Si lo autorizas por escrito, puedes recibir los documentos por correo electrónico dentro de los 30 días naturales posteriores a la contratación. Si el último día es inhábil, se entregarán al siguiente día hábil.

Si el contrato se realiza con un intermediario, este entregará los documentos. Si no los recibes, puedes solicitarlos directamente a Zurich o en nuestras oficinas, cuyos datos están en [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx).

## CLÁUSULA 31. OMISIONES O INEXACTAS DECLARACIONES

Por ser la base para la apreciación del riesgo a contratar, es obligación del Asegurado o representante de éste, declarar por escrito en los formularios previamente elaborados por La Compañía, todos los hechos importantes que conozca o deba conocer al momento de la celebración del Contrato.

**En caso de omisión, falsa o inexacta declaración del Asegurado y/o representante de éste, al momento de anotar las declaraciones en la Solicitud de seguro, facultará a La Compañía para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no haya influido en la realización del siniestro, en los términos de lo previsto en el Artículo 47 en relación con los artículos 8, 9 y 10 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.**

**La Compañía comunicará en forma auténtica al asegurado o a sus beneficiarios, la rescisión del contrato dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que la propia empresa conozca la omisión o inexacta declaración, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.**

## CLÁUSULA 32. ANEXO DE MARCO LEGAL

Para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: <https://www.zurich.com.mx/regulaciones>; en la sección Regulaciones, de forma adicional, los artículos citados en las presentes Condiciones Generales pueden ser consultados a través de las páginas de internet:

- Circular Única de Seguros y Fianzas  
<https://lisfcusf.cnsf.gob.mx/>
- Marco Legal aplicable a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.  
<https://www.gob.mx/cnsf/acciones-y-programas/normativa-25263?idiom=eshttps://www.gob>
- Ley Sobre el Contrato de Seguro.  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf>
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISF.pdf>
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LPDUSF.pdf>

## CLÁUSULA 33. OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

El Contratante y/o Asegurado podrá realizar operaciones y servicios relacionados con el presente contrato, incluyendo pero no limitados a: la solicitud del seguro, cuestionarios, la contratación misma del seguro, pago de primas, notificaciones, aviso de siniestro, entre otros, haciendo uso de los medios electrónicos que Zurich pone a su disposición, los cuales se regirán por los “Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos para las Operaciones de Seguros”, que podrá consultar en la página de Internet [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx); lo anterior con fundamento en el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Para efectos de la presente Cláusula se entenderá por medios electrónicos al uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos.

De conformidad con el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el uso de los medios de identificación que Zurich establezca en sustitución de la firma autógrafa producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Para cualquier duda, aclaración o reclamación, puede contactar a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Zurich**, ubicada en Toreo Parque Central, Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 5, Torre B, Piso 20, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53390. Nuestro horario de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 17:30 y viernes de 9:00 a 15:00. También puede comunicarse a los teléfonos 55 52 84 11 03 o al 800 0800 009 (lada sin costo) en un horario de 9:00 a 14:00, o escribir al correo electrónico [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com).

Para más información, puede acudir a la **CONDUSEF** en Av. Insurgentes Sur N°762, Col. del Valle, Ciudad de México, C.P. 03100. Teléfonos: 55 5340 0999 y 800 999 8080. Página web: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

**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 30 de abril de 2026 con el número PPAQ-S0037-0027-2026 y CGEN-S0037-0029-2026/CONDUSEF-007236-02.**



ZURICH®



# SERVICIO DE ASISTENCIAS SEGURO PARA MASCOTAS

En Zurich aseguramos tu vida, auto, hogar y mucho más.

## ASISTENCIAS

### 1. Disposiciones previas

#### 1.1 Definiciones

**Evento:** Daños, lesiones o gastos veterinarios originados por un mismo hecho.

**Eventos por Año:** Número total de eventos cubiertos durante la vigencia de la póliza, por cada amparo afectado.

**Gasto Veterinario Necesario:** Tratamiento, cirugía, servicio, medicamento o estancia hospitalaria que cumpla con estas condiciones:

- a. Sea esencial para diagnosticar o tratar lesiones o enfermedades de la mascota.
- b. No exceda el nivel de cuidado necesario para un diagnóstico o tratamiento seguro y adecuado.
- c. Haya sido prescrito por un médico veterinario.
- d. No pueda realizarse fuera de una clínica veterinaria sin poner en riesgo a la mascota.

**Gastos de Tratamiento Veterinario:** s realizados por servicios de clínicas veterinarias para atender urgencias por accidentes o enfermedades de la mascota cubierta.

**Honorarios Médicos Veterinarios:** Costo del servicio veterinario, ya sea hospitalario o ambulatorio, cobrado por un veterinario.

**Periodo de Carencia:** Tiempo durante el cual los eventos cubiertos y sus gastos derivados no tienen cobertura si ocurren o se manifiestan por primera vez dentro de este plazo.

**Proveedor de servicios:** Es el conjunto de Prestadores de Servicios Veterinarios y Hospitalarios vinculados con Zurich México a través de un convenio de pago directo.

### 2. Servicios de Asistencia

#### 2.1 Pipeta antipulgas

Club Mascota cubrirá el costo de una pipeta antipulgas para tu Mascota, será hasta el límite por evento establecido en póliza y/o certificado de aseguramiento, ésta se aplicará directamente sobre la piel de la mascota para eliminar las pulgas.

Este servicio debe solicitarse con al menos 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil:

- Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

El servicio se realizará en la red veterinaria autorizada, de requerirse desplazamiento, el costo correrá por cuenta del Asegurado.

Para acceder a este servicio, la mascota debe tener sus vacunas al día, lo cual deberá acreditarse con el carnet de vacunación, una certificación de un veterinario o la historia clínica.

#### 2.2 Desparasitación

Club Mascota ofrecerá el servicio de desparasitación interna para tu Mascota en la red veterinaria autorizada, incluyendo el costo del medicamento.

Este servicio aplica únicamente como refuerzo anual y solo estará disponible para mascotas mayores a 1 año y menores de 9 años.

Es necesario presentar el carnet de vacunación para demostrar que la mascota tiene sus vacunas al día.

### **2.3 Profilaxis veterinaria**

Este servicio cubre, una limpieza dental preventiva para tu mascota, incluyendo la remoción superficial de placa y sarro realizada por un médico veterinario de nuestra red. Hasta el límite indicado en tu póliza y/o certificado de aseguramiento.

**No incluye consultas previas o posteriores, exámenes, anestesia general, sedación profunda, procedimientos odontológicos especializados, extracciones, tratamientos por enfermedad periodontal avanzada, medicamentos ni servicios relacionados con condiciones preexistentes o negligencia.**

### **2.4 Estética y Peluquería**

Club Mascota cubrirá los servicios de estética y peluquería, hasta el límite indicado en tu póliza y/o certificado de aseguramiento.

Este servicio se ofrece en la ciudad donde resides, dentro del área urbana, en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados: de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

**Debes solicitar el servicio con al menos 24 horas de anticipación y está sujeto a disponibilidad.**

**Nota: Los costos de desplazamiento, si son necesarios, correrán por tu cuenta.**

### **2.5 Limpieza (baño, corte de uñas y dientes)**

Cuando tu Mascota lo necesite, cubriremos hasta 4 servicios de baño y peluquería al año, uno por trimestre, incluyendo corte de uñas, limpieza de oídos y dientes, hasta el límite indicado en tu póliza y/o certificado de aseguramiento.

Este servicio se ofrece en tu ciudad de residencia, dentro del área urbana, en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados: de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

### **2.6 Esquema de vacunas anuales**

Club Mascota ofrece el refuerzo anual de vacunas para perros (Pentavalente) y gatos (Trivalente), siempre que tu mascota tenga entre 1 y 9 años y cuente con su carné de vacunas al día.

### **2.7 Esterilización**

Club Mascota cubre el procedimiento quirúrgico de esterilización de tu Mascota, realizado por un veterinario o centro autorizado, hasta el límite establecido en tu plan.

**Este servicio no incluye medicamentos ni tratamientos posteriores.**

### **2.8 Urgencia dental**

En caso de que tu mascota tenga un problema dental grave que necesite atención inmediata, Zurich te ofrece un servicio de urgencia dental. **Este servicio está diseñado para emergencias y no incluye tratamientos preventivos o de rutina, como limpiezas dentales o chequeos regulares.**

### **2.9 Check Up Anual**

Tu plan incluye un check up anual que cubre un hemograma básico para tu mascota. Este análisis, realizado por un laboratorio o proveedor autorizado, ayuda a monitorear su salud general. La cobertura está limitada según el plan contratado.

### **2.10 Celebración de cumpleaños**

Para celebrar el cumpleaños de tu mascota, Zurich Asistencia para Mascotas te ofrece un cupcake apto para su consumo y un sombrero conmemorativo.

Este servicio está sujeto a disponibilidad y debe solicitarse con al menos 24 horas de anticipación. Este servicio se ofrece en tu ciudad de residencia, dentro del área urbana, en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados: de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

**No incluye personalización ni decoración adicional.**

### **2.11 Alimentos a domicilio**

En caso de un corte de electricidad imprevisto en tu hogar que ocasione daños a los alimentos refrigerados o almacenados de tu Mascota, Club Mascota cubrirá el envío de alimentos adecuados para ella, según su especie y características, hasta el límite indicado en tu póliza y/o certificado de aseguramiento.

También podemos asesorarte y coordinar el envío regular de alimento para tu Mascota con proveedores disponibles.

Este servicio está sujeto a disponibilidad y debe solicitarse con al menos 24 horas de anticipación. Este servicio se ofrece en tu ciudad de residencia, dentro del área urbana, en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados: de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

**En envíos regulares tanto el costo del alimento como su envío, serán asumidos por ti.**

### **2.12 GPS**

Te ofrecemos orientación telefónica para adquirir un dispositivo de geolocalización para tu Mascota a través de proveedores autorizados. Este servicio es referencial y el costo del dispositivo será asumido por ti.

### **2.13 Reemplazo de cama (por cirugía o accidente)**

Si tu Mascota sufre un accidente o es sometida a una cirugía, y su cama resulta ser inadecuada para su recuperación, cubrirá el reemplazo de una cama estándar, dentro de las opciones disponibles a través del Proveedor de servicios.

**2.14 Asistencias Telefónicas**

**a. Asesoría en búsqueda**

Este servicio ofrece apoyo integral en el proceso de búsqueda de tu mascota, incluyendo asistencia emocional, práctica y logística para ayudarte a recuperarla lo más rápido posible.

**b. Asesoría para viaje**

Zurich Asistencia para Mascotas te brindará asesoría especializada para transportar a tu mascota en vuelos nacionales o internacionales.

Este servicio te guiará en las regulaciones, requisitos y procedimientos necesarios para garantizar un viaje seguro y sin contratiempos para tu mascota.

**c. Asistencia Veterinaria**

Si necesitas orientación sobre el cuidado de tu Mascota, puedes llamar al número de servicio que se te proporcionará al contratar el seguro. Un veterinario te atenderá directamente para resolver tus dudas. Podrás consultar sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de tu Mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad.
- Consejos para el manejo y cuidado de tu mascota durante un viaje.

**Este servicio es únicamente informativo, no sustituye la atención de un profesional presencial, el adecuado seguimiento a indicaciones es responsabilidad del Asegurado.**

**d. Referencias de Clínicas Veterinarias**

Te ayudamos a encontrar clínicas veterinarias confiables y adecuadas para tu Mascota. Este servicio te proporciona recomendaciones personalizadas basadas en tu ubicación, las necesidades específicas de tu mascota y los servicios que ofrece cada clínica.

**e. Orientación Nutricional**

Si lo solicitas, te ofrecemos orientación nutricional virtual o telefónica. Veterinarios especialistas te asesorarán sobre el cuadro nutricional de los alimentos, dietas y te referirán a nutricionistas si es necesario.

**f. Conserjería Amigable para Mascotas**

Este servicio te ofrece orientación general e información sobre cuidados básicos, bienestar, alimentación, rutinas y convivencia responsable de tu Mascota.

Todo esto se brinda a través de medios digitales o remotos.

**Recuerda que esta cobertura es solo informativa y no sustituye la atención profesional de un veterinario.**

**g. Etología**

Este servicio te brinda orientación preventiva y educativa para promover el bienestar emocional y conductual de tu Mascota. A través de medios digitales o remotos, recibirás recomendaciones sobre manejo, socialización, hábitos, enriquecimiento ambiental y convivencia responsable.

Ten en cuenta que esta cobertura es informativa y no sustituye consultas, diagnósticos ni tratamientos veterinarios especializados.

***h. Tanatología***

Si lo solicitas, en el lamentable caso del fallecimiento de tu Mascota, facilitamos el contacto con un profesional que te brindará apoyo emocional, orientación y herramientas para afrontar estos momentos de manera más tranquila y saludable.

**Exclusiones aplicables para la asistencia telefónica para Mascotas:**

- Falsedad en la información por parte del usuario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.
- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

**3. Exclusiones Aplicables a Todos los Servicios y Beneficios**

Los servicios se brindarán hasta el límite máximo de cobertura establecido.

- a) No se cubrirán daños causados por fenómenos naturales catastróficos como inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Quedan excluidos los daños o consecuencias directas o indirectas de guerra, conflictos armados, rebeliones, actos malintencionados de terceros, huelgas, desórdenes públicos, terrorismo y otros eventos que alteren la seguridad o el orden público.
- c) No se cubrirán gastos veterinarios por enfermedades de mascotas menores de 3 meses o mayores de 10 años, tomando como referencia la fecha de nacimiento registrada.
- d) Las enfermedades infecciosas no estarán cubiertas si la mascota no tiene su carnet de vacunación al día.
- e) Los gastos veterinarios por enfermedades preexistentes o congénitas, conocidas o no por el propietario, no estarán cubiertos.
- f) Enfermedades infecciosas excluidas:
  - a. En perros: distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.
  - b. En gatos: calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma.

- g) Exámenes y procedimientos no relacionados con accidentes, como TAC, escenografía, mielografía, plasmaféresis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos, no estarán cubiertos.
- h) Enfermedades conductuales no están incluidas.
- i) Enfermedades oncológicas no están cubiertas.
- j) No se cubrirán gastos derivados del incumplimiento de las recomendaciones del veterinario para el tratamiento de la enfermedad.
- k) Medicamentos no recetados por el veterinario designado por la central de asistencia no estarán cubiertos.
- l) No se cubrirán perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio.
- m) Conductas del afiliado o del perro bajo los efectos de alcohol, drogas, estupefacientes o alucinógenos no estarán cubiertas.
- n) Daños o lesiones causados por la participación del perro en riñas o actos criminales con el consentimiento del afiliado no estarán cubiertos.
- o) Perros destinados a fines comerciales no están cubiertos.
- p) No se cubrirán daños o lesiones derivados de la práctica de deportes, competencias oficiales o exhibiciones en las que participe el perro.

#### 4. Obligaciones del Asegurado

##### 4.1 Solicitud de asistencia.

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Asegurado llamará a la Central Telefónica de, facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde Zurich Asistencia para Mascotas podrá contactar con el Asegurado posteriormente
- b. Su nombre y su número de Póliza de Seguro para Mascotas
- c. Describir el problema (de aplicar) y/o el tipo de servicios del cual desea hacer uso

El Equipo Técnico de Club Mascota, tendrá libre acceso a la información del domicilio del Asegurado y toda la información disponible de su Mascota, para conocer la situación, si tal acceso le es negado, Zurich Asistencia para Mascotas no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

#### Lineamientos para Prestación de los Servicios

- a) Si el costo de un servicio supera el monto cubierto, el Asegurado deberá pagar la diferencia con sus propios recursos al proveedor.
- b) Cualquier servicio adicional que el Asegurado contrate directamente con el proveedor será bajo su responsabilidad.
- c) Los servicios contratados por el propietario de la mascota sin el consentimiento y autorización previa del proveedor de asistencia no estarán cubiertos. Todos los servicios estarán sujetos a los límites y condiciones establecidos en el contrato.

Para cualquier duda, aclaración o reclamación, puede contactar a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Zurich**, ubicada en Toreo Parque Central, Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 5, Torre B, Piso 20, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53390. Nuestro horario de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 17:30 y viernes de 9:00 a 15:00. También puede comunicarse a los teléfonos 55 52 84 11 03 o al 800 0800 009 (lada sin costo) en un horario de 9:00 a 14:00, o escribir al correo electrónico [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com).

Para más información, puede acudir a la **CONDUSEF** en Av. Insurgentes Sur N°762, Col. del Valle, Ciudad de México, C.P. 03100. Teléfonos: 55 5340 0999 y 800 999 8080. Página web: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

**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 30 de abril de 2026 con el número PPAQ-S0037-0027-2026 y CGEN-S0037-0029-2026/CONDUSEF-007236-02.**