Todo lo que necesitas saber

Póliza de Seguro Veterinario para Mascotas.

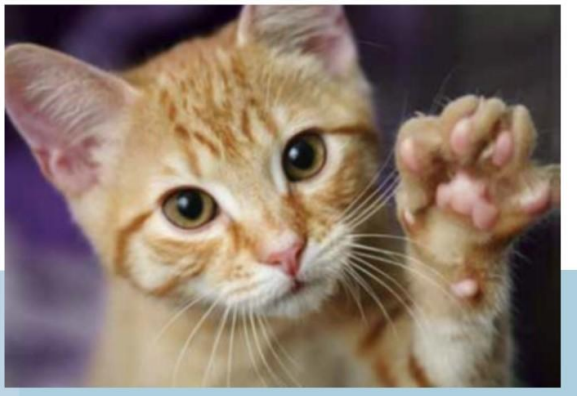
Debe leerse junto con las Condiciones Particulares para comprender la cobertura para su mascota.

En vigor desde el 1 de agosto de 2026 y para las renovaciones desde 10 octubre 2026

Esta guía contiene

- Resumen de su Póliza
- Condiciones Generales

v.08.26



Every pet deserves Petplan

Bienvenido

Gracias por asegurar su mascota con Petplan®, nos complace que formen parte de nuestra familia.

Petplan se enorgullece de celebrar 50 años cuidando mascotas. Desde su fundación en 1976, se ha comprometido a ayudar a las mascotas a vivir una vida plena y saludable, apoyando a generaciones de dueños de mascotas. Hoy en día, Petplan es la aseguradora líder en mascotas, con más de 1,3 millones de mascotas aseguradas. Desde 1976, ha asegurado a más de 25 millones de mascotas

Confiamos que su mascota esté siempre en perfecto estado de salud, pero si sucediese algo inesperado, puede estar seguro de que estaremos allí para ayudarle y que tramitaremos el pago de los gastos, lo más rápido y fácilmente posible, a través de nuestro sistema de tramitación de reembolsos digital, para que puedas enfocarte en el tratamiento y la recuperación de su mascota.

Petplan fue fundado por el dueño de una mascota que se dio cuenta de que era necesario un seguro para ayudar a cubrir los costes de las facturas del veterinario. Durante más de 50 años, nuestro enfoque sigue siendo el mismo, queremos que reclames si su mascota necesita tratamiento y nunca cobramos más por reclamar. El precio de su seguro aumentará a medida que su mascota crezca, pero no pagarás más por reclamar.

Los detalles de la cobertura que proporciona su póliza se incluyen en esta guía, así como información práctica para realizar sus solicitudes de reembolso de los gastos, de la forma más sencilla posible.

El equipo PetPlan

Índice:

Garantía de NO subida de precios de pólizas individuales por siniestralidad 4

Resumen de la Póliza 5

Condiciones Generales de la Póliza de Seguro 8

Definiciones 8
Condiciones Generales 11
Coberturas 14
COBERTURA 1 - Gastos Veterinarios 14
COBERTURA 2 - Muerte por Accidente 17
COBERTURA 3 - Muerte por Enfermedad 17
COBERTURA 4 - Gastos de Sacrificio y Eliminación de Cadáver 18
COBERTURA 5 - Robo con violencia 19
COBERTURA 6 - Gastos por Perdida o Extravío 19
COBERTURA 7 - Gastos de Estancia en Residencia Canina 20

Exclusiones Generales 21
Fraude 22
Solicitudes de Reembolso 22
Documentación Complementaria 23
Cómo ejercitar su Derecho de Desistimiento 24
Cómo utilizamos sus Datos 24
Cómo presentar una Reclamación 26
Cómo contactarnos 27
Servicios Adicionales 28

GARANTIA DE NO SUBIDA DE PRECIOS POR SINIESTRALIDAD

Garantía de NO subida de precios a las pólizas de forma individual por siniestralidad

En Petplan le garantizamos que nunca aumentaremos el precio de su seguro por el hecho de presentar un siniestro o solicitar un reembolso.

El precio de su seguro aumentará cada año a medida que su mascota crezca, pero con Petplan no pagarás más por reclamar.

De hecho, si su mascota necesita tratamiento queremos que reclames.

Nuestro enfoque de precios es diferente a la mayoría de los demás seguros para mascotas y es una de las razones por las que la mayoría de los clientes renuevan cada año

Cómo cambiará el precio de su seguro

El precio del seguro aumentará cada año. Esto se debe a una serie de factores, como el mayor riesgo de enfermedad a medida que su mascota envejece y el aumento con el tiempo del coste de las facturas del veterinario.

Nuestra “Garantía de NO subida de precios por siniestralidad” significa que nunca le cobraremos más por reclamar un siniestro. Eso es porque si su mascota necesita tratamiento queremos que solicites el reembolso de los gastos.

Resumen de la Póliza de Seguro Veterinario

Este resumen de la póliza no contiene las Condiciones Generales completas. La información completa de estas coberturas figura en las Condiciones Generales del Seguro que debe leerse junto con las Condiciones Particulares para comprender la cobertura para **su mascota**.

¿Qué tipo de seguro es este?

Esta póliza cubre el coste del tratamiento veterinario si su mascota sufre un accidente o enferma. Siempre que continúe pagando la prima, cada lesión o enfermedad estará cubierta durante 12 meses a partir de la fecha en que se produzca la lesión o se observe la enfermedad por primera vez

¿Quién es la compañía aseguradora?

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. Número de Registro DGS: C0810

¿Cuánto tiempo dura mi póliza?

Esta póliza permanecerá en vigor durante 12 meses a partir de la fecha de inicio y por cualquier periodo que usted renueve, siempre que continúe pagando la prima.

¿Cuáles son las características y prestaciones más importantes de la póliza de mi mascota?

Gastos Veterinarios	Esta sección cubre el **tratamiento veterinario** necesario para tratar **lesiones** por **accidentes** y **enfermedades**, incluyendo los **gastos veterinarios** durante los **viajes en los países autorizados**. También cubriremos la **fisioterapia** y el **tratamiento de un trastorno de conducta** cuando sea realizado por un **miembro de una clínica veterinaria**. Cada **lesión** y **enfermedad** está cubierta por un periodo de **12 meses**.	La cantidad máxima que puede reclamar figura en las Condiciones Particulares
Muerte por Accidente	Si **su mascota** muere en España a causa de un **accidente.**	La cantidad máxima que puede reclamar ver las Condiciones Particulares
Muerte por Enfermedad	Si **su mascota** muere en España a causa de una **enfermedad**.	La cantidad máxima que puede reclamar ver las Condiciones Particulares
Gastos de Sacrificio y Eliminación del Cadáver	Gastos de sacrificar a **su mascota,** y de la eliminación del cadáver.	La cantidad máxima que puede reclamar figura en las Condiciones Particulares
Robo con violencia	Si **su mascota** es objeto de robo con violencia en España, y no puede ser localizada, esta sección cubre el importe que pagó por **su mascota** (o el **valor de mercado** si no tiene una prueba formal que justifique cuánto pagó, o si no pagó, por **su mascota**).	La cantidad máxima que puede reclamar figura en las Condiciones Particulares
Gastos por Perdida o Extravío	Si **su mascota** la roban o se extravía, el coste de la publicidad para recuperar a **su mascota** y los gastos de hospedaje de **su mascota** cuando es localizada y no pueda ser devuelta de forma inmediata	La cantidad máxima que puede reclamar figura en las Condiciones Particulares
Gastos de Estancia en Residencia Canina	El coste de alojar a **su mascota** en una Residencia Canina autorizado o 5 € al día por el coste de alguien que cuide a **su mascota** mientras **usted** esté hospitalizado durante el **periodo de vigencia de la póliza**	La cantidad máxima que puede reclamar figura en las Condiciones Particulares

¿Cuáles son las exclusiones y limitaciones principales de la póliza de mi mascota?

Esta sección cubre las exclusiones y limitaciones más significativas de la póliza. Encontrará más información sobre los siguientes puntos en los Términos y Condiciones de las secciones indicadas

- **Su seguro no cubre:**
  a. **ninguna enfermedad que empezó a desarrollarse, aunque no haya presentado signos clínicos, en los primeros 30 días de la primera anualidad de la póliza de su mascota.**
  b. **ninguna lesión por accidente que su mascota haya sufrido en los primeros 15 días de la primera anualidad de la póliza de su mascota**
  c. **ninguna condición preexistente a la fecha de efecto de la póliza, es decir, toda lesión que sufrió o enfermedad que empezó a desarrollarse, aunque no haya presentado signos clínicos, antes de que comenzara la cobertura de su mascota, independientemente de que:**
     - **La lesión o enfermedad se pueda manifestar en la misma o en diferentes partes del cuerpo de su mascota.**
     - **De que usted fuera conocedor o no, de la lesión, enfermedad o signos clínicos de su mascota.**

  Consulte los puntos 1 y 2 de la sección "Qué no pagaremos. Aplicable a los Gastos Veterinarios" y los puntos 2 y 3 de la sección "Qué no pagaremos. Aplicable a la Muerte por Accidentes y Muerte por Enfermedad".
- **Esta póliza cubre una lesión o enfermedad durante 12 meses. Los 12 meses comienzan en la fecha en que se produjo la lesión o la enfermedad presentó signos clínicos por primera vez. Trascurrido ese tiempo, no cubriremos ninguna otra solicitud de reembolso por esa u otra lesión o enfermedad relacionada. Consulte los puntos 3, 4 y 5 de la sección "Qué no pagaremos. Aplicable a los Gastos Veterinarios" y los puntos 5 y 6 de la sección "Qué no pagaremos. Aplicable a la Muerte por Lesión y Muerte por Enfermedad"**
- **El Copago o franquicia de los Gastos Veterinarios es la cantidad que debe pagar por el coste del tratamiento de su mascota. El copago o franquicia es una cantidad fija, que figura en los Condiciones Particulares de la póliza.**
  El copago se aplica una sola vez por cada enfermedad o accidente y se deducirá de la primera solicitud de reembolso que presente
- **Debe enviarnos su(s) solicitud(es) de reembolso de los Gastos Veterinarios en un plazo máximo de un año a partir la fecha de inicio del tratamiento. Consulte "Solicitudes de reembolso. -Cuándo reclamar los Gastos Veterinarios".**
- **Su póliza cubre el coste del tratamiento de una lesión o enfermedad dental, siempre que un veterinario haya realizado un examen dental a su mascota durante los 12 meses previos a la fecha en que se produjo la lesión o se advirtió la enfermedad por primera vez. Consulte el punto 18 de "Qué no pagaremos. Aplicable a los Gastos Veterinarios".**
- **La cobertura de Muerte por Enfermedad solo es aplicable a los perros y gatos, no a los conejos, y dejará de aplicarse cuando su perro cumpla 8 años o su gato cumpla 10 años. Consulte "Qué no pagaremos. Aplicable a Muerte por Lesión y Muerte por Enfermedad".**

¿Puedo cancelar mi póliza?

Si después de recibir las Condiciones Particulares y Generales de su póliza, no está satisfecho, tiene 14 días durante los cuales puede desistir de la póliza. En este caso, cancelaremos **su** póliza y recibirá un reembolso completo de la prima que haya pagado siempre que no haya acaecido el evento dañoso objeto de cobertura. Si cancela fuera del periodo de cancelación de 14 días, no le reembolsaremos su prima. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores

La información completa de los derechos de cancelación se encuentra en las Condiciones Generales de **su** póliza.

¿Cómo debo realizar una solicitud de reembolso?

La contracción de la póliza la hace el tomador directamente desde la web www.petplan.es .

Tras la contratación todo cliente dispone de un área personal y privada en la web www.petplan.es. Para acceder a la citada área personal cada cliente dispone de unas claves únicas de usuario y contraseña. Desde su área de clientes, puede ver y gestionar su póliza, recibos y siniestros.

La notificación de los siniestros únicamente puede realizarse a través del Área Personal, accediendo con las claves únicas de usuario y la contraseña del tomador. Durante el proceso, será necesario cumplimentar la información solicitada y responder a una serie de preguntas relativas al siniestro, siguiendo las instrucciones que se indiquen en cada paso. Asimismo, el tomador deberá otorgar de forma expresa su autorización para que Petplan pueda recabar información de su veterinario y confirmar, también de forma expresa y personal, que todos los datos e información facilitados son veraces y correctas.

¿Cómo puedo presentar una queja o reclamación?

Si tiene una consulta, queja o reclamación, contacte en nuestro **Departamento de Atención al Cliente** por escrito con el **Director de Servicio al Cliente** en:

Dpto. Atención al Cliente de Petplan
C/ Aviación 18-1ª Planta
41007 Sevilla
O por correo electrónico: atencioncliente@petplan.es

Si no podemos resolver el problema, puede dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de Telefónica, por escrito a la dirección:

Telefónica Seguros A/A Dpto. Atención al Cliente
Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, Planta 2ª - Ronda de la comunicación s/n
28050 Madrid

En el caso de que no estuviese de acuerdo con la decisión tomada o transcurren dos meses desde su presentación sin recibir respuesta, puede ejercer las acciones previstas legalmente en defensa de sus derechos y acudir al Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o en soporte papel, dirigiendo el escrito a:

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana nº 44,
28046 Madrid.

Condiciones Generales de la Póliza de Seguro

Redactado en lenguaje claro

Los detalles de la cobertura de su mascota se detallan en estas Condiciones Generales. La cobertura solo se incluye si se indica que está incluida en las Condiciones Particulares. Le recomendamos que compruebe las coberturas y se ponga en contacto con nosotros tan pronto como sea posible, si no es lo que esperaba.

Estas Condiciones Generales forman parte de **su** contrato de seguro. Las otras partes son las Condiciones Particulares de la Póliza de **su** Seguro, y **su** solicitud de seguro escrita, realizada por Internet. Para entender exactamente lo que cubre **su** contrato de seguro, debe leer **sus** Condiciones Particulares y el documento de Información sobre el Producto de Seguro, junto con estás Condiciones Generales.

El estado miembro al que corresponde el control de la actividad aseguradora de la entidad es España, y la autoridad de control la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. La legislación aplicable al contrato es la española.

El presente contrato de seguro se rige por lo establecido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales y, salvo pacto en contrario que resulte más beneficioso para el asegurado, por lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de 8 de octubre), y demás legislación que resulte aplicable.

Si el contenido del contrato difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro podrá reclamar a la Compañía en el plazo de un mes, a contar desde la entrega del mismo, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo, sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

Definiciones

Si explicamos lo que significa un término, dicho término tiene el mismo significado dondequiera que aparezca en estas Condiciones Generales. Para mayor facilidad, verá que estos términos aparecen en negrita en todas las secciones.

12 meses:	365 días calculados desde, e incluyendo, la fecha en que se produjo un **accidente** o cuando se advirtieron los primeros **signos clínicos** de una **enfermedad**.
Accidente:	El hecho, violento, fortuito, súbito y externo, del que eventualmente resulte un daño físico o traumatismo.
Circunstancias Personales:	Circunstancias sobre **usted**, **su familia** o **su mascota** sobre los cuales **usted** tiene un control limitado o nulo. Ejemplos de circunstancias personales son (pero no se limitan a): falta de transporte, el tamaño o el comportamiento de **su mascota**, el entorno de **su** hogar, **su** horario de trabajo o el de **su** familia, **sus** acuerdos de cuidado de niños, otros compromisos de **su** familia, etc.

Condición Preexistente: Una **lesión** que sufrió o **enfermedad** que empezó a desarrollarse, aunque no haya presentado **signos clínicos**, antes de que comenzara la cobertura de **su mascota**.

También es cualquier **lesión** o **enfermedad** que:

- Tiene el mismo diagnóstico o **signos clínicos**, que una **lesión**, **enfermedad** o **signo clínico** que **su mascota** tenía antes de que comenzara la cobertura.
- Está causada por, se asocia a, o resulta de, una **lesión**, **enfermedad** o **signo clínico** que **su mascota** tenía antes de que comenzara la cobertura.

Todo lo anterior es de aplicación en todos los casos, independientemente de que:

- La **lesión** o **enfermedad** se pueda manifestar en la misma o en diferentes partes del cuerpo de **su mascota**.
- De que **usted** fuera conocedor o no, de la **lesión**, **enfermedad** o **signos clínicos** de **su mascota**

- **Copago o Franquicia: es la cantidad que debe pagar por el coste del tratamiento de su mascota. El copago o franquicia es una cantidad fija, que figura en los Condiciones Particulares de la póliza.**
  El copago se aplica una sola vez por cada enfermedad o accidente y se deducirá de la primera solicitud de reembolso que presente

Domicilio: El lugar en **España** donde **usted** reside habitualmente.

Enfermedad: Cualquier cambio(s) de un estado de salud normal, **enfermedad**, dolencia, defectos y anomalías.

Enfermedad que comienza en los primeros 30 días de cobertura: Una **enfermedad** que empezó a desarrollarse, aunque no haya presentado **signos clínicos** en los primeros 30 días de la primera **anualidad** de la póliza de **su mascota**.

También es cualquier **enfermedad** que:

- Tiene el mismo diagnóstico o **signos clínicos** que una **enfermedad** que empezó a desarrollarse en los primeros 30 días de la primera **anualidad** de la póliza de **su mascota**.
- Está causada por, se asocia a, o resulta de, una **enfermedad** que empezó a desarrollarse en los primeros 30 días de la primera **anualidad** de la póliza de **su mascota**.

Todo lo anterior es de aplicación en todos los casos, independientemente de que:

- La enfermedad se pueda manifestar en la misma o en diferentes partes del cuerpo de **su mascota**.
- De que usted fuera conocedor o no, de la enfermedad o **signos clínicos** de **su mascota**.

Familia: **Su** esposo, esposa, pareja de hecho, pareja, padres, abuelos, hermanos, hermanas, hijos, hijas, nietos y nietas.

Familia directa: **Su** esposo, esposa, pareja de hecho, pareja, padres, hijos e hijas.

Fisioterapia: Fisioterapia (excluida la hidroterapia) realizada por un **miembro de una clínica veterinaria**.

Gastos veterinarios: El importe que los **veterinarios** cobran por sus servicios de forma ordinaria.

Historial Clínico Esto es un informe de todas las visitas que **su mascota** ha hecho a un veterinario y puede obtenerse de cada clínica veterinaria a la que ha asistido **su mascota**.

Lesión / Lesión por accidente: Daño físico o traumatismo causado inmediatamente por un **accidente**. No cualquier daño físico o traumatismo que ocurra por el trascurso del tiempo.

Miembro de una clínica veterinaria: Cualquier persona contratada legalmente por una clínica veterinaria en virtud de una contrato de trabajo

Nosotros/nos/nuestro **Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U**. CIF A05362645.
Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n., Edificio Oeste 2, 28050 Madrid, España.
Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 41755, Libro 0, Folio 50, Sección 8,

Hoja M 739620.
Registrada administrativamente en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave de operaciones número C0810.

Países autorizados: Todos los Estados pertenecientes a la Unión Europea, incluido el Reino Unido. Andorra, Suiza, Islandia, Liechtenstein, Mónaco, San Marino, y Ciudad del Vaticano, y Noruega

Periodo de Vigencia del Seguro / Anualidad: El tiempo durante el cual **nosotros** le damos cobertura según figura en **sus** Condiciones Particulares. Normalmente son 12 meses

Programa de modificación de la conducta: Un programa elaborado por un **miembro de una clínica veterinaria** que detalle las técnicas específicas a utilizar y las medidas a tomar con el fin de cambiar permanentemente la conducta de **su mascota**.

Reembolso Máximo: La cantidad máxima que pagaremos por cada cobertura conforme a lo establecido en las Condiciones Particulares

Signo(s) clínico(s): Un cambio(s) en el estado de salud habitual de **su mascota**, sus funciones corporales o conducta que es objetivamente relevador de una **enfermedad** o **lesión**.

Su mascota: El perro, gato o conejo que figura en las Condiciones Particulares de **su** póliza

Tratamiento de un trastorno de conducta El tratamiento de un cambio(s) en la conducta normal de **su mascota** causado por un trastorno mental o emocional que no se pudo prevenir con adiestramiento y/o esterilización/castración. El tratamiento debe ser administrado por un **miembro de una clínica veterinaria**.

Tratamiento, diagnóstico o procedimiento opcional: Cualquier tratamiento, diagnóstico o procedimiento que **usted** solicite, y que el **veterinario** confirme que no es necesario.

Tratamiento veterinario: Los siguientes gastos cuando sea necesarios para tratar **lesiones por accidentes** y **enfermedades**:

- Cualquier examen, consulta, asesoramiento, prueba, radiografía, procedimiento de diagnóstico, cirugía y enfermería realizados por un **veterinario**, una enfermera veterinaria u otro **miembro de la clínica veterinaria** bajo la supervisión de un **veterinario**, y
- Cualquier medicamento recetado legalmente por un **veterinario**

Usted / su: La persona que figura en las Condiciones Particulares de la póliza. El Tomador del Seguro.

Valor de mercado: El precio medio que se pagaba por una mascota de la misma edad, raza, pedigrí, sexo y capacidad de reproducción en el momento en que **usted** adquirió la propiedad de **su mascota.**

Viaje a/en los países autorizados: Viaje desde **su domicilio** a cualquiera de los **países autorizados** por un máximo de 90 días para todos los viajes a los **países autorizados** realizados por **anualidad de la póliza**. Esto incluye la duración de sus vacaciones o viaje de negocios y cualquier viaje en y entre los países autorizados, así como los viajes de vuelta a su domicilio.

Veterinario: Veterinario Colegiado.

Condiciones Generales que aplican a todas las secciones de la póliza

1. Condiciones de la póliza:

Deberá cumplir las Condiciones Generales y Particulares para disponer de la plena protección de **su** póliza. Si no lo hace, y la cláusula que no ha cumplido tiene relación con una solicitud de reembolso, podemos rechazar dicho reembolso.

El tomador deberá cumplimentar el Cuestionario remitido antes de la suscribir la Póliza. En caso de reserva o inexactitud en **su** declaración, podremos resolver el contrato en el plazo de un mes. Si el siniestro sobreviene antes de que hayamos resuelto el contrato, la prestación se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. En caso de dolo o culpa grave, no abonaremos ninguna prestación

- **Tipos de Mascotas y Edad**

  Bajo esta Póliza se pueden asegurar perros, gatos y conejos.

  Todas las **mascotas** deben de tener una edad mínima de 2 meses, los perros y gastos una edad máxima de 7 años, y los conejos una edad máxima de 5 años, en el momento de contratar este seguro por primera vez. Las **mascotas** aseguradas podrán seguir aseguradas con cualquier edad, mientras se continue renovando la póliza.

  Las razas de **mascotas** o edad, que no se muestren expresamente en el listado de razas del formulario de contratación en el momento de la contratación no son asegurables.

- **Identificación: Su mascota** tiene que estar identificado con microchip o similar. Si no cumple con esta condición, los reembolsos relacionados con la misma no estarán cubiertos por la póliza

  Los datos sobre identificación de la **mascota** a asegurar deben de coincidir con los datos oficiales recogidos en **su** cartilla sanitaria o pasaporte y registrados en la Red Española de Identificación de Animales de Compañía (REIAC), o similar. En caso de no coincidir, se tomarán por correctos los citados datos oficiales.

2. Cuidado de su mascota:

- Durante el **período de vigencia de la póliza**, debe tomar todas las medidas razonables para mantener la salud de **su mascota** y prevenir **lesiones, enfermedades** y **su** pérdida. Si hay un desacuerdo entre **usted** y **nosotros** en cuanto a cuáles son las medidas razonables, se remitirá la información a un **veterinario** independiente de mutuo acuerdo.
- **Cuidado dental:** Debe gestionar y pagar la revisión dental anual de **su mascota** y cualquier tratamiento normalmente recomendado por un **veterinario** para prevenir **lesiones** o **enfermedades**. Cualquier tratamiento recomendado como resultado de la revisión dental debe realizarse dentro de los 3 meses posteriores al examen dental.
- **Vacunas:** Debe vacunar a **su mascota** contra lo siguiente:
  - Perros: moquillo, hepatitis, leptospirosis, parvovirosis, parainfluenza, leishmaniosis y rabia.
  - Gatos: panleucopenia, rinotraqueitis, calicivirus, leucemia felina y rabia.
  - Conejos: mixomatosis y fiebre hemorrágica o hemorragia vírica.

  Debe cumplirse el calendario de vacunaciones oficiales del animal, así como aquellas otras que, por dictamen de las autoridades sanitarias, fueran preciso administrar en un momento dado.

  Si no demuestra haber vacunado en tiempo y forma a **su mascota**, no pagaremos ninguna solicitud de reembolso que resulte de cualquiera de las **enfermedades** mencionadas anteriormente

3.- Pago de su prima:

La prima es anual y su pago se realizará conforme a lo dispuesto en las Condiciones Particulares, correspondiendo a la aseguradora la totalidad de la prima anual.

Si no pagas la primera prima a su fecha de vencimiento, tendremos derecho a resolver el contrato.

En caso de falto de pago de una de las primas siguientes, quedará suspendida nuestra cobertura a partir del mes siguiente al día del vencimiento impagado.

Transcurrido un mes desde el impago de una de las primas siguientes, nosotros tendremos derecho a resolver el contrato de seguro por impago o a reclamar las primas impagadas.

Si no reclamamos el pago de la prima dentro de los seis meses al vencimiento se entenderá que su seguro queda extinguido.

Después de la resolución de su seguro no te devolveremos ninguna prima

Si la cobertura de su póliza está en suspenso por el impago de la prima, a las 24 horas del pago de la(s) prima(s) pendiente(s) reanudaremos la cobertura de su póliza

Cuando resolvamos **su** solicitud de reembolso, deduciremos del mismo cualquier cantidad que nos adeude

incluso si son cuotas aplazadas y no vencidas de la prima anual

4.- Renovación de su póliza:

Cuando venza el plazo de renovación de **su** póliza, la renovaremos automáticamente para que no tenga que preocuparse de contactarnos antes de la fecha de renovación.

Le escribiremos, al menos 60 días antes de que la póliza venza con todos los datos de **su** prima y las condiciones de la póliza para el siguiente año.

Si no desea renovar esta póliza, simplemente avísenos con una antelación mínima de 30 días a **su** vencimiento.

5.- Cambios en la renovación:

A la renovación anual de la póliza, y previos los trámites legales que correspondan, podemos cambiar la prima, el **copago o franquicia** y las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza.

Tenemos derecho a no renovar **su** póliza y, en ese caso, se lo notificaremos por escrito al menos con 60 días de antelación a la fecha de vencimiento.

6.- Cambios durante el periodo de vigencia de la póliza:

Los cambios solo se efectuarán en **su** póliza en el momento de la renovación, **nosotros** no cambiaremos la cobertura que proporcionamos a **su mascota** durante el **periodo de vigencia de la póliza**, a menos que:

a. Decida cambiar la cobertura de **su mascota**.

b. No **nos** haya informado de algo, que afecte al cálculo del riesgo, habiéndole preguntado previamente.

c. **Nos** haya facilitado información inexacta, después de haberle preguntado, sin importar si pensaba o no, que era exacta en el momento de proporcionárnosla.

La raza y la edad de **su mascota** afecta al riesgo, por lo que los datos sobre identificación de la **mascota** a asegurar deben de coincidir con los datos oficiales recogidos en **su** cartilla sanitaria o pasaporte y registrados en el REIAC, es la Red Española de Identificación de Animales de Compañía, o similar. En caso de no coincidir, se tomarán por correctos los citados datos oficiales. Si la raza o edad de **su mascota** no se muestra expresamente en el listado de razas del formulario de contratación en el momento de la contratación, la **mascota** no es asegurable, por lo que la póliza será cancelada y cualquier solicitud de reembolso será denegado.

7.- Solicitudes de reembolso:

a. No podemos garantizar el pago de un reembolso, por teléfono o email antes de que la Solicitud de Reembolso sea dado de alta y valorada.

b. La solicitud de alta de un reembolso tiene que:

- realizarse desde **su** área de clientes,
- estar debidamente cumplimentada
- haberse adjuntado toda la documentación requerida.

Solo entonces se puede valorar y contactaremos por email para informarle de la valoración.

La valoración de un reembolso siempre se comunicará por email y en español.

Información sobre cómo hacer una reclamación se puede encontrar en la página 22**.**

c. Cuando solicita un reembolso, acepta proporcionarnos cualquier información que podamos pedirle razonablemente y aportar la documentación en relación a la reclamación que le sea solicitada. Si no aporta la citada documentación, el reembolso puede ser denegado.

d. No realizaremos ningún pago por cualquier solicitud de reembolso que resulte de un siniestro que esté cubierto por cualquier otro seguro. Si existe cualquier otro seguro bajo el cual tiene derecho a solicitar un reembolso, debe notificar el incidente a esa aseguradora e indicarnos **su** nombre y dirección, así como **su** número de póliza y solicitud de reembolso con ellos.

e. Si tiene algún derecho legal contra otras personas en relación con **su** reembolso, podemos emprender acciones legales contra ellos en **su** nombre a **nuestro** cargo. Debe prestarnos toda la ayuda posible y entregarnos cualquier documento que le solicitemos.

8.- Información veterinaria:

Acepta que cualquier **veterinario** tenga **su** permiso para darnos cualquier información que le pidamos sobre **su mascota**.

9.- Exclusiones aplicables a su mascota:

a. **Cualquier lesión que sucedió, o cualquier enfermedad que empezó a desarrollarse, aunque no haya mostrado síntomas, y no fuera conocida por usted, antes de que comenzara la cobertura de su mascota es una condición preexistente y nunca estará cubierta por su seguro..**

b. **Su póliza no cubre ninguna enfermedad que haya empezado a desarrollarse en los primeros 30 días de la cobertura de su mascota, aunque no haya mostrado síntomas, y no fuera conocida por usted. Este plazo de 30 días solo es aplicable a la primera anualidad de la póliza.**

10.- Cobertura de viaje en los países autorizados:

a. Algunas secciones de **su** póliza proporcionan cobertura de **viaje a los países autorizados**. La cobertura de **viaje a los países autorizados** se limita a los **países autorizados** durante un máximo de 90 días en cada **anualidad de la póliza**. Mientras **su mascota** esté fuera de España, debe seguir la normativa vigente de la Unión Europea respecto a los movimientos de animales de compañía.

b. Si **su mascota** se va a vivir fuera de España de forma permanente, debes informarnos lo antes posible. **Su** seguro dejará de surtir efectos a partir del día en el que **su mascota** se vaya a vivir fuera de España

c. Los reembolsos se pagarán en euros, basado en los tipos de cambio del mercado medio en uso en el momento en que se incurrió en los costos.

11.- Jurisdicción competente:

a. Este Contrato de Seguro se rige por la legislación española.

b. Salvo estipulación en contrario, el idioma de la póliza y todas las comunicaciones relacionadas con la misma se realizarán en español.

c. Toda la información y documentación disponible en la versión en inglés, u en otras lenguas, de las Condiciones Generales y Particulares se proporciona únicamente a efectos informativos. En caso de discrepancia entre el contenido de alguna versión y el de la versión original en español prevalecerá el de esta última.

12. Su residencia:

a. **Usted** y **su mascota** deben vivir en España.

b. Si **su** dirección, o la dirección de **su mascota**, cambia, debe comunicárnoslo lo antes posible, ya que puede afectar a la cobertura del seguro proporcionado.

13.- Mascota perdida:

Si en la fecha de la primera contratación de la póliza **su mascota** estuviera perdida, la cobertura de esta póliza no comenzará hasta que encuentre **su mascota** y cualquier incidente**, lesión** o **enfermedad** que ocurra antes de que lo encuentre, no estará cubierto por **su** póliza.

14.- Derechos de cancelación:

a. Si después de haber recibido las Condiciones Particulares y Generales de **su** Póliza de Seguro **usted** no está satisfecho, tiene 14 días durante los cuales puede cancelar la póliza siempre que no haya acaecido el evento dañoso objeto de cobertura. En este caso, cancelaremos **su** póliza y recibirá un reembolso completo de la prima que haya pagado. Si cancela fuera del periodo de cancelación de 14 días, no le reembolsaremos **su** prima. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

b. Podemos resolver **su** póliza en el plazo de un mes a partir del conocimiento de la inexactitud en la declaración del riesgo o de la comunicación de la agravación del mismo. Además, podremos rehusar el pago de la prestación si ha actuado de dolo o culpa grave en cualquier trámite que haya realizado con nosotros o si **su** veterinario advierte que ha actuado con dolo o culpa grave en el cuidado de **su mascota**. Le enviaremos por escrito la notificación de **su** preaviso de un mes a la última dirección de correo electrónico que nos haya facilitado y no recibirá la devolución de **su** prima anual.

c. La prima es anual y **su** pago se realizará conforme a lo dispuesto en las Condiciones Particulares. Si no pagas la primera prima a **su** fecha de vencimiento, tendremos derecho a suspender o resolver el contrato, o a exigir el pago de las primas impagadas, conforme a lo dispuesto en el punto 3 “Pago de **su** prima”

d. Si **su mascota** muere, procederemos a la cancelación de la póliza a partir de la fecha del fallecimiento. En este caso, siempre y cuando durante la **anualidad** de la póliza en que ha ocurrido el fallecimiento de **su mascota** no se haya tramitado ningún siniestro, se mantendrá el derecho a la prima no consumida durante 12 meses para que pueda asegurar una nueva mascota, o se le reembolsará la parte de la prima no consumida que corresponde al periodo de cobertura posterior a la fecha de fallecimiento

e. Si **su** póliza es cancelada o finaliza el periodo de vigencia, por cualquier motivo, toda la cobertura de **su mascota** finalizará en la fecha en que se cancele o finalice **su** póliza y no se pagarán nuevas solicitudes de reembolso. Si deseas que se continue cubriendo una **enfermedad** o **accidente** hasta los límites que ofrece la póliza, deberás renovar la póliza.

Coberturas

En Petplan, estamos orgullosos de nuestro seguro para mascotas. De hecho, somos el líder mundial en seguros para mascotas. A cambio de la prima de seguro, le proporcionaremos cobertura para las siguientes secciones, si figuran en las Condiciones Particulares de su Póliza.

COBERTURA 1 – Gastos Veterinarios

La cobertura de esta sección se aplica únicamente en España y en los **países autorizados**

Qué pagaremos

El coste del **tratamiento veterinario** que **su mascota** haya recibido para tratar **lesiones por accidentes** y **enfermedades.**

Cuando esté recomendado y autorizado por **su veterinario**, esta sección también cubre el coste de la **fisioterapia** para tratar **lesiones** y **enfermedades** y el **tratamiento de un trastorno de conducta.**

Cada **lesión por accidente** y **enfermedad** está cubierta por:

- **12 meses** a partir de la fecha, dentro de la **anualidad** de la póliza, en que ocurrió la **lesión** o se notaron por primera vez los **signos clínicos** de la **enfermedad**, siempre que se mantenga la póliza en vigor, o
- Hasta alcanzar el **Reembolso Máximo, por anualidad**

Lo que suceda primero.

Qué paga usted

El **copago o franquicia** que figura en las Condiciones Particulares

Qué no pagaremos. Aplicable a los Gastos Veterinarios

1. **El coste de cualquier tratamiento para una Condición Preexistente.**
2. **El coste de cualquier tratamiento de una enfermedad que comience en los primeros 30 días de cobertura, así como el coste de tratamiento para una lesión por accidente que ocurra en los primeros 15 días de cobertura.**
3. **El coste de cualquier tratamiento que su mascota reciba después de 12 meses a partir de la fecha en que ocurrió la lesión o la enfermedad presentó signos clínicos por primera vez.**
4. **El coste de cualquier tratamiento que resulte de una lesión o enfermedad, si los signos clínicos son los mismos que los signos clínicos de una lesión que se produjo, o una enfermedad que presentó signos clínicos por primera vez, hace más de 12 meses**
5. **El coste de cualquier medicamento o material recetado o suministrado para ser utilizado después de los 12 meses posteriores a la fecha en que se produjo la lesión o la enfermedad presentó signos clínicos por primera vez.**
6. **El coste de cualquier tratamiento para prevenir lesiones o enfermedades.**
7. **El coste de cualquier tratamiento, diagnóstico o procedimiento opcional, o cualquier tratamiento que elija realizar, que no esté directamente relacionado con una lesión o enfermedad, incluyendo cualquier complicación que surja**
8. **El coste de desparasitaciones, eliminación y control de pulgas, así como el coste de los tratamientos para mejorar la salud general.**
9. **El coste de cualquier tratamiento relacionado con la cría, el embarazo y el parto.**
10. **El coste de cualquier vacuna, además del coste de tratar cualquier complicación que surja de este procedimiento.**
11. **El coste del tratamiento de cualquier lesión o enfermedad causada deliberadamente por usted o cualquier persona que viva con usted o, mientras esté de viaje en los países autorizados, por cualquier persona que viaje con usted.**

12. **El coste de cualquier asistencia veterinaria adicional que necesite porque no puede administrar medicamentos debido a la conducta de su mascota o a sus circunstancias personales.**
13. **El coste de una visita domiciliaria a menos que el veterinario confirme que su mascota sufre una lesión o enfermedad grave y que el traslado de su mascota pondría en peligro su vida o empeoraría significativamente la lesión/enfermedad grave, independientemente de sus circunstancias personales.**
14. **Costes adicionales para el tratamiento de su mascota fuera de las horas habituales de consulta, a menos que el veterinario confirme que es necesario realizar una consulta de emergencia, independientemente de sus circunstancias personales.**
15. **El coste de la hospitalización y cualquier tratamiento asociado, a menos que el veterinario confirme que su mascota debe ser hospitalizado para el tratamiento básico, independientemente de sus circunstancias personales.**
16. **El coste de comprar o alquilar equipo o maquinaria o cualquier forma de alojamiento, incluidas las jaulas.**
17. **El coste de asear, cepillar o bañar a su mascota, con excepción del baño cuando se utiliza una sustancia que, según las directrices del fabricante, solo puede ser administrada por un miembro de una clínica veterinaria, independientemente de sus circunstancias personales.**
18. **El coste del tratamiento dental a menos que su mascota haya sido sometido a un examen dental realizado por un veterinario en los 12 meses anteriores a la aparición de los signos clínicos de la lesión o enfermedad.**
19. **El coste de cualquier tratamiento si no se ha presentado una solicitud de reembolso en el plazo de un año después de que su mascota haya recibido el tratamiento.**
20. **Más del Reembolso Máximo de los gastos veterinarios para cada lesión o enfermedad.**
21. **El coste de cualquier alimento, incluyendo los recetados por un veterinario, a menos que sea:**
    - **Utilizado para disolver cálculos y cristales de la vejiga existentes en la orina. Queda limitado a un máximo del 40% del coste de los alimentos y hasta 6 meses. Se debe realizar una prueba de diagnóstico para confirmar la presencia de los cálculos/cristales**
    - **Alimento líquido, utilizado hasta 5 días mientras su mascota está hospitalizada en una clínica veterinaria, siempre que el veterinario confirme que el uso del alimento líquido es esencial para mantener vivo a su mascota**
22. **El coste de los productos de feromonas, incluidos los difusores DAP y Feliway, a menos que se utilicen como parte de un programa de modificación de la conducta estructurado, y después se limiten a un periodo máximo de 6 meses.**
23. **El coste de la esterilización y castración para el tratamiento de una enfermedad de la conducta.**
24. **El coste de la esterilización (incluyendo la esterilización tras de un falso embarazo) o castración, a menos que:**
    - **El procedimiento se realice cuando su mascota sufra una lesión o enfermedad y sea esencial para el tratamiento de la misma.**
    - **Los costes reclamados corresponden al tratamiento de las complicaciones derivadas de este procedimiento.**
25. **El coste de cualquier tratamiento relacionado con un testículo(s) que no ha descendido si su mascota tenía más de 12 semanas de edad cuando comenzó la cobertura.**
26. **El coste de los instrumentos quirúrgicos que se pueden utilizar más de una vez.**
27. **El coste de la hidroterapia, acupuntura, homeopatía, manipulación quiropráctica, osteopatía o cualquier otro tratamiento complementario o alternativo. Esto incluye cualquier tratamiento veterinario específicamente necesario para llevar a cabo el tratamiento complementario o alternativo específico.**
28. **El coste de un examen post mortem.**
29. **El coste de la cirugía de un trasplante, incluyendo cualquier atención pre y postoperatoria.**
30. **El coste de cualquier prótesis, incluyendo cualquier tratamiento veterinario necesario para ajustar la prótesis, con excepción del reemplazo(s) de cadera, rodilla y/o codo.**
31. **El coste de cualquier tratamiento durante un viaje a los países autorizados si:**
    - **Un veterinario cree que el tratamiento puede retrasarse hasta que su mascota regrese a casa,**
    - **o, el viaje a los países autorizados se hizo para recibir tratamiento en el extranjero**
32. **El coste del tratamiento que forma parte de un ensayo clínico. A los efectos de este seguro, un ensayo clínico es un proyecto de investigación que prueba nuevos tratamientos.**

33. **El coste del transporte de su mascota, incluidos los costes para llevar a su mascota hacia o desde cualquier clínica veterinaria.**
34. **El coste del tratamiento tras un accidente de caza por un arma de fuego.**
35. **Prevención: Debe llevar a su mascota a un veterinario para que lo examine y trate tan pronto como sea posible después de que aparezcan signos clínicos de una lesión por accidente o enfermedad, y seguir sus consejos. Si no sigue las prescripciones del veterinario, no pagaremos ninguna solicitud de reembolso que esté relacionada con dicha lesión o enfermedad. Si hay un desacuerdo entre usted y nosotros en cuanto a cuáles son las medidas razonables, se remitirá la información a un veterinario independiente de mutuo acuerdo.**
36. **Cualquier cargo por elaboración de los informes veterinarios u otra documentación necesaria para la tramitación de un reembolso**

Consulte también "Condiciones especiales. Aplicable a los Gastos Veterinarios".

Condiciones Especiales. Aplicable a los Gastos Veterinarios

1. La cantidad máxima que pagaremos por el coste del tratamiento para cada **lesión y enfermedad** es el **Reembolso Máximo** que se aplica en la fecha en que se produjo la **lesión** o la fecha en que se advirtieron por primera vez los **signos clínicos** de la **enfermedad**.
2. El periodo de **12 meses** y la prestación máxima siempre comenzará o se calculará a partir de la fecha dentro de la **anualidad de la póliza** en que:
    a. La **lesión** sucedió o los **signos clínicos** de una **enfermedad** se observaron por primera vez,
    b. Se observó por primera vez una **enfermedad** con el mismo diagnóstico o **signos clínicos**.

    Sin importar cuántas veces la misma **lesión**, **enfermedad** o **signos clínicos** se observen o aparezcan en, o sobre, cualquier parte del cuerpo de **su mascota**.
3. Si un número de **lesiones, enfermedades** o **signos clínicos**:
    a. Se diagnostican como una **lesión o enfermedad**, o
    b. Se producen por, se relacionan con, o resultan de, otra **lesión, enfermedad** o **signo clínico**,

    Se aplicará un periodo de **12 meses** o una prestación máxima al tratamiento recibido para todas las **lesiones, enfermedades** o **signos clínicos**. En este caso, el periodo de **12 meses** y la prestación máxima se calculará a partir de la fecha de inicio de la **anualidad de la póliza**:
        - En que se observó cualquiera de los **signos clínicos** o **enfermedades**, o
        - En que se produjo cualquier **lesión**.
4. Después de haber pagado el coste del tratamiento durante **12 meses** o la prestación máxima por una **lesión**, **enfermedad** o **signo(s) clínico(s)**, no pagaremos el coste de ningún otro tratamiento por:
    a. La misma **lesión** o **enfermedad**,
    b. El mismo **signo(s) clínicos**,
    c. Una **lesión** o **enfermedad** con el mismo diagnóstico o **signo(s) clínico(s)** que la **enfermedad** o **signo(s) clínico(s)** por el que hemos pagado el límite, o
    d. Una **lesión** o **enfermedad** causada por, relacionada con, o resultante de, una **lesión**, **enfermedad** o **signo clínico** por el cual hemos pagado el límite.
5. Podemos remitir el historial médico de **su mascota** a un **veterinario** que **nosotros** escojamos y, si lo solicitamos, **usted** debe hacer los trámites necesarios para que **su mascota** sea examinada por este **veterinario**
6. Si decide llevar a **su mascota** a otro **veterinario** para una segunda opinión porque no está satisfecho con el diagnóstico o tratamiento proporcionado, debe informarnos antes de concertar una cita con el nuevo **veterinario**. En caso contrario, no pagaremos ningún gasto relacionado con la segunda opinión.

    Si lo solicitamos, debe acudir a un **veterinario** que **nosotros** escojamos. Si decidimos que el diagnóstico o tratamiento que se está proporcionando actualmente es correcto, no cubriremos ningún coste relacionado con la segunda opinión.
7. Es **su** responsabilidad asegurarse de que la clínica veterinaria reciba el pago dentro del plazo requerido con independencia de, en **su** caso, **su** posterior reembolso por **nosotros**
    a. Si se añade un cargo adicional al coste del tratamiento debido al pago atrasado de los honorarios, deduciremos este cargo de la solicitud de reembolso.
    b. Si la consulta veterinaria ofrece un descuento por pagar el coste del tratamiento dentro de un plazo determinado, debe efectuar el pago dentro de dicho plazo. Si no lo hace, deduciremos el descuento, que habría sido aplicado, de la solicitud de reembolso.

COBERTURA 2 – Muerte por Lesión por Accidente

La cobertura de esta sección se aplica sólo para perros y gatos y únicamente en España

Qué pagaremos

El precio que pagó por **su mascota** si muere o tiene que ser sacrificado por un **veterinario** durante el **periodo de vigencia de la póliza** como consecuencia de una **lesión por accidente.**

Si no tiene un comprobante oficial que indique cuánto pagó, le abonaremos el **valor de mercado** o el precio de compra, lo que sea menor. Si no pagó por **su mascota** pagaremos

COBERTURA 3 – Muerte por Enfermedad

La cobertura de esta sección se aplica sólo para perros y gatos y únicamente en España

Qué pagaremos

El precio que pagó por **su mascota** si muere o tiene que ser sacrificado por un **veterinario** durante el **año de vigencia de la póliza** como consecuencia de una **enfermedad.**

Si no tiene un comprobante oficial que indique cuánto pagó, le abonaremos el **valor de mercado** o el precio de compra, lo que sea menor. Si no pagó por **su mascota** pagaremos el **valor de mercado.**

Qué no pagaremos. Aplicable a Muerte por Lesión y Muerte por Enfermedad

1. **Más del Reembolso Máximo, que figura en las condiciones particulares.**
2. **Cualquier cantidad si la muerte de su mascota es el resultado de una condición preexistente.**
3. **Cualquier cantidad si la muerte de su mascota se debe a una enfermedad que comienza en los primeros 30 días de la cobertura o una lesión por un accidente ocurrido en los primeros 15 días de la cobertura**
4. **Cualquier cantidad a menos que su veterinario confirme que no era humanitario mantener a su mascota con vida porque estaba sufriendo una lesión o enfermedad incurable.**
5. **Cualquier cantidad si su mascota muere o es sacrificada transcurridos 12 meses a partir de la fecha en que la lesión sucedió o se observaron los signos clínicos de la enfermedad por primera vez, durante el año de la póliza**
6. **Cualquier cantidad si la muerte es el resultado de una lesión o enfermedad, cuyos signos clínicos son los mismos que los signos clínicos de una lesión o enfermedad que mostró signos clínicos por primera vez con más de 12 meses de antelación a la muerte de su mascota**
7. **Cualquier cantidad si la muerte resulta de la cría, embarazo o parto**
8. **Cualquier cantidad si la muerte resulta de una enfermedad en cualquier perro de 8 años o más, en cualquier gato de 10 años o más, o en cualquier conejo de cualquier edad.**
9. **Cualquier cantidad si no se ha presentado ninguna reclamación en el plazo de un año desde la muerte de su mascota.**
10. **Los gastos económicos derivados del sacrificio de la mascota debido a problemas de conducta acreditado por un veterinario.**

Condiciones Especiales. Aplicable a Muerte por Lesión y Muerte por Enfermedad

1. El periodo de **12 meses** comenzará siempre a partir de la fecha, durante **el periodo de vigencia de la póliza**, en que:
   a. La **lesión** sucedió o los **signos clínicos** de una **enfermedad** fueron observados por primera vez, o
   b. Una **enfermedad**, con el mismo diagnóstico o **signos clínicos**, que la **enfermedad** o **signos clínicos** que provocaron que **su mascota** fuera sacrificada o causaron **su** muerte, se observaran por primera vez.

   Sin importar cuántas veces la misma **lesión, enfermedad** o **signos clínicos** se observen o aparezcan en, o sobre, cualquier parte del cuerpo de **su mascota**.

2. Si un número de **lesiones, enfermedades** o **signos clínicos** son:
   a. Diagnosticados como una **lesión** o **enfermedad**, o
   b. Causados por, relacionado con, o resultado de, otra **lesión, enfermedad** o **signo clínico**,

   El periodo de **12 meses** comenzará a partir de la primera fecha en la **anualidad de la póliza** en que:
   - Se observó cualquiera de los **signos clínicos** o cualquiera de las **enfermedades**, o
   - Se produjo cualquier **lesión**

COBERTURA 4 – Gastos de Sacrificio y Eliminación del Cadáver

La cobertura de esta sección se aplica únicamente en España

Qué pagaremos

El coste de sacrificar a **su mascota**, incluyendo cualquier consulta/visita veterinaria o medicamento recetado específicamente y que es necesario para llevar a cabo el procedimiento

Los gastos de la eliminación del cadáver

Siempre y cuando a juicio de un **veterinario** proceda tal acto por los siguientes supuestos:

- Si resulta aconsejable por la naturaleza de las **lesiones** sufridas por un **accidente**
- Debido al deterioro físico irreversible del animal por vejez o **enfermedad.**

Qué no pagaremos. Aplicable a los Gastos de Sacrificio y Eliminación del Cadáver

1. **Más del Reembolso Máximo que figura en las condiciones particulares**
2. **Cualquier cantidad si la muerte de su mascota es el resultado de una condición preexistente.**
3. **Cualquier cantidad si la muerte de su mascota se debe a una enfermedad que comienza en los primeros 30 días de la cobertura o una lesión por un accidente ocurrido en los primeros 15 días de la cobertura**
4. **Cualquier cantidad si su mascota muere o es sacrificada transcurridos 12 meses a partir de la fecha en que la lesión sucedió o se observaron los signos clínicos de la enfermedad por primera vez, durante el año de la póliza.**
5. **Cualquier cantidad si la muerte es el resultado de una lesión o enfermedad, cuyos signos clínicos son los mismos que los signos clínicos de una lesión o enfermedad que mostró signos clínicos por primera vez con más de 12 meses de antelación a la muerte de su mascota.**
6. **Cualquier coste o gasto si no consta el dictamen del veterinario sobre la necesidad del sacrificio, con base a las causas descritas**
7. **Los costes del entierro de su mascota**
8. **Cualquier cantidad si no se ha presentado ninguna reclamación en el plazo de un año desde el sacrificio de su mascota.**

COBERTURA 5 – Robo con Violencia

La cobertura de esta sección se aplica sólo para perros y gatos y únicamente en España

Qué pagaremos

El precio que pagó por **su mascota** si lo roban con violencia durante el **periodo de vigencia de la póliza** y no se recupera.

Si no tiene un comprobante oficial que indique cuánto pagó, le pagaremos el **valor de mercado** o precio de compra, lo que sea menor.

Si **usted** no pagó por **su mascota** pagaremos el **valor de mercado**

Qué no pagaremos. Aplicable a Robo con Violencia

1. **Más del Reembolso Máximo que figura en las condiciones particulares.**
2. **Cualquier cantidad si el robo de su mascota se produce en los primeros 15 días de la cobertura de la póliza.**
3. **Cualquier cantidad si no se ha presentado ninguna reclamación en el plazo de un año a partir del robo de su mascota**
4. **Cualquier cantidad si le hurtan su mascota, es decir, si usted o la persona que cuida su mascota es objeto de apoderamiento ilegítimo por parte de terceros mediante actos que no impliquen fuerza en los locales o recintos en los que se encuentre, ni violencia o intimidación contra las personas que lo guardan o custodian**

Condiciones especiales. Aplicable a Robo con Violencia

1. Si **su mascota** no se ha encontrado en un plazo de 30 días, cumplimente un formulario de reclamación.
2. Si se abona la reclamación, no se le devolverá ni el certificado de pedigrí ni el recibo de compra original.
3. Si **su mascota** se encuentra o vuelve, debe devolver la cantidad total que le hemos pagado.

Consulte también la sección "Condiciones Especiales. Aplicable a Robo con Violencia y Gastos por Extravío

COBERTURA 6 – Gastos por Perdida o Extravío

La cobertura de esta sección se aplica únicamente en España

Qué pagaremos

Si **su mascota** desaparece o se la roban durante el **periodo de vigencia de la póliza**, le pagaremos:

- El coste de la publicidad para recuperar a **su mascota** y
- Gastos de hospedaje de **su mascota** cuando es localizada y no pueda ser devuelta de forma inmediata

Qué no pagaremos. Aplicable a Gastos por Perdida o Extravío

1. **Más del Reembolso Máximo que figura en las condiciones particulares, para todos los incidentes ocurridos durante el periodo de vigencia de la póliza.**
2. **Cualquier cantidad si la pérdida o extravío de su mascota se produce en los primeros 15 días de la cobertura de la póliza**
3. **Cualquier cantidad, si no se ha presentado una reclamación en el plazo de un año desde la**

desaparición de su mascota

Condiciones Especiales. Aplicable a Gastos por Perdida o Extravío

1. Hasta la **prestación máxima** establecida en las condiciones particulares se cubrirá el coste de la publicidad y los gastos de hospedaje en una residencia canina, cuando es localizado y no pueda ser puesto a disposición del asegurado de forma inmediata
2. Debe proporcionarnos factura (s) o recibo(s) por cualquier cantidad que **nos** reclame. Este seguro no cubrirá ningún coste que no esté justificado por un recibo.
3. Para presentar una reclamación por coste de la publicidad para recuperar a **su mascota** debe haber publicado la pérdida de **su mascota** y cuando **nos** envíe **su** reclamación debe proporcionarnos pruebas que demuestren que realizó dicha publicidad

Condiciones Especiales. Aplicable a Robo con Violencia y Gastos por Perdida o Extravío

1. Debe seguir los siguientes pasos:

a) Tan pronto como descubra que **su mascota** ha sido robada o ha desaparecido, debe informar a la autoridad competente y obtener una confirmación por escrito de **su** denuncia. Dependiendo del lugar donde viva, la autoridad competente puede ser **su** autoridad local o la policía.

b) Si **su mascota** se ha perdido o ha sido robado en un barco, avión, tren o autobús, debe informar inmediatamente de la pérdida al operador del servicio y obtener una confirmación por escrito de **su** denuncia.

c) Para todas las mascotas perdidas, en un plazo de 5 días a partir de descubrir que **su mascota** ha desaparecido, debe contactar con, al menos, una clínica veterinaria en el área donde fue visto por última vez.

Hay otras acciones que puede emprender que, aunque no son requeridas por este seguro, pueden ayudar a mejorar las posibilidades de que **su mascota** que vuelva. Esto incluye avisar a los centros de rescate locales, distribuir carteles y buscar en el área local.

COBERTURA 7 – Gastos de Estancia en Residencia Canina

La cobertura de esta sección se aplica únicamente en España.

*En esta sección, '**usted**' significa **usted** o **su** esposo, esposa, pareja de hecho o pareja.*

Qué pagaremos

El coste de alojar a **su mascota** en una Residencia Canina autorizado o 5 € al día por el coste de alguien que cuide a **su mascota** mientras **usted** esté hospitalizado durante el **periodo de vigencia de la póliza**.

Qué no pagaremos. Aplicable a los Gastos de Estancia en Residencia Canina

1. **Más del Reembolso Máximo que figura en las condiciones particulares para todas las hospitalizaciones durante el año de la póliza.**
2. **Cualquier cantidad si está hospitalizado por un periodo inferior a 4 días consecutivos en cada hospitalización.**
3. **Cualquier cantidad si la persona que cuida a su mascota vive con usted o es miembro de su familia.**
4. **Cualquier coste que resulte de haber ingresado en un hospital debido a una lesión o enfermedad que ocurra por primera vez o que muestre signos clínicos antes de que comience la cobertura de su mascota, o se produzca en los primeros 15 días de la cobertura de la póliza**
5. **Cualquier coste que resulte de estar embarazada, dar a luz o cualquier tratamiento que no esté relacionado con una lesión o enfermedad.**
6. **Cualquier coste que resulte de ingresar en un hospital para recibir tratamiento por alcoholismo, abuso de drogas, drogadicción, intento de suicidio o una lesión autoinfligida.**
7. **Cualquier coste que resulte de la atención que reciba en un geriátrico o por convalecencia fuera de un hospital.**
8. **Cualquier coste si no se ha presentado una reclamación en el plazo de un año desde la hospitalización**

Exclusiones Generales

Las siguientes exclusiones se aplican a todas las secciones de su póliza:

1. **La edad de su mascota:**

   Se pueden asegurar perros, gatos y conejos.

   Edad permitida en el momento de contratar el seguro por primera vez:

   - **Perros y gatos con edad mínima de 2 meses y máxima de 7 años**
   - **Conejos con edad mínima de 2 meses y máxima de 5 años**

   Las mascotas aseguradas podrán seguir aseguradas con cualquier edad, mientras se continue renovando la póliza

2. **El uso de su mascota:**

   Perros de trabajo utilizados para la seguridad o vigilancia, así como perros utilizados para carreras y competiciones deportivas. Si son asegurables los animales guía y a aquéllos que ejercen una función de vigilancia dentro del hogar familiar compatible con su función de animal de compañía

3. **La raza de su mascota:**

   Cualquier perro que sea, o esté cruzado con, un perro lobo Checoslovaco, perro lobo de Saarloos o cualquier híbrido de lobo y cualquier otra raza de mascotas que no se muestre expresamente en el listado de razas del formulario de contratación en el momento de la contratación.

4. **Identificación de su mascota:**

   Cualquier mascota que no se encuentre censada e identificada por el número de microchip que se le haya atribuido.

5. **Leyes y reglamentos:**

   a. **Cualquier cantidad si usted incumple las leyes o reglamentos de España y de la Unión Europea, incluidos los relativos al bienestar animal o a la importación de animales vivos.**

   b. **Cualquier cantidad si su mascota es confiscada o sacrificada por el gobierno o las autoridades públicas, así como en los casos de epidemia o pandemia declarada por las autoridades oficiales, o si tiene que ser vacunada como parte de un programa de vacunación obligatoria.**

   c. **Cualquier coste ocasionado por restricciones impuestas a su mascota por el gobierno o alguna autoridad pública**.

6. **Varios:**

   a. **Cualquier pérdida como resultado de un acto de fuerza o violencia por razones políticas, religiosas o ideológicas, guerra, motín, revolución o cualquier otro acontecimiento similar, incluido cualquier acto de terrorismo químico o biológico.**

   b. **Cualquier cantidad causada por radiación, explosión nuclear, lluvia nuclear o contaminación por radiactividad.**

   c. **Cualquier cantidad que resulte de una enfermedad transmitida por animales a humanos.**

7. **Cuando su mascota está de viaje en un país autorizado.**

   a. **Cualquier cantidad si incumple la normativa vigente de la Unión Europea respecto a los movimientos de animales de compañía**

   b. **Cualquier viaje a los países autorizados en el que se lleve a su mascota en contra del consejo de un veterinario, o que su mascota tenga menos de 12 semanas.**

   c. **Cualquier gasto causado porque un gobierno o autoridad pública del extranjero ha impuesto restricciones a su mascota.**

Fraude

El fraude aumenta **su** prima y las primas de todos los asegurados. Si **usted**:

- Proporciona información o documentación falsa, o
- Presenta una solicitud de reembolso falsa o exagerada, o
- Presenta una solicitud de reembolso deshonesta,

No pagaremos **su** reembolso y podemos anular **su** póliza e informaremos a las autoridades competentes y registrar los detalles en bases de datos antifraude. Si pagamos un reembolso y posteriormente descubrimos que **su** solicitud de reembolso era fraudulenta, deberá devolvernos la totalidad de la indemnización percibida, incluso de siniestros anteriores ya pagados, si se demuestra que también eran fraudulentos.

Solicitudes de reembolso

Es muy doloroso cuando **su** querida **mascota** está enferma o lesionada, así que realizamos todo lo posible para hacer el proceso de reembolso tan rápido y fácil como sea posible. Puede encontrar una gran cantidad de información útil en **nuestro** sitio web **www.petplan.es** desde donde debe realizar la Solicitud de Reembolso introduciendo los datos que se le requerirán y siguiendo las instrucciones facilitadas. Además, podrá hacer un seguimiento del progreso de reembolso.

Esta sección **le** indica lo que deberá enviarnos si necesita presentar una solicitud de reembolso.

Cuando reclamar los Gastos Veterinarios:

- Debe realizar las solicitudes de reembolso en un plazo máximo de un año a partir de la fecha del tratamiento.
- Lo más rápido es dar de alta el reembolso, una vez acabado el tratamiento de **su mascota**, no obstante, puede solicitar el reembolso parcial de los gastos.

Cómo solicitar un Reembolso

Es fácil solicitar un reembolso con Petplan, solo tiene que acceder a su área de clientes en la web **www.petplan.es** con su email y contraseña, y rellenar un breve cuestionario junto con la documentación complementaria que se indica a continuación.

Asegúrese de cumplimentar debidamente **su** solicitud de reembolso. Si falta alguna información, se la tendremos que pedir, lo que desgraciadamente retrasará **su** reembolso.

Es importante tener en cuenta que **su** seguro no cubre ningún coste de obtener cualquier documentación complementaria solicitada

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Gastos Veterinarios:	Envíenos • Las facturas del **veterinario**, que esté reclamando. Las facturas tienen que ser de curso legal, no albaranes o tickets • Informe del **veterinario**, que explique qué sucedió, diagnóstico y tratamiento administrado a **su mascota**. El informe debe estar firmado por el veterinario o impreso en papelería corporativa de la clínica veterinaria. • Cartilla Veterinaria de **su mascota**, donde se refleje los datos de la mascota y el calendario de vacunación • El **historial clínico** de **su mascota** puede ser requerido. Esto es un informe de todas las visitas que **su mascota** ha hecho a un **veterinario** y puede obtenerse de cada clínica veterinaria a la que ha asistido **su mascota**. También, es posible que solicitemos el **historial clínico** completo cuando presente solicitudes de reembolso por ciertas **enfermedades**, pero le informaremos si esto es necesario una vez que hayamos recibido su solicitud de reembolso • En cuanto a los **Gastos Veterinarios**, si la solicitud de reembolso se refiere al tratamiento recibido en un **país autorizado**, también deberá presentar la factura de reserva de **su** viaje o cualquier otro documento oficial que indique las fechas de **su** viaje.
Muerte por Lesión, Muerte por Enfermedad:	Envíenos: • Factura de compra, si compró **su mascota** o documento de adopción • Si **su mascota** tiene pedigrí, una copia del Certificado de pedigrí y registro en la correspondiente Sociedad Canina de Raza (el original será requerido) • Certificado de defunción, firmado por el **veterinario** que indique la fecha y la causa de la muerte (no se requiere si está respaldado por una reclamación de honorarios veterinarios)
Gastos de Sacrificio y Eliminación del Cadáver:	Envíenos: • Las facturas del **veterinario** por los gastos de sacrificio y eliminación de los restos • El certificado de defunción, firmado por el **veterinario** que indique la fecha y la causa de la muerte (no se requiere si está respaldado por una reclamación de honorarios veterinarios)
Robo con Violencia:	Envíenos: • Factura de compra, si compró **su mascota** o documento de adopción • Si **su mascota** tiene pedigrí, una copia del Certificado de pedigrí y registro en la correspondiente Sociedad Canina de Raza (el original será requerido • Copia de la denuncia ante la policía o autoridad competente del robo de **su mascota.** Si no tiene un recibo de compra o no hemos pagado un siniestro de Asistencia Veterinaria, aportar el historial clínico completo de **su mascota y** una fotografía reciente de **usted** y **su mascota**
Gastos por Extravío:	Envíenos: • Factura de hospedaje de **su mascota** extraviada cuando es localizada y no pueda ser puesta a **su** disposición de forma inmediata**.** • Las facturas y recibos de los gastos de publicidad que reclama. • Pruebas de la publicidad realizada para recuperar a **su mascota** • Copia de la denuncia ante la policía o autoridad competente del extravío de **su mascota**
Gastos de Estancia en Residencia Canina:	Envíenos: • La factura de la residencia canina o la confirmación por escrito de la persona que cuida a **su mascota** que muestra las fechas y el precio diario • Informe médico de alta hospitalaria, con diagnóstico y fecha de ingreso y salida del hospital

Cómo ejercitar su derecho de desistimiento

En el supuesto de que el Tomador contrate la presente Póliza utilizando exclusivamente técnicas de comunicación a distancia le será de aplicación lo dispuesto en la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

A estos efectos, el Tomador dispondrá de un plazo de catorce días naturales siguientes a su contratación o a la recepción de las condiciones contractuales, si fuera posterior, para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre y cuando no haya declarado ningún siniestro y éste se haya aceptado o esté pendiente de resolución, en cuyo caso, la Aseguradora le devolverá íntegramente a la mayor brevedad la Prima satisfecha. en su caso, la parte de la misma correspondiente al tiempo de cobertura realmente prestado por la Aseguradora de conformidad con el contrato hasta el momento del desistimiento.

El Tomador podrá ponerse en contacto con la Aseguradora para gestionar su derecho de desistimiento a través de cualquiera de los siguientes canales: en la dirección de correo electrónico info@petplan.es

Asimismo, el Tomador dispondrá de un formulario para ejercer dicho derecho.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada a la Aseguradora antes de que venza el plazo de 14 días señalado.

El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial. Una vez recibida la notificación de desistimiento por la Aseguradora dentro del plazo de 14 días, la cobertura del contrato de seguro quedará sin efecto.

Transcurrido el plazo sin que se lleve a cabo el ejercicio del derecho de desistimiento por parte del Cliente, el contrato se cumplirá conforme a lo establecido en las condiciones particulares y generales de la Póliza.

Cómo utilizamos sus datos

Responsable del tratamiento

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, y entre otras, el *Reglamento 2016/679 del parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales*, le informamos de que los datos que **nos** facilite con objeto de la contratación del Seguro, así como los derivados de los siniestros que se produjeran, serán tratados por Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. (en adelante, el "**Responsable**"), con domicilio en Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, planta. 2ª, Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid; con Código de Identificación Fiscal W-0182798I; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo: 29693, Folio: 152, Sección: 8, Hoja Registral: 534306, Inscripción: 1.
Los datos de contacto Delegado de Protección de Datos de Telefónica Seguros y Reaseguros son los siguientes: delegadodeprotecciónde datos.telefonicaseguros@telefonica.com
El Responsable prohíbe expresamente que los menores de catorce años faciliten datos personales sin el consentimiento previo de sus padres o tutores. En caso de ser menor de catorce años y no tener dicho consentimiento, no facilite datos personales ni utilice **nuestros** servicios.
En cualquier caso, el titular responderá de la veracidad y actualización de los datos que vaya a facilitar a través del presente contrato y prestación de la actividad de seguro.

Finalidad del tratamiento y legitimación

Telefónica Seguros y Reaseguros tratará **sus** datos personales en la prestación del servicio (incluyendo la ejecución, mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual, lo que incluye, la gestión de pólizas, cobros, siniestros, reaseguro, coaseguro, fraude, reclamaciones y actuariales los datos recogidos en la contratación del producto) y a través de otros canales tales como formularios online, teléfono (incluyendo registro y grabación de las conversaciones), correo postal, correo electrónico y/o a través de cualquier otro medio, así como los generados en la prestación de dicho servicios, con los siguientes fines y bases jurídicas legitimadoras del tratamiento:

a) Con carácter obligatorio y basadas en la relación jurídica:
   I. Verificar que el interesado cumple las condiciones y requisitos necesarios para la contratación de

la Póliza.

II. Llevar a cabo la ejecución, mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual, lo que incluye, entre otros extremos (a) gestión de pólizas, cobros, siniestros, reaseguro, coaseguro, fraude, reclamaciones y actuariales; (b) la comunicación a Petplan para gestiones relacionadas con la ejecución del contrato.

III. Posible grabación y registro en su integridad por cualquier medio de las conversaciones que puedan producirse en las gestiones sobre la formalización de la Póliza y aquellas que se produzcan sobre el nivel de cumplimiento y prestación de los servicios por Telefónica Seguros y Reaseguros, aceptando el interesado que las mismas y la retención y registro de los mensajes no constituyen contravención del secreto de las telecomunicaciones, siendo su principal finalidad obtener la justificación suficiente de la aceptación por las partes de las relaciones comerciales, incluso como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial o arbitral entre las partes.

b) Con carácter obligatorio y basadas en el interés legítimo:

I. Enviar al interesado comunicaciones o información comerciales, publicitarias y prospección comercial, incluyendo a través de correos electrónicos, SMS, chatbots, y otros medios de comunicación a distancia referentes a productos o servicios de seguros de Telefónica Seguros y Reaseguros, y de otras empresas del Grupo Telefónica pertenecientes a los sectores de actividad de seguros, pudiendo segmentar para su adecuación a los gustos y preferencias del interesado. El interesado podrá oponerse al tratamiento de **sus** datos con estos fines a través del procedimiento gratuito facilitado al efecto por Telefónica Seguros y Reaseguros, en la siguiente dirección electrónica: privacidad.telefonicaseguros@telefonica.com

II. Disociar, anonimizar, seudonimizar y/o cifrar los datos personales generados por el servicio o producto contratado por el interesado para su tratamiento posterior con fines estadísticos y su inclusión en bases de datos de estudios estadísticos, de siniestralidad y plataforma big data, tanto propios o de terceros.

c) Con carácter voluntario y basada en el consentimiento que en su caso otorgue el interesado, para:

I. Enviar al interesado comunicaciones comerciales, promociones, formularios de encuestas o información publicitaria, mediante llamadas, llamadas automáticas (sin intervención humana), correo electrónico o mensajes SMS referentes a otros productos o servicios de Telefónica Seguros y Reaseguros y de otras empresas del Grupo Telefónica pertenecientes a los sectores de actividad de seguros una vez terminada la relación contractual.

Cesiones y transferencias internacionales de los datos personales del interesado a terceros

Se le informa que los datos personales del interesado podrán ser comunicados a terceros en el supuesto de que resulte necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al Responsable, Telefónica Seguros y Reaseguros llevará a cabo cesiones o comunicaciones de datos a las Administraciones Públicas, sin carácter limitativo, órganos administrativos en materia de gestión de reclamaciones (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), Autoridades de control en materia de protección de datos, telecomunicaciones y sociedad de la información, Jueces, Ministerio Fiscal, Tribunales, Tribunal de Cuentas o Defensor del Pueblo.

Telefónica Seguros y Reaseguros no hace transferencias internacionales de datos personales fuera de la Unión Europea.

Plazo de conservación de los datos personales

Respecto a los plazos de conservación de los datos suministrados por el interesado se aplicarán los siguientes criterios de conservación en función de las finalidades para las que se hayan suministrado:

- El plazo de conservación de los datos del interesado recogidos para la formalización de la Póliza será el de su duración más los plazos de prescripción de las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de la relación contractual o de otras obligaciones legales.
- Cuando se trate de envío de información publicitaria de otros productos y servicios de Telefónica Seguros y Reaseguros o de otras empresas del Grupo Telefónica, los datos serán conservados por Telefónica Seguros y Reaseguros durante la vigencia de la relación contractual. En el supuesto de que hubiese consentido dicha finalidad tras la terminación de la relación contractual, en este caso, los datos se conservarán durante el tiempo necesario para facilitarle dicha información en tanto no se solicite su supresión por el interesado.

Ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado (incluida la elaboración de perfiles).

El interesado tiene derecho a solicitar a Telefónica Seguros y Reaseguros: (i) el acceso a **sus** datos personales; (ii) su rectificación o supresión; (iii) su limitación; (iv) su oposición; (v) su derecho a la retirada del consentimiento; (vi) su portabilidad y/o (vii) a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado (incluida la elaboración de perfiles), sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Para el ejercicio de cualquiera de estos derechos, el interesado podrá indicar el derecho que ejercita y aportando una fotocopia por las dos caras de su DNI o documento legal de identificación de su identidad, efectuarlo de alguna de las siguientes formas: (i) escrito dirigido a la "Unidad de Privacidad de Telefónica Seguros" en el Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, planta. 2ª, Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid; o mediante (ii) correo electrónico dirigido a: privacidad.telefonicaseguros@telefonica.com

Responderemos a su solicitud a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de la prórroga dentro del primer mes desde la solicitud.

Tutela de los derechos del interesado y reclamaciones

En cualquier caso, el interesado queda informado del derecho que le asiste a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, en particular, cuando el interesado considere que no ha obtenido satisfacción por parte de Telefónica Seguros y Reaseguros, en el ejercicio de **sus** derechos.

El interesado puede ponerse en contacto con la Agencia Española de Protección de Datos a través de www.agpd.es o en la siguiente dirección C/ Jorge Juan, 6. 28001 – Madrid, y/o teléfono de contacto 912 663 517

Cómo presentar una reclamación

Nuestro objetivo es hacerlo bien, la primera vez y siempre. Si cometemos un error trataremos de corregirlo rápidamente. Siempre **le** confirmaremos la recepción de **su** queja o reclamación en un plazo de cinco días laborables y haremos todo lo posible para resolver el problema en un plazo de cuatro semanas. Si no podemos, **le** informaremos sobre la posible fecha en la que obtendrá **su** respuesta.

Si tiene una queja, póngase en contacte con nuestro **Director de Servicio al Cliente** en:

Dpto. Atención al Cliente de Petplan
C/ Aviación 18-1ª Planta
41007 Sevilla
O por correo electrónico: atencioncliente@petplan.es

Si no podemos resolver el problema, puedes dirigir al Departamento de Atención al Cliente de Telefónica Seguros, por escrito a la dirección:

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U.
Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, Planta. 2ª - Ronda de la comunicación s/n
28050 Madrid

Si no estuviese de acuerdo con la decisión tomada o transcurren dos meses desde **su** presentación sin recibir respuesta, puede ejercer las acciones previstas legalmente en defensa de **sus** derechos y acudir al Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o en soporte papel, dirigiendo el escrito al:

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones,
Paseo de la Castellana nº 44,
28046 Madrid

Cómo Contactarnos

POR TELÉFONO	**910.052.862 / 900.877.676**
POR CORREO ELECTRONICO	info@petplan.es
SITIO WEB	www.petplan.es
POR CORREO POSTAL	Petplan ® C/ Aviación 18-1ªPlanta 41007 Sevilla (Spain)

Los seguros para mascotas Petplan® son comercializados por Petplan® y suscrito el riesgo por Telefónica Seguros.

Petplan está registrada en España, y autorizada para operar por la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones. Domicilio Social en Calle Aviación, 18 planta 1ª Sevilla 41007 (España).

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. con N.I.F es A05362645 y domicilio en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n., Edificio Oeste 2, 28050 Madrid, España. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 41755, Libro 0, Folio 50, Sección 8, Hoja M 739620. Registrada administrativamente en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave de operaciones número C0810

Servicios Adicionales

En caso de que la presente póliza de seguro de salud para mascotas se haya contratado conjuntamente con uno o varios servicios adicionales (como, a título enunciativo y no limitativo, el reembolso de vacunas, el servicio de videoconsultas veterinarias, el collar GPS o cualquier otro servicio complementario), dichos servicios constituyen prestaciones independientes del contrato de seguro y se regirán por su correspondiente contrato de prestación de servicios suscrito con Petplan® , así como por las condiciones específicas aplicables a cada uno de ellos.

Dicho contrato será remitido al tomador junto con las Condiciones Particulares de la póliza en el momento de su contratación.