AsistVET
Asistencia Veterinaria Prepagada

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLANES DE GASTOS MAYORES - SMART VET

SILVER - GOLD - BLACK



Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, afiliación y uso de los planes de Asistencia Veterinaria Smart Vet ofrecidos por AsistVet. La afiliación a cualquiera de los planes implica el conocimiento, aceptación y cumplimiento de las disposiciones aquí establecidas, las cuales definen el alcance de las coberturas, beneficios, limitaciones, exclusiones y procedimientos aplicables.

Estos términos son de carácter general y aplican a todos los afiliados, independientemente del plan contratado, salvo que se indique expresamente lo contrario en las condiciones particulares de cada plan. La contratación de cualquier plan implica la aceptación expresa de lo aquí descrito.

El presente documento se suscribe libre y voluntariamente, entre ASISTVET S.A., y el contratante titular o tutor responsable, quien actúa en representación individual de la(s) mascota(s) que haga constar como inscritas, quienes serán favorecidas bajo los siguientes lineamientos.

OBJETO

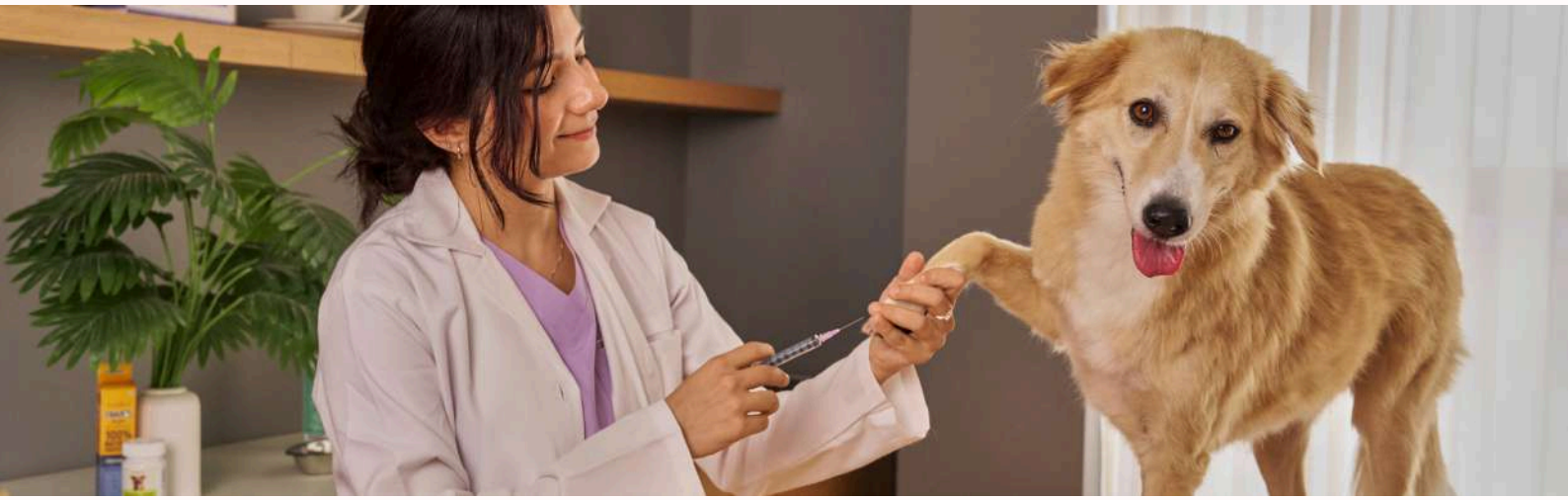
El objeto del presente documento, es el establecimiento de las condiciones para el financiamiento de los gastos hospitalarios derivados de la atención de enfermedades y/o accidentes veterinarios. Dicho financiamiento de los gastos antes mencionados será provisto por AsistVet como resultado de un conjunto de procesos de servicio, gestiones, estudios de mercado y negociaciones que permiten la viabilidad del servicio.

En razón de su variedad y alcance, las partes acuerdan que las prestaciones susceptibles de financiamiento, los servicios complementarios y montos por procedimientos profesionales veterinarios que se otorgarán a las mascotas favorecidas de cada plan, se estipulen en el presente documento.

El contratante expresa, libremente y de forma voluntaria, que habiendo revisado la esencia y la naturaleza jurídica de los Términos y Condiciones que ofrece AsistVet, conoce, entiende y acepta que las aportaciones pagadas o que se pagaren en el futuro, sólo son por el estricto hecho de la suscripción al presente plan y servirán para la eventual prestación de servicios veterinarios hospitalarios o quirúrgicos, independientemente de que los mencionados servicios fueren efectivamente utilizados o recibidos

por los inscritos a solicitud del contratante, sin que la falta de utilización de los servicios, dé derecho a la suspensión del pago de las cuotas por parte del contratante o a su devolución por parte de la Compañía.

Para que el contratante haga efectivo el beneficio de la cobertura en cualquiera de sus planes, sea esta vía reembolso o a través de crédito hospitalario veterinario (exclusivo en red AsistVet), todas las facturas de gastos veterinarios presentadas deben ser emitidas a nombre del titular de la contratación, a no ser que AsistVet a través de sus medios de comunicación indiquen lo contrario. Asimismo, será necesario adjuntar vía mail los resultados originales (incluyendo la fecha) de laboratorio, imágenes, procedimientos, vouchers de T/C, comprobantes de transferencias, fotografías y/o videos de los procedimientos y todos los respaldos que el Depto. de Auditoría considere necesario para la revisión de cada caso durante o después del periodo de hospitalización de la mascota inscrita.



DEFINICIONES

Para los propósitos y fines pertinentes, aquí se detallan algunos de los términos técnicos específicos empleados en el presente instrumento o en la cotidianidad. Los mismos tendrán el significado que a continuación se expresa:

1. Accidente.- Todo evento que no sea voluntad del inscrito, que sea violento, repentino y constatable, que genere lesiones orgánicas.

2. Inscrito.- Toda mascota doméstica (canino o felino) que haya sido aceptada por AsistVet de acuerdo a los términos y condiciones de este documento y que por voluntad del contratante conste en los datos de afiliación brindados al asesor de ventas, o en la página web de AsistVet (habilitada para inscripciones directas y sin intermediarios).

3. Tarifario ASISTVET.- Es el valor establecido por la Compañía para cada punto del Tarifario, que permite establecer el valor que la Compañía reconocerá como tope por las prestaciones y beneficios veterinarios requeridos, luego del deducible* (en caso de aplicar), aplicando los porcentajes de copago indicados en cada plan y que sea usual, razonable y acostumbrado en el medio ecuatoriano. Los ítems constarán en la lista de precios usada por AsistVet para realizar las respectivas liquidaciones a los eventos reportados por el contratante.

4. Carencia.- Es el tiempo durante el cual el inscrito no goza de las prestaciones veterinarias para una enfermedad o un accidente. El tiempo de carencia general y básico para mascotas sin pre existencias será de 30 días. Aplicarán tiempos de carencia adicionales para los casos de enfermedades congénitas, hereditarias, pre existencias declaradas o no, esterilizaciones, hallazgos en chequeo de ingreso y/o similares. Una vez superados los períodos de carencia pactados en la contratación no se aplicarán en las renovaciones siguientes.

5. Contratante.- Es toda persona natural o jurídica que ha sido calificada de acuerdo con los criterios que para ello mantiene AsistVet, con el fin de contratar los servicios para los inscritos.

6. Copago.- Es el porcentaje de los gastos veterinarios cubiertos que el contratante debe asumir, después de aplicado el deducible*. El copago no modifica el monto de cobertura que es a lo que tiene derecho el inscrito.

7. Evento.- Todos los apoyos diagnósticos (laboratorio, imágenes, etc.), procedimientos, medicamentos y demás relacionados a un mismo diagnóstico y/o a una misma atención médica veterinaria, sea esta ambulatoria u hospitalaria. En casos de segundas opiniones veterinarias por el mismo diagnóstico el Departamento de Auditoría revisará si la atención forma parte del mismo evento o no.

8. Solicitud de Inscripción Física o Digital.- También llamada Declaración de Salud, es el documento donde deberá, el contratante, declarar información cierta y veraz del estado de salud pasado y actual de la(s)

mascota(s) inscrita(s). La Solicitud de Inscripción será sustento esencial de la Compañía para otorgar los beneficios detallados en cada plan. De haber falsedad en la Solicitud de Inscripción y/u otros documentos presentados a la Compañía, no sólo vicia el contrato o la adhesión a éste, sino que el contratante quedará sujeto a otras responsabilidades de ley.

Como sustento importante y principal de esta solicitud constarán también los mensajes de texto, WhatsApp, audios, mails o similares que el contratante haya enviado acerca de este tema durante el o los días previos a la afiliación de su(s) mascota(s).



9. Chequeo de Ingreso.- Atención médica veterinaria para la(s) mascota(s) inscrita(s), sin costo para el contratante que deberá realizarse obligatoriamente para liberar las coberturas y beneficios de cada plan. Se dará la atención habiendo reservado un turno en la clínica o consultorio asignado por AsistVet y la misma podrá incluir una ecografía abdominal general. Este chequeo brindará mayor certeza acerca del estado de salud de la(s) mascota(s) al momento del ingreso.

10. Deducible.- Es el monto de los gastos cubiertos que el contratante debe asumir, antes que las prestaciones veterinarias sean pagaderas o reembolsadas, dependiendo de la modalidad de la prestación (Ambulatoria u Hospitalaria). Para el efecto, detallamos a continuación los tipos de deducible que se podrán utilizar para la contratación de los diferentes planes:

***Deducible Ambulatorio Anual*:** es la porción, de los gastos ambulatorios aceptados, que el contratante debe asumir, uno por año contrato, por inscrito. El deducible ambulatorio es acumulativo y se restablece en la renovación anual del contrato.

***Deducible Hospitalario Anual*:** es la porción, de los gastos hospitalarios aceptados, que el contratante debe asumir, uno por año contrato, por inscrito. El deducible hospitalario es acumulativo y se restablece en la renovación anual del contrato.

11. Emergencia.- Es toda situación en la que podría existir riesgo inminente de perder la vida o lesión de discapacidad permanente, si no se da ayuda veterinaria inmediata al inscrito.

12. Enfermedad.- Es toda alteración, desorden funcional, estructural, accidental o no que padezca un inscrito cuyas primeras manifestaciones se presenten en el transcurso de la vigencia de este contrato.

13. Enfermedad Congénita.- Es toda alteración, desorden funcional, estructural, enfermedades existentes al momento, o desde antes del nacimiento, independientemente de la causa, indistintamente si se manifestaron y fueron diagnosticados al momento, después del nacimiento, o en años posteriores.

14. Enfermedad Preexistente.- Se considera una enfermedad preexistente a cualquier enfermedad, patología o condición de salud, que haya sido conocida o no, tratada o no, diagnosticada o no, con anterioridad a la incorporación de la mascota inscrita a cualquiera de los planes Smart Vet.

15. Examen Veterinario.- Proceso de control clínico ordenado por un veterinario para constatar la situación del inscrito.

16. Gastos Ambulatorios.- Son todos los gastos usuales, acostumbrados y necesarios por prestaciones a consecuencia de una enfermedad, de conformidad con la correcta práctica veterinaria, no requieren de internación para ser realizados o la requieren durante un período de hasta 24 horas.

17. Gastos Hospitalarios.- Son todos los gastos usuales, acostumbrados y necesarios por prestaciones de mayor complejidad que necesaria y veterinariamente sean aprobados por AsistVet, requieran de una internación en una clínica u hospital por más de 24 horas, ordenados y aprobados por un veterinario, de acuerdo a la correcta práctica veterinaria. Se considerará también como Gasto Hospitalario el evento que teniendo una duración menor a 24 horas requiera que el inscrito pernocte en el Hospital o Clínica Veterinaria, así como procedimientos que requieran anestesia general y/o exámenes pre quirúrgicos.

18. Honorarios Veterinarios.- Son gastos veterinarios los usuales, acostumbrados y necesarios de acuerdo al medio ecuatoriano que corresponden a los servicios prestados por el Veterinario. Los Honorarios Veterinarios reconocidos serán debidamente pactados, en ningún caso mayor a los estipulados en la lista de precios o en el Tarifario AsistVet.

19. Servicios o Imágenes de Alta Complejidad.- Tomografías (TAC), Resonancias Magnéticas (RMN), transfusiones sanguíneas y/o similares, que sin ser necesariamente eventos quirúrgicos u hospitalarios ameritan anestesia general o sedación. Procedimientos pueden aplicar a cobertura previo evaluación de Auditoria Veterinaria de acuerdo a condiciones de cada plan.

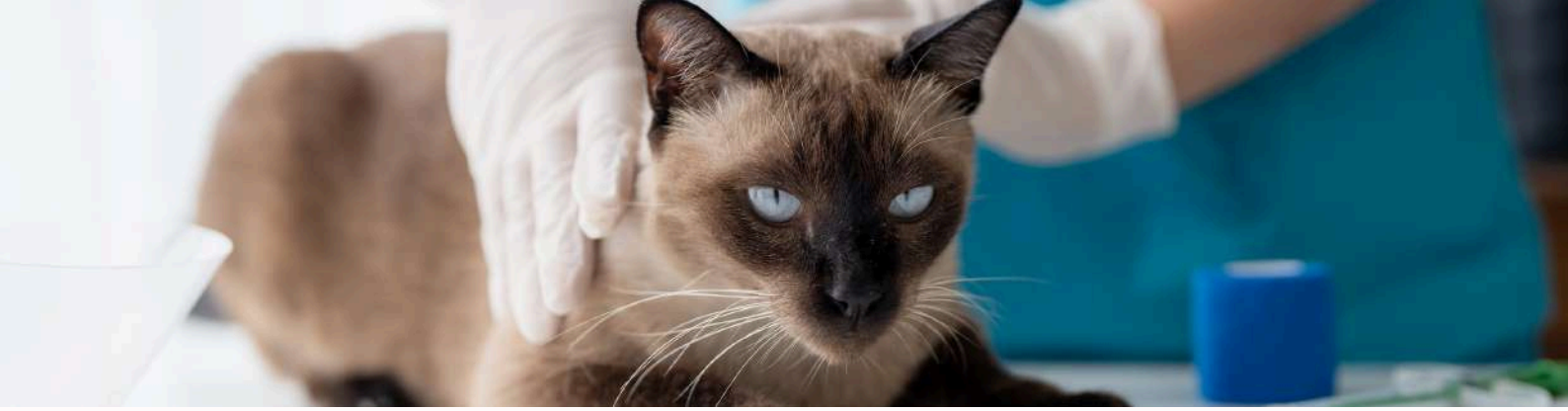


SERVICIOS

El principal servicio brindado por AsistVet, será el financiamiento de los diversos tipos de gastos veterinarios y honorarios profesionales veterinarios que sean necesarios, sustentados, razonables y acostumbrados, para la correcta atención médica de la mascota inscrita y que representan su obligación. Las características de cada plan y servicio determinan los límites de responsabilidad de AsistVet.

Dicho financiamiento será exclusivamente para la(s) mascota(s) inscrita(s), todos los planes Smart Vet serán individuales e intransferibles; en caso de encontrar indicios de falsificación o presentación de mascotas no inscritas o con sus beneficios consumidos, AsistVet no brindará ningún tipo de cobertura ni beneficio estipulado en el presente documento y el plan será sujeto de cancelación automática.

Por lo anterior, AsistVet no es responsable por expresiones aquí no incluidas, que personas no autorizadas para fijar los términos de prestación de servicios veterinarios y otras condiciones que pudiesen haber mencionado en declaraciones u ofertas o que pudieran haberse entendido formuladas en cualquier otra forma.



APORTACIONES

Como contraprestación a los servicios otorgados por AsistVet, el contratante deberá pagar las cuotas establecidas en este documento que son pagaderas al contado y por anticipado dentro de los cinco días de emitida la factura. A falta de cobro por parte de AsistVet, Tarjeta de Crédito o Débito Bancario, es obligatorio pagar las aportaciones vía depósito o transferencia a cualquiera de las cuentas bancarias de AsistVet.

En caso de que el pago por parte del contratante no se efectivice por cualquier circunstancia en las fechas de vigencia acordadas, AsistVet no tendrá responsabilidad alguna y quedará liberada de su compromiso de prestaciones, autorizaciones de crédito, como de reembolsos mientras haya durado la mora, es decir todas las facturas emitidas en ese lapso de tiempo no serán objeto de auditoría ni de liquidación, incluso si son presentadas para reembolso en fechas posteriores.

No obstante, lo anterior, AsistVet podrá otorgar al contratante facilidades para el pago de la cuota, mediante su fraccionamiento en cuotas periódicas, también en este caso las cuotas deberán pagarse por el contratante, por los períodos anticipados y de acuerdo al fraccionamiento establecido.

Salvo el caso que AsistVet aceptare dar facilidades de pago, tales como el fraccionamiento de la aportación en cuotas o plazos, la demora de sesenta (60) días producirá la terminación automática del contrato y dará derecho a AsistVet a exigir el pago de lo vencido y de los gastos incurridos por la vigencia del contrato.

El valor de las cuotas o aportaciones podrá modificarse con la periodicidad que la Compañía determine, previa notificación por escrito al contratante con treinta (30) días de anticipación. Esta modificación obedecerá a factores de mercado, factores técnicos, inflación de prestaciones en los procedimientos veterinarios u otros, mismos que deberán ser detallados en la notificación antes indicada.

RENOVACIÓN Y VIGENCIA

Todos los planes Smart Vet tendrán un año de vigencia a partir de su contratación, renovable automáticamente si las partes no manifestaren por escrito su intención de darlo por terminado con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha de terminación.

Cada renovación de contrato puede incluir nuevas tarifas, condiciones, coberturas, exclusiones y demás; es importante que cada año el cliente solicite a la compañía (puede ser a través de su agente) las últimas actualizaciones.

Las características, términos, condiciones, cuotas y beneficios de los afiliados se mantendrán sin modificación durante este lapso de tiempo, incluso si se realizan modificaciones contractuales; las mismas aplicarán para los contratantes que inicien su vigencia posterior a dicha modificación o en la renovación del plan, es decir posterior al año de vigencia original del plan.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Sin perjuicio el presente instrumento podrá darse por terminado en cualquiera de los siguientes casos:

1. Por decisión unilateral del contratante y/o de AsistVet. Para el efecto, las partes comunicarán el particular por escrito, vía correo electrónico, con treinta días de anticipación a la finalización del período en curso. En los casos que el contratante decida la terminación por anticipado, esto únicamente obligará a AsistVet a no renovar el contrato para el siguiente período anual.



2. Cuando AsistVet en cualquier momento detectare que el contratante actuó de mala fe, al momento de la inscripción o en la vigencia del contrato; falsificando, omitiendo u ocultando información sobre el estado de salud de la mascota favorecida o en la documentación presentada para crédito o reembolso. Estos casos facultarán a la Compañía a tomar las acciones legales que considere pertinentes en contra del o los involucrado(s) y no existirá ningún tipo de devolución de las cuotas prepagadas, en los casos que aplique.

3. AsistVet podrá dar por terminado el contrato de forma inmediata, en caso de identificar falsificaciones, inconsistencias, falta de trazabilidad, información contradictoria o documentación que no pueda ser validada de forma objetiva, independientemente de que se configure o no una conducta dolosa o de mala fe por parte del contratante.

4. Por fallecimiento de la(s) mascota(s) inscrita(s); el hecho siempre deberá ser comunicado a AsistVet.

Todo formulario, soporte, comprobante de pago, factura, fotografía, imagen, resultado y/o similar que sea remitido por el contratante deberá ser 100% real y verificable en su establecimiento de origen.

EXCLUSIONES

El contratante deja constancia su conformidad de que AsistVet excluya los costos y gastos de los siguientes productos o servicios:

1. Lesiones o afecciones causadas directa o indirectamente por catástrofes, desastresnaturales, epidemias, terrorismo declaradas como tales por la autoridad competente; vandalismo o participación en actos delictivos, contravenciones y faltas a la ley.

2. Enfermedades o patologías veterinarias preexistentes (diagnosticadas o no, declaradas o no), idiopáticas o por causas desconocidas, a no ser que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan.

3. Tratamientos o atenciones veterinarias durante los periodos de carencia estipulados en las condiciones del presente documento.

4. Períodos de cuarentena o aislamiento. Terapia ambiental de descanso y/o para observación. Tampoco por servicios privados de enfermería. No tendrá atención veterinaria por servicios de Diálisis y Hemodiálisis a no ser

que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan.

5. Tratamientos para corregir trastornos de la conducta, aprendizaje y/o adiestramiento de la(s) mascota(s).

6. Exámenes de laboratorio clínico o imágenes no inherentes a, o no necesarios, o no relacionados con el diagnóstico y/o tratamiento de una enfermedad y/o de un accidente, así como chequeos veterinarios y/o controles veterinarios preventivos, a no ser que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan.

7. Transportes que no sean prestados por servicios de ambulancia terrestre y autorizados por AsistVet.

8. Equipos médicos duraderos, como sillas de ruedas, equipos requeridos para terapias físicas. Costos por adaptación de vehículos o cuartos en residencias; prótesis, órtesis (utilizadas en cirugía o no) o cualquier otro equipo veterinario duradero, a no ser que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan.

9. Servicios odontológicos en general a no ser que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan.

10. Honorarios veterinarios facturados por un miembro de la familia del contratante.

11. También se excluye auto-terapia y auto-prescripción de medicinas.

12. Embarazos, cesáreas, partos, tratamientos de fertilidad, esterilización, castración, inseminación artificial o cualquier tipo de aborto o pérdida inducida/solicitada, incluyendo sus complicaciones.

13. Consultas, exámenes, tratamientos ambulatorios, hospitalizaciones o cirugías y medicamentos relacionados con cualquier condición congénita o hereditaria, a no ser que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan.

14. Tratamientos en vías de experimentación.

15. Servicios de anestesia o sedación en procedimientos ambulatorios (incluso si son desencadenados o necesarios para una hospitalización o cirugía – ej. RMN, TAC, Endoscopias, etc.), a no ser que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan.



16. Tratamientos generados por traumas ocasionados al inscrito a causa de cualquier tipo de violencia, riña o pelea generada explícitamente por el Contratante, persona responsable u otras mascotas del mismo.

17. Tratamientos médicos para mascotas o animales que se usen en empresas de seguridad, vigilancia o criaderos (animales para reproducción).

18. Cualquier tipo de alimentación (incluso medicada), vitaminas, suplementos, minerales o tratamientos de medicina alternativa, homeopática o natural.

19. Medicamentos para diagnósticos crónicos (tratamientos continuos), a no ser que AsistVet brindare dicho beneficio en algún plan y con los porcentajes de cobertura en el mismo indicados. La medicación intra o post hospitalaria se cubrirá hasta 7 días después del evento principal.

20. No se cubren medicamentos que no tengan Registro Sanitario, otorgado por el organismo correspondiente.

21. Tratamientos quiroprácticos.

22. El % de IVA gravado en servicios veterinarios no será sujeto de cobertura vía reembolso ni crédito, así como tampoco será restado de deducibles ni montos de cobertura.

23. Productos o servicios cosméticos o dermocosméticos, tales como baños, shampoo, peluquería, spa, guardería, etc, a no ser que AsistVet brindare dichos beneficios en algún plan.

24. Tratamientos no aceptados por la ciencia, que no sean usuales, razonables y acostumbrados en la República del Ecuador.

25. Atenciones veterinarias, exámenes o tratamientos fuera de territorio ecuatoriano o cualquier tipo de atención brindada por médicos, clínicas o consultorios que hayan sido excluidos de la red por AsistVet.

26. Atenciones veterinarias hospitalarias que no hayan sido notificadas vía

correo, Whatsapp o telefónica a la Compañía dentro de las 24 horas posteriores a la presentación del evento. Así como, las que habiendo sido notificadas no hayan sido presentadas para reembolso dentro de los 30 días posteriores al evento principal.

PERIODOS DE CARENCIA

Adicionalmente a las exclusiones antes señaladas, se aplican también períodos de carencia para la obtención de prestaciones de servicios veterinarios, dichos períodos inician desdela fecha de afiliación de la(s) mascota(s) inscrita(s).

La carencia básica y general contra enfermedades y accidentes para mascotas inscritas es de 30 días. Únicamente en casos de enfermedades pre existentes, congénitas, hereditarias y/o similares aplicarán tiempos de carencia adicionales y los beneficios serán limitados. Los mismos serán detallados individualmente en las características de cada plan.

JURISDICCIÓN

Cualquier litigio que se suscitare entre AsistVet y el contratante con motivo del presente, queda sometido a las leyes y a la jurisdicción ecuatoriana.

DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales se fija como domicilio de la Compañía la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Documento emitido en: Abril, 2026

AsistVET
Asistencia Veterinaria Prepagada

TABLA COMPARATIVA DE SERVICIOS



AsistVET
Asistencia Veterinaria Prepagada

COBERTURAS GENERALES PLANES DE GASTOS MAYORES -SMART VET	SILVER	GOLD	BLACK
MONTO LÍMITE ANUAL	$1,000.00	$1,500.00	$2,000.00
% COBERTURA EN RED (Crédito Directo)	60 %	70%	80%
ACCESO A RED ASISTVET (Crédito directo, solo se paga copago, previa autorización)	✓	✓	✓
CARENCIA	30 DÍAS	30 DÍAS	30 DÍAS
MONTO DEDUCIBLE HOSPITALARIO	$0.00	$0.00	$0.00
MONTO LÍMITE POR EVENTO	$600.00	$800.00	$1,000.00
% COBERTURA LIBRE ELECCIÓN (Vía reembolso)	50%	60 %	70%
LIBRE ELECCIÓN DE PRESTADORES (Vía reembolso, previa autorización)	✗	✓	✓
EVENTOS DISPONIBLES POR AÑO, INCLUIDOS PROCEDIMIENTOS DE ESPECIALIDAD	2	3	4
EDAD LÍMITE PARA AFILIACIÓN*	12 AÑOS	12 AÑOS	12 AÑOS
GASTOS POR HOSPITALIZACIÓN Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Incluye urgencias y emergencias en casos hospitalarios)	✓	✓	✓
URGENCIAS Y EMERGENCIAS (Aplica si se requiere ingreso hospitalario o cirugía)	✓	✓	✓
CIRUGÍAS (Honorarios médicos + Clínica & Quirófano)	✓	✓	✓
PERIODO DE AVISO DE INGRESO HOSPITALARIO (Presentación de documentos para reembolso 30 días)	24 HORAS	24 HORAS	24 HORAS
CHEQUEO DE SALUD DE INGRESO OBLIGATORIO	✓	✓	✓
MONTO ACUMULABLE HASTA 3 AÑOS* (Aplica solamente en caso de no uso de servicio)	✓	✓	✓

AsistVET
Asistencia Veterinaria Prepagada

BENEFICIOS ADICIONALES A TU PLAN	SILVER	GOLD	BLACK
ODONTOLOGÍA* (Aplica del 25% al 40% y con carencia adicional; no incluye profilaxis)	✗	✗	SÓLO PRIMER EVENTO
DESCUENTO SERVICIO EXEQUIAL (Aplica en Animaura Gye - Otras ciudades revisar Libre Elección)	30%	40%	50%
ENFERMEDADES PRE EXISTENTES, CONGÉNITAS, HEREDITARIAS, HALLAZGOS Y/O SIMILARES* (Aplica del 25% al 40% y con carencia adicional)	✗	SÓLO PRIMER EVENTO	SÓLO PRIMER EVENTO
IMÁGENES O PROCEDIMIENTOS ALTA COMPLEJIDAD (Ocupa un evento individual disponible)	✗	✗	✓
TRANSFUSIONES SANGUÍNEAS (Ocupa un evento individual disponible)	✗	✓	✓
ESTERILIZACIÓN* (Aplica del 25% al 40% y con carencia adicional)	✗	✗	SÓLO PRIMER EVENTO
CARENCIA ADICIONAL PARA CASOS ESPECIALES(*) (Puede variar dependiendo el caso)	12 MESES	12 MESES	12 MESES
CARENCIA PARA PROCEDIMIENTOS ESPECIALES (Miomas, lipomas, abscesos, pólipos, quistes, masas, tumores y/o similares o relacionados)	6 MESES	6 MESES	6 MESES
ORIENTACIÓN VETERINARIA Y/O VIDEOCONSULTAS (Vía WhatsApp o Zoom previa coordinación)	1	2	3
CREDENCIAL DIGITAL ID (Presentación obligatoria al momento de la atención veterinaria)	✓	✓	✓