

# Procedimiento en caso de Siniestro para las Pólizas de Gastos Médicos para Mascotas



- a) **AVISO DE SINIESTRO.**- Cualquier enfermedad o accidente que pueda ser motivo de indemnización a consecuencia de gastos médicos por atención de la mascota, deberá ser notificado vía telefónica por el asegurado a la Compañía en el curso de las primeras 24 horas siguientes a la fecha en que se haya presentado la enfermedad o accidente.

El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el Artículo 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro si se prueba que tal retraso se debió a causa de fuerza mayor o caso fortuito y que en cuanto cesó esto último se proporcionó la información necesaria a la Compañía.

No se consideran accidentes las lesiones corporales provocadas intencionalmente por el Asegurado.

- b) Las enfermedades que se deriven de su propio tratamiento médicoquirúrgico así como sus recurrencias y/o complicaciones se consideran como una misma enfermedad. El Asegurado tiene la obligación de presentar las pruebas que hubieren determinado la cirugía. Todos los gastos médicos de enfermedades y accidentes que se encuentren cubiertos por la póliza vigente solo podrán ser pagados al asegurado vía reembolso.
- c) Es importante destacar que GMX no realizará pago alguno de padecimientos, enfermedades o accidentes excluidos por la póliza de seguros, así como los padecimientos o enfermedades que se encuentren sujetos al periodo de espera, y que no hayan cumplido con el mismo.
- d) En toda reclamación deberá comprobarse a la Compañía, por cuenta del asegurado, la realización del siniestro. El reclamante deberá presentar a la Compañía carta de formal reclamación detallada y cuantificada, así mismo deberá presentar todos los comprobantes originales de los gastos indemnizables. Tales documentos quedarán en poder de la Compañía, una vez pagada la indemnización correspondiente. En caso de no cumplirse estos requisitos, la Compañía quedará liberada de cualquier obligación derivada de la correspondiente reclamación.
- e) Para toda reclamación será indispensable entregar los siguientes documentos:
- **Identificación oficial del contratante**  
(o de la persona que ejerza la patria potestad en caso de ser menor de edad)
  - **Carta de formal reclamación** detallada del accidente o enfermedad de la mascota o el formato de reclamación "Medipet".
  - **Informe médico.** El Asegurado solicitará este documento al (los) médico (s) que haya (n) intervenido en el diagnóstico o tratamiento de la enfermedad o accidente objeto de la reclamación. Se anexarán tantos informes como médicos hayan participado.



- **Historia clínica** completa de la mascota, así como su carnet de vacunas expedidas por la autoridad sanitaria correspondiente.
- Radiografías, análisis de laboratorio, electrocardiogramas, encefalogramas y demás elementos probatorios así como sus interpretaciones.
- **Comprobantes de medicamentos.** Todos los comprobantes de medicamentos deberán acompañarse de la receta expedida por el (los) médico(s).

Los comprobantes que se presenten a la Compañía siempre deberán ser originales y nunca copias fotostáticas o recibos provisionales. Cada comprobante de gastos y de honorarios deberá especificar claramente el concepto (consulta médica, honorarios quirúrgicos, etc.) y el nombre de la mascota, así como su número de chip AVID, en caso de que tenga éste último.

La Compañía sólo pagará: a) los gastos médicos de los veterinarios autorizados, y b) los honorarios de médicos legalmente autorizados para el ejercicio de su profesión y que participen de manera activa y directa en la curación y/o recuperación de la mascota del Asegurado.

Se deberá entregar un recibo por cada consulta realizada.

La Compañía no hará ningún pago a establecimientos de caridad, beneficencia o asistencia social, ni a cualquier otra institución semejante en donde no se exige remuneración, por cuotas de recuperación o por donativos. La Compañía podrá nombrar un médico veterinario zootecnista supervisor, el cual verificará la identidad de la mascota del Asegurado y corroborará la enfermedad o lesión del animal que se encuentre internado en el hospital y comprobará los gastos realizados.

Los Asegurados autorizan a todos los hospitales y a todos los médicos que lo hubieren tratado a la mascota, a proporcionar la documentación e información a la Compañía o a la persona designada por ésta y se obligan a someterse a los reconocimientos médicos que requiera la Compañía, a costa de ella, para la comprobación del diagnóstico.

Si el Asegurado no se sometiese a los reconocimientos mencionados perderá su derecho a la indemnización correspondiente.

Las reclamaciones complementarias a la inicial deberán ir acompañadas nuevamente por el informe médico (redactado por el médico tratante) y por el informe del reclamante (redactado por este último). Ambos documentos son indispensables para el análisis de dichas reclamaciones complementarias.

Para cualquier reclamación comuníquese en el Distrito Federal al teléfono 5584 1736, o del interior de la República al 01 800 215 3455.