

Términos y condiciones del Plan de Salud Vitalia

1 Titularidad y contacto

El Plan es propiedad y está comercializado por VETCARE, S.L., con NIF B22712996, que actúa bajo la denominación comercial Vitalia, en adelante «Vitalia». Su domicilio social es Calle Jorge Juan 85, 28009 Madrid, España.

Correo de atención, bajas y reclamaciones: mfernandez@vitaliavet.com Teléfono: +34919934143

2 Objeto y naturaleza del Plan

El Plan ofrece servicios veterinarios y descuentos para la mascota identificada, exclusivamente en los centros activos de la red Vitalia. No es un seguro, no indemniza daños y no reembolsa facturas de terceros. No sustituye los seguros que el titular deba o quiera contratar.

Se ofrecen dos modalidades: Vitalia Club Canino y Vitalia Club Felino. El Plan Vitalia no tiene límites de edad ni de peso. La prestación de cada acto depende de su indicación veterinaria; contratar el Plan no implica que todos los procedimientos resulten adecuados para todos los pacientes.

3 Titular y paciente

Puede contratar una persona mayor de edad con capacidad para obligarse, tutora del animal o autorizada para gestionar su asistencia. Debe aportar datos de identificación y contacto veraces, así como los antecedentes clínicos, tratamientos y alergias conocidos, y comunicar sus cambios.

El Plan es individual e intransferible. Queda vinculado a una única mascota y a su número de microchip, recogidos en la ficha de contratación. No puede cederse a otra mascota ni a terceros. La implantación del microchip no está incluida: cuenta con el descuento previsto en estas condiciones. Su contratación, si fuera necesaria, debe presupuestarse por separado.

4 Contratación y comienzo

La adhesión puede formalizarse en un centro o mediante el enlace de contratación habilitado. Antes de pagar, el titular podrá revisar los servicios, las exclusiones, el precio total y las condiciones particulares, corregir sus datos y conservar una copia del contrato.

El Plan dura doce meses desde la fecha de contratación y pago único o primer cargo, salvo fecha posterior expresamente acordada en la ficha. Vitalia remitirá la confirmación y las condiciones aceptadas en un soporte que permita guardarlas. Crear una cuenta o acceder al portal del paciente no equivale por sí solo a contratar ni a autorizar cargos.

5 Servicios incluidos en cada anualidad

Los servicios de esta tabla tienen un 100 % de descuento dentro del alcance indicado. Las cantidades se refieren a cada periodo contratado de doce meses, no al año natural. Las consultas incluidas se realizan en horario ordinario y conforme al apartado 7.

Servicio	Plan canino	Plan felino
Consulta general	Ilimitadas	Ilimitadas
Consulta de seguimiento	Ilimitadas	Ilimitadas
Terapia antiparasitaria interna	Trimestral · 4 administraciones	Trimestral · 4 administraciones
Examen coprológico por flotación modificada	Trimestral · 4 exámenes	Trimestral · 4 exámenes
Hemograma	1	1
Vacunación antirrábica de la especie correspondiente	1	1
Vacunación frente a traqueobronquitis infecciosa canina	1	No incluida
Vacunación polivalente canina	1	No incluida
Vacunación trivalente felina	No incluida	1
Vacunación frente a leucemia felina	No incluida	1
Profilaxis dental con ultrasonidos	1	1
Análisis de orina mediante tira reactiva	1	1

6 Descuentos adicionales

Se aplica un 15 % de descuento sobre el PVP vigente de los siguientes conceptos, cuando sean prestados y facturados dentro del ámbito del Plan. No se extiende automáticamente a todos los conceptos de una misma factura.

Servicio	Alcance del descuento del 15 %
Consulta de urgencia	En horario de apertura y según el apartado 7
Vacuna frente a leishmaniosis	Vacunación canina
Pruebas diagnósticas internas	Realizadas en clínica; las incluidas en el apartado 5 mantienen el 100 %
Estudios prequirúrgicos	Sobre el estudio presupuestado
Cirugías generales y de especialidad	Sobre el acto quirúrgico presupuestado
Tomografía computarizada o TC	Solo la prueba; se excluye el informe del especialista
Hospitalización diurna y rehabilitación	Sobre el servicio correspondiente
Identificación con microchip	Sobre el servicio de identificación
Eutanasia humanitaria	Sobre el acto clínico; no incluye servicios funerarios

7 Uso de los servicios y criterio veterinario

Consultas y urgencias

Las consultas generales y de seguimiento están incluidas sin límite numérico, con cita y dentro del horario ordinario del centro. Su inclusión no cubre automáticamente pruebas, procedimientos, medicamentos ni consultas de especialidad no enumerados. La frecuencia de atención responderá a las necesidades clínicas; no se aplicará un límite oculto a las consultas incluidas.

Se considera consulta de urgencia, a efectos del Plan, la atención urgente sin cita durante el horario de apertura. Tiene un 15 % de descuento, no el 100 %. La mera falta de cita no convierte por sí sola una consulta en urgente. Los recargos de urgencia aplicables a otros servicios se comunicarán y presupuestarán cuando las circunstancias lo permitan.

El Plan no incluye atención fuera del horario de apertura ni garantiza un servicio de urgencias de veinticuatro horas. La atención en centros externos, incluso por derivación, no queda cubierta salvo acuerdo específico por escrito.

Desparasitación y vacunación

La desparasitación interna incluida se realiza exclusivamente en la presentación y dosis que prescriba el veterinario. El titular debe acudir con la mascota al centro para su administración trimestral en consulta. No se entregan anticipadamente las dosis de todo el año ni se incluyen otras marcas o antiparasitarios externos.

Cada vacuna enumerada incluye una administración por anualidad, siempre que esté indicada. Las dosis adicionales de primovacuna, refuerzo o revacunación no están incluidas salvo que figuren en la ficha particular. Se respetarán la pauta clínica y los intervalos necesarios; no se vacunará únicamente para consumir una prestación.

Pruebas y profilaxis dental

El hemograma incluido no equivale a un perfil bioquímico completo ni a un estudio preanestésico. El análisis de orina se limita a la tira reactiva: no incluye por sí solo sedimento, cultivo u otras pruebas. El examen coprológico se limita a la técnica indicada en la tabla.

La profilaxis dental comprende una limpieza con ultrasonidos por anualidad, sujeta a valoración clínica y consentimiento informado. La ficha particular debe precisar si incluye anestesia, monitorización, medicación y materiales, y qué costes adicionales corresponden a pruebas previas, radiografías o extracciones. No se entenderán aceptados suplementos no informados antes de contratar. No se realizará la limpieza si no puede practicarse de forma segura.

Programación y prestaciones no utilizadas

Las prestaciones trimestrales se programan a lo largo de los doce meses y las anuales se realizan dentro de su vigencia. No se acumulan para anualidades posteriores, no se canjean por dinero ni por otros servicios. Las dosis omitidas no se administrarán juntas para compensar una falta de asistencia.

El titular debe solicitar las citas con antelación suficiente. Si Vitalia impide una prestación solicitada en plazo por falta de disponibilidad propia, propondrá una reprogramación sin coste o una solución equivalente aceptada por el titular, sin pérdida automática de sus derechos por el vencimiento.

8 Centros horarios y citas

Los servicios se prestan únicamente en la red Vitalia activa. El titular acepta que podrá ser atendido en cualquiera de esos centros, con independencia del lugar de contratación, según la disponibilidad, la agenda y los medios necesarios para el procedimiento. La red accesible al contratar se identificará en la ficha o en un listado conservable.

El horario ordinario es el publicado por cada centro en recepción, web u otros canales oficiales. Vitalia podrá abrir, trasladar o cerrar centros y modificar horarios por motivos operativos, sanitarios o de fuerza mayor, informando con antelación cuando sea posible. Estos cambios no incrementarán el precio de la anualidad en curso.

La posibilidad de atenderse en otros centros no permite dejar sin prestación efectiva al titular. Si un cierre, traslado o cambio de horario impide o dificulta sustancialmente el acceso al Plan, Vitalia ofrecerá una solución razonable; si no es viable, podrá solicitarse la resolución y el reintegro de la parte no prestada. El domicilio social en Madrid no obliga al titular a aceptar cualquier desplazamiento.

Las citas podrán reorganizarse por urgencias o necesidades clínicas. Se solicita avisar de las cancelaciones con veinticuatro horas de antelación siempre que sea posible. Este contrato no establece una penalización automática por ausencia o retraso. Si Vitalia cancela, ofrecerá otra cita y no computará el servicio como utilizado.

9 Exclusiones y gastos adicionales

Quedan fuera del Plan los servicios no enumerados, las visitas a domicilio y desplazamientos, la reproducción asistida, los trámites administrativos, tasas oficiales y documentación no sanitaria, así como gastos y actuaciones realizados fuera de la red Vitalia. No hay un descuento general para laboratorios o pruebas externas; cualquier excepción requiere identificación y aceptación expresa por escrito.

Tampoco están incluidos, salvo mención expresa: medicamentos y productos, alimentación y accesorios, antiparasitarios externos, hospitalización nocturna, servicios funerarios, consultas de especialidad y las pruebas o intervenciones que excedan el alcance de las prestaciones incluidas. Los conceptos expresamente bonificados conservarán su descuento.

Los materiales, medicamentos y productos asociados a un acto se identificarán en el presupuesto y se cobrarán a tarifa salvo inclusión o descuento específico. Esta regla no permite descomponer artificialmente un servicio anunciado como incluido para cobrar sus componentes esenciales sin información previa clara.

10 Presupuestos y asistencia

Los actos clínicos y quirúrgicos quedan sujetos al criterio del veterinario y a la disponibilidad de medios. Vitalia informará del tratamiento propuesto, sus riesgos y alternativas, y facilitará un presupuesto para los servicios de pago. Los cambios relevantes se comunicarán para su aceptación, salvo las actuaciones urgentes legalmente justificadas.

Las facturas ajenas a la cuota del Plan se abonan al finalizar la atención. Las intervenciones quirúrgicas requieren presupuesto aceptado, pago previo de los importes correspondientes y consentimiento informado, salvo las excepciones aplicables a una urgencia. La aceptación del Plan no sustituye el consentimiento de cada procedimiento.

Los descuentos se aplican sobre el PVP vigente en el momento de la prestación y no se acumulan entre sí ni con promociones, salvo indicación expresa. Una prestación incluida no recibirá adicionalmente un descuento del 15 %. El precio y las partidas bonificadas deberán poder identificarse en la factura.

11 Precio pago y suscripción

El precio total anual, con impuestos incluidos, y la forma de pago se indicarán antes de la contratación y en la ficha particular. No se aplicarán cuotas de alta, comisiones o suplementos que no se hayan comunicado y aceptado previamente.

El titular podrá elegir pago único o pago fraccionado mediante el sistema de suscripción disponible. Si se ofrecen cuotas mensuales, son fracciones del precio anual y no contratos mensuales independientes. La ficha detallará el número e importe de los cargos, sus fechas y el coste total de cada modalidad, incluido cualquier coste de fraccionamiento.

Los cargos recurrentes requieren autorización del titular para el medio de pago elegido. El proveedor de pagos será el identificado en la pantalla de contratación. El titular mantendrá actualizado el medio de pago; Vitalia facilitará la información necesaria para corregir incidencias y justificará los importes cobrados.

Cancelar una tarjeta o revocar el mandato de cobro no sustituye la comunicación de baja del contrato. La solicitud de baja se tramitará conforme al apartado 13 y dará lugar únicamente a la liquidación que proceda, sin generar por sí sola una deuda automática por todas las cuotas futuras.

Si un cargo resulta impagado, Vitalia notificará el importe y concederá al menos quince días naturales para subsanarlo antes de suspender los beneficios económicos o resolver por incumplimiento. No habrá recargos automáticos de gestión. Una incidencia de cobro no justifica abandonar un tratamiento en curso ni eludir las obligaciones profesionales de asistencia.

12 Renovación y cambios de condiciones

La renovación automática solo se aplicará si se informa de ella antes del pago y queda expresamente aceptada en la ficha particular. En otro caso, el Plan finalizará al cumplirse los doce meses y requerirá nueva contratación.

Cuando se pacte renovación automática, el Plan se renovará por periodos de doce meses. Vitalia enviará un recordatorio al menos treinta días naturales antes del vencimiento, indicando la fecha, el precio de la siguiente anualidad y cómo impedir la renovación. El titular podrá desactivarla en cualquier momento antes del vencimiento, sin penalización, por correo, en el centro o mediante la funcionalidad habilitada en el portal.

La comunicación de no renovación no interrumpe por sí misma la anualidad vigente. Vitalia confirmará su recepción en un soporte conservable y evitará los cargos correspondientes a la siguiente anualidad.

La cuota y las prestaciones pactadas se mantendrán durante la anualidad en curso. Las propuestas de precio o de condiciones para una nueva anualidad se comunicarán con el recordatorio. Los cambios sustanciales requerirán aceptación expresa; el silencio no se utilizará para imponer nuevas prestaciones, cargos o restricciones. Si no se comunican las condiciones con la antelación prevista, no se efectuará una renovación con cargos sin nueva aceptación.

Las modificaciones exigidas por una norma se comunicarán explicando su alcance. Las promociones futuras no alterarán las ventajas ya contratadas durante su vigencia. Una actualización de la web no sustituye las condiciones aceptadas por el titular.

13 Desistimiento baja y liquidación

Desistimiento de una contratación a distancia

Al contratar por internet o a distancia, el titular podrá desistir sin justificar su decisión durante los catorce días naturales siguientes a la celebración. Bastará comunicarlo de forma inequívoca por los canales del apartado 1; podrá utilizar el modelo del anexo B. Los plazos superiores que procedan legalmente se respetarán.

Vitalia devolverá lo que corresponda en un máximo de catorce días naturales desde la comunicación, por el mismo medio de pago salvo acuerdo distinto sin coste. Si el titular pidió expresamente comenzar durante ese plazo, solo se liquidará la parte efectivamente prestada, proporcional al precio contractual y conforme a la ley. Usar una consulta no elimina por sí solo el desistimiento del Plan anual.

Para una contratación íntegramente presencial no se ofrece un plazo comercial adicional de desistimiento, sin perjuicio de los derechos legales que resulten aplicables.

No utilización y baja anticipada

No utilizar voluntariamente una prestación mientras el Plan sigue vigente no genera, por sí solo, derecho a un reembolso ni permite acumularla. Esta regla no excluye el desistimiento, la baja ni las devoluciones por incumplimiento o imposibilidad de prestación.

El titular podrá comunicar la baja anticipada por los mismos canales habilitados para contratar. La liquidación será transparente y proporcionada a lo efectivamente prestado. No se cobrarán servicios futuros no prestados ni se aplicará una penalización fija por tramitar la baja.

Como regla de liquidación de este borrador, la cuota se devenga proporcionalmente a los días transcurridos hasta la baja. Se descontarán los pagos recibidos y se devolverá cualquier exceso. No se recalcularán retroactivamente a PVP los servicios incluidos o los descuentos ya disfrutados. Esta regla se aplica igualmente si el pago fue único o fraccionado.

Fallecimiento e imposibilidad de prestación

Si la mascota fallece, el Plan finalizará desde la fecha del fallecimiento acreditada mediante documentación veterinaria. Se anularán los cargos posteriores y se devolverá el importe anticipado correspondiente al periodo restante, sin penalización ni traslado del Plan a otro animal.

Si Vitalia incumple de forma sustancial sus obligaciones o no puede continuar prestando el Plan, el titular podrá solicitar su resolución y la devolución que proceda, sin renunciar a otros derechos. Vitalia no podrá retener todo el precio por el simple hecho de haberse utilizado algún servicio.

Incumplimientos graves

Vitalia podrá suspender o resolver el Plan por fraude acreditado, uso para otra mascota, impago no subsanado o conductas graves que pongan en riesgo al personal, los pacientes o terceros. Comunicará los motivos y permitirá subsanar cuando sea posible. Las medidas serán proporcionadas, con liquidación del contrato y respeto a la continuidad asistencial exigible. La frecuencia de consultas clínicamente necesarias no constituye por sí sola abuso.

14 Portal del paciente y comunicaciones

Cuando estén disponibles, la web, la app y el portal del paciente podrán facilitar citas, documentación y seguimiento del Plan. El titular deberá proteger sus credenciales y comunicar accesos no autorizados. El enlace para contratar o pagar y el acceso al portal podrán ser distintos; entrar en el portal no autoriza pagos adicionales.

Los contenidos educativos, recordatorios e indicadores de salud que se muestren, incluido un eventual «health score», son orientativos y no acreditan la ausencia de enfermedad ni sustituyen una valoración veterinaria. Estas funcionalidades no implican atención remota o urgente permanente. Ante una urgencia debe solicitarse atención veterinaria presencial.

Vitalia podrá remitir por correo electrónico o SMS avisos de citas, facturas, cobros, renovación y demás comunicaciones necesarias para gestionar el Plan. La publicidad se gestionará separadamente, con la base legal y las opciones de oposición correspondientes. Los fallos del portal no impedirán solicitar una baja por los demás canales.

15 Datos personales e historial clínico

VETCARE, S.L. es responsable del tratamiento de los datos del titular y de la información del animal vinculada a su expediente. Se utilizarán para gestionar el contrato, la asistencia, los cobros y las obligaciones legales, con las bases jurídicas que correspondan. La contratación no exige un consentimiento general para cualquier uso de los datos.

El historial podrá consultarse dentro de la organización por personal autorizado de los centros Vitalia que participe en la asistencia, con acceso limitado a lo necesario para la continuidad clínica. Si un centro de la red pertenece a otra entidad, se identificará a dicha entidad y se informará de la base jurídica de la comunicación antes de realizarla. Pertenecer a la misma marca no autoriza por sí solo cualquier cesión.

Los proveedores de pagos y de soporte tecnológico tratarán los datos según sus funciones y las garantías aplicables. La política de privacidad [ENLACE PENDIENTE] detallará destinatarios, conservación, posibles transferencias internacionales y contacto para ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad. También podrá reclamarse ante la Agencia Española de Protección de Datos, www.aepd.es.

El titular podrá solicitar copia de la documentación clínica o su envío a otro veterinario, con verificación de su legitimación y respeto a las obligaciones de conservación. La baja del Plan no supone borrar automáticamente el historial ni autoriza a retenerlo como medida de cobro.

16 Responsabilidad reclamaciones y legislación

Vitalia prestará los servicios con diligencia profesional, sin garantizar curaciones ni resultados concretos. Ninguna cláusula excluye la responsabilidad que legalmente le corresponda por una actuación negligente o por incumplimiento. Las indicaciones clínicas, consentimientos y recomendaciones deberán documentarse cuando proceda.

Las dudas y reclamaciones pueden dirigirse al correo o domicilio del apartado 1 y a los centros. Vitalia facilitará constancia de recepción y las hojas de reclamaciones exigibles, y contestará dentro del plazo legal. El titular podrá acudir a las autoridades de consumo y a los mecanismos de resolución de conflictos que procedan.

Se aplica la legislación española, respetando las normas imperativas de protección del consumidor. Serán competentes los órganos judiciales que determine la ley. El domicilio social de Vitalia en Madrid no implica una renuncia al fuero del consumidor. Si una cláusula resulta nula, las restantes subsistirán cuando sea legalmente posible.

Anexo A Ficha de contratación y aceptación

Esta ficha debe completarse y entregarse junto con las condiciones generales antes del primer pago. No debe publicarse con campos pendientes.

Titular: [NOMBRE Y APELLIDOS] DNI/NIE: [DATOS]

Domicilio: [DATOS]

Correo y teléfono: [DATOS]

Mascota: [NOMBRE] Especie: [PERRO / GATO]

Microchip: [NÚMERO] Fecha de nacimiento: [FECHA]

Modalidad: [VITALIA CLUB CANINO / VITALIA CLUB FELINO]

Inicio: [FECHA] Vencimiento: [FECHA]

Precio total anual con impuestos: [IMPORTE] €

Pago elegido: [ÚNICO / FRACCIONADO]

Número de cuotas: [NÚMERO] Importe de cada cuota: [IMPORTE] €

Calendario de cargos y primer cargo: [FECHAS]

Coste total del fraccionamiento, si existe: [IMPORTE] €

Proveedor y medio de pago: [IDENTIFICACIÓN]

Renovación elegida: [SIN RENOVACIÓN AUTOMÁTICA / AUTOMÁTICA ANUAL]

Centros activos accesibles al contratar y horarios: [LISTADO O ANEXO CONSERVABLE]

Contacto de atención y bajas: [CORREO Y TELÉFONO]

Alcance exacto de la profilaxis dental: [DETALLAR ANESTESIA, MONITORIZACIÓN, MEDICACIÓN, MATERIALES Y DEMÁS CONCEPTOS INCLUIDOS].

Suplementos y exclusiones de esa prestación comunicados antes de contratar: [DETALLE Y PRECIO O FORMA DE CÁLCULO].

Condiciones particulares o promoción aplicable: [DETALLE / NINGUNA].

Declaraciones separadas para la contratación electrónica

☐ He leído y acepto las condiciones del Plan y esta ficha, con el precio total y la modalidad de pago indicados. Entiendo que contrato un plan anual de servicios y descuentos para la mascota identificada.

☐ Autorizo los cargos recurrentes del calendario elegido. [Mostrar solo cuando se seleccione pago fraccionado o recurrente.]

☐ Elijo la renovación automática anual y he recibido información sobre cómo desactivarla. [Opcional; sin marcar previamente.]

☐ Solicito que la prestación comience durante el plazo de desistimiento y conozco la liquidación proporcional aplicable si desisto. [Opcional; separada de la aceptación general. Si no se solicita, programar el comienzo de las prestaciones tras ese plazo.]

La política de privacidad se facilitará antes de contratar. Cualquier consentimiento publicitario se solicitará por separado y será opcional. El botón final identificará claramente la obligación de pago; por ejemplo, «Contratar y pagar».

Lugar y fecha: [DATOS]

Firma del titular o constancia de aceptación electrónica: [DATOS]

Referencia de contrato y versión de condiciones: [DATOS]

Anexo B Comunicación de desistimiento

A la atención de VETCARE, S.L., en el domicilio o correo del apartado 1:

Comunico mi decisión de desistir de la contratación del Plan de Salud Vitalia realizada el [FECHA], con referencia [NÚMERO], para la mascota [NOMBRE Y MICROCHIP].

Nombre y apellidos del titular: [DATOS]. Domicilio: [DATOS].

Fecha: [FECHA]. Firma: [SOLO SI SE PRESENTA EN PAPEL].