

CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Tu **Programa Mascotas** tiene como objetivo poner en manos de nuestros Usuarios beneficios exclusivamente diseñados para ellos, en los siguientes términos y condiciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

- a. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
- b. **Servicios de Asistencia:** los Servicios Asistenciales que presta Iké Asistencia a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un beneficiario.
- c. **Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d. **Situación de Asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- e. **Mascota:** animal doméstico que viva en el hogar del Usuario, que pertenezca a alguna de las siguientes especies: perro, gato, aves, anfibios, tortugas, conejos y roedores.

TERRITORIALIDAD

El servicio de asistencia se proporciona en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

VIGENCIA

Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras el Usuario haya cubierto el pago de la temporalidad elegida.

BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

SERVICIOS DE ASISTENCIA

PROGRAMA MASCOTAS

Orientación veterinaria por videollamada

Recibe orientación veterinaria en un horario de 7:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes, a través de videollamada. El veterinario toma su historial y síntomas, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Servicio sin límite de eventos.

Red de descuentos y referencias

- Red de descuentos: El Usuario tendrá acceso a la red de proveedores para obtener precios preferenciales en alimentos, vacunas, estéticas, etc.
- Referencias clínicas Veterinarias y de Veterinarios: Se darán referencias de clínicas y médicos. A solicitud del usuario se coordinará la cita.
- Información sobre albergues y rescatistas.

El costo total de la consulta la deberá cubrir el usuario.

Servicio sin límite de eventos.

Desparasitación y vacuna antirrábica

A petición del Usuario, se coordinarán citas con médicos veterinarios en las principales ciudades de la República Mexicana.

Un evento al año hasta \$600.

Asesoría legal telefónica

En caso de que el Usuario haya sido demandado por daños a terceros causados por su mascota se le brindará orientación telefónica de abogados las 24 horas del día los 365 días del año.

Servicio sin límite de eventos.

Check up mascotas

Se ofrecerá el servicio de Check up que incluye los siguientes estudios médicos en las principales ciudades de la República Mexicana:

- Exploración física
- Química sanguínea de 6 elementos
- Estudio coproparasitológico

Un evento al año hasta \$1,500.

Asistencia funeraria

En caso de fallecimiento de la mascota se coordinará el servicio de:

- Recolección de mascota
- Cremación

- Entrega de urna en domicilio
- Expedición de certificado

*Estos servicios están sujetos a la disponibilidad de la infraestructura de la localidad

Un evento hasta \$3,500

Tanatología

Se ofrecerá apoyo telefónico sobre cómo vivir el duelo de la pérdida de una mascota. Las 24 horas del día los 365 días del año.

Servicio sin límite de eventos.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Solicitud de Asistencia. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **55 5015 5096** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde Iké Asistencia podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.

Obligaciones. Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- a. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica (CAT) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
 - Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde Iké Asistencia pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, Iké Asistencia considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
 - Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de Ike Asistencia y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

NORMAS GENERALES

- a. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- b. Prescripción de las Reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días naturales

posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

- c. Subrogación. Iké Asistencia quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Falsedad en la información por parte del Usuario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando el Usuario no acredite la contratación del servicio, no se encuentre vigente la misma o sea suspendido por falta de pago.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz u oportuna que permita atender adecuadamente la situación de asistencia.
- Cuando se trate de mascota distinta a las permitidas para este servicio o no corresponda a los datos registradas por el Usuario.
- Situaciones que resulten de la participación o comisión de un delito o cuando la autoridad competente no permita prestar la asistencia.
- Negligencia por parte del Usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.
- Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el Usuario, sean el objeto de la contratación del presente servicio.
- Estudios o Check Up prescritos previamente a la contratación del servicio. Así como aquellos que sean solicitados sin justificación o prescripción médica por escrito.
- No se prestará servicio cuando se trate de personas físicas, empresas o asociaciones dedicadas a la venta, reproducción y cuidado de mascotas con fines lucrativos. De igual manera, queda excluido cualquier tipo de refugio o asociación que, dada la evidente situación de sus instalaciones, afecte o agrave la condición de salud de las mascotas en resguardo.
- Cuando el Usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.
- Reembolso de gastos realizados por parte del Usuario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.
- Quedan excluidas las situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de; Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.