

Términos y condiciones

1. Concierge Mascota

Servicio de asistencia personalizada para la búsqueda y gestión de servicios relacionados con Mascotas (ej. hoteles pet-friendly, paseadores, entrenadores, tiendas especializadas).

Exclusiones: El servicio se limita a la referencia y contacto, no incluye el costo de los servicios contratados.

2. Asistencia veterinaria, telefónica o video llamada.

Mas Servicios coordinará la asistencia telefónica de Médicos Veterinarios para asesorar y solucionar en diferentes casos como: emergencias, salud preventiva, nutrición, esquema de vacunación, preconsulta, salud reproductiva, orientación en costo de medicamentos, etc. El servicio estará disponible las 24 horas. En el caso de solicitar Video consulta veterinaria Mas Servicios proporcionará un servicio remoto proporcionado por veterinarios licenciados, que permite evaluar el estado de salud de la Mascota mediante comunicación audiovisual en tiempo real.

Exclusiones: No sustituye una consulta presencial en casos de emergencia o cuando se requiera intervención física.

3. Referencias veterinarias

Mas Servicios dará referencias de clínicas veterinarias, estéticas, pensiones, entrenamiento, alimentos y accesorios, cercanos al domicilio del Titular. Sujeto a disponibilidad, así como a los términos de las sucursales, clínicas y/o servicio afín.

Exclusiones: El servicio se limita a la referencia y contacto, no incluye el costo de los servicios contratados.

4. Consulta con veterinario, en consultorio

Mas Servicios coordinará una cita con un Médico Veterinario presencial en consultorio con la red MASS, clínica u hospital cercanos al domicilio del Titular. En caso de no contar con el servicio en la ciudad o localidad del Titular, se podrá autorizar el pago y restituir al Titular, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados su certificado de la membresía, previa validación de la documentación requerida. Las citas se coordinarán de acuerdo con la disponibilidad del Titular y el Médico Veterinario, clínica u hospital. Este servicio abarca el monto máximo de cobertura, número de eventos de acuerdo al plan contratado.

Exclusiones:

El servicio no incluye:

- Consultas de especialidad (cardiología, dermatología, oncología, ortopedia, etología, etc.).
- Consultas de urgencia a domicilio o fuera del consultorio veterinario.
- Tratamientos, medicamentos, vacunas o insumos prescritos durante o después de la consulta.
- Pruebas diagnósticas complementarias (laboratorio, estudios de imagen, radiografías, ecografías, etc.).
- Procedimientos quirúrgicos o intervenciones médicas.
- Atención a mascotas no registradas o diferentes a perros y gatos.
- Consultas posteriores al evento inicial, salvo que sean solicitadas y autorizadas como nuevo servicio.
- Consultas por lesiones derivadas de maltrato, peleas organizadas o actos ilícitos.
- Atención en clínicas no pertenecientes a la red, salvo autorización expresa y previa de la central de asistencia.
- Situaciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor que impidan la prestación del servicio (desastres naturales, restricciones sanitarias, disturbios).
- No incluye medicamentos.
- Es necesario presentar esquema de vacunación al corriente.

5. Vacuna o medicamento para Mascota

El Prestador de Servicios coordinará la aplicación de la vacuna Antirrábica o medicamento para la Mascota posterior a la consulta médica que aplicará sólo con el médico de la red del prestador de Servicios. En caso de no contar con el servicio en la ciudad o localidad del Titular, se podrá autorizar el pago y restituir al Titular, los gastos devengados hasta el monto y eventos estipulados en el certificado, previa validación de la documentación requerida Este servicio abarca el monto máximo de cobertura, número de eventos de acuerdo al plan contratado.

Exclusiones: Este servicio no aplica para la compra individual o por aparte que no esté relacionado con la consulta veterinaria perteneciente a este programa. La compra de medicamentos esta topado al limite. No incluye accesorios, alimento o cosas adicionales al medicamento para atención de la enfermedad o padecimiento.

6. Guardería para Mascota en caso de hospitalización del dueño

En caso de que el Titular requiera dejar a la Mascota en una estancia para su cuidado, como resultado de una hospitalización, Mas Servicios coordinará este servicio a nivel nacional siempre y cuando se compruebe la hospitalización del dueño. Este servicio abarca los días y el Monto máximo de cobertura de acuerdo al plan contratado. En caso de no contar con el servicio en la ciudad o localidad del Titular, se podrá autorizar el pago y restituir al Titular los gastos erogados por el servicio en un lugar especializado en prestar este tipo de servicios, hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la póliza, previa validación de la documentación requerida Este hospedaje aplica únicamente dentro la localidad que habiten tanto la Mascota como el Titular. El Hospedaje se coordinará de acuerdo con la disponibilidad del Titular y del lugar en donde se hospede a la Mascota.

Exclusiones: No aplica este servicio para Hospitalización ambulatoria o viaje de placer del Titular. El tiempo mínimo es de dos días de hospitalización. Es necesario acreditar con documentos oficiales la hospitalización.

7. Funerario Mascota

En caso de requerir el servicio directo El proveedor de servicios funerarios de la red de proveedores de MAS, coordinará los servicios para mascotas hasta el límite contratado, en caso de tener excedente será a cargo del titular, en ciudades principales:

- Recolección de la mascota a no más de 10km, siempre y cuando se tenga la infraestructura, de lo contrario se tendrá que llevar directo al servicio de cremación por parte de los familiares.
- Cremación individual o colectiva: Según la disponibilidad.
- Entrega de cenizas: En caso de cremación individual, en urna o contenedor estándar.
- Urna funeraria: básicas que tenga el proveedor.
- En caso de que el importe de los gastos funerarios solicitados a restitución resulte superior a la cantidad de \$3,500.00 Tres mil quinientos pesos 00/100 M.N. (IVA incluido), el exceso estará a cargo del Titular.
- Los gastos funerarios para Mascota contarán con un periodo de espera de 60 (sesenta) días naturales.

Exclusiones:

- Servicios funerarios fuera de la República Mexicana.
- Los gastos de traslado fuera de la localidad, municipio o zona conurbada donde se encuentre el cuerpo de la Mascota.
- Servicios y gastos administrativos por muerte en los que intervenga el Ministerio Público o cualquier otra autoridad.
- Cuando el Servicio funerario lo soliciten fuera de la vigencia del Seguro.
- Servicios funerarios a consecuencia de maltrato, descuido, exceso de ejercicio de la Mascota o culpa grave de los dueños de la Mascota.
- Servicios funerarios a consecuencia de actos dolosos o intencionales contra la Mascota realizados por el Titular (por ejemplo: lesiones causadas a la Mascota de manera intencional).

La Empresa no se hace responsable por:

- Daños o pérdidas ocasionados por condiciones del cuerpo (ej. descomposición avanzada, enfermedades zoonóticas no declaradas).
- Retrasos por causas de fuerza mayor (accidentes, condiciones climáticas, bloqueos viales, etc.).
- Errores en la entrega de cenizas si el cliente no proporcionó identificación correcta de la mascota.
- Daños a propiedades durante el transporte, salvo negligencia comprobada de la Empresa.
- La responsabilidad máxima de la Empresa se limita al reembolso del monto pagado por el servicio no prestado.

8. Baño y peluquería para Mascota

El Prestador de Servicios coordinará los siguientes servicios:

- Estética: limpieza de cuerpo, corte de pelo, limpieza de orejas, limpieza de glándulas, secado y cepillado.
- Baño: limpieza de cuerpo, limpieza de orejas, secado, y cepillado.

En caso de no contar con el servicio en la ciudad o localidad del Titular, se podrá autorizar el pago y restituir al Titular los gastos erogados por el servicio en un lugar especializado en prestar este tipo de servicios, hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la póliza, previa validación de la documentación requerida. Las citas se coordinarán de acuerdo con la disponibilidad del Titular y del lugar en donde se realicen los servicios antes mencionados.

Este servicio abarca el monto máximo de cobertura, número de eventos de acuerdo al plan contratado.

Exclusiones:

En ningún caso, El Prestador del Servicio será responsable de:

- Costos derivados de reacciones alérgicas a los materiales usados para este servicio.
- No aplica Limpieza dental u otros servicios ajenos al baño de Mascota.
- Contar con el esquema al corriente de vacunación.
- Estar desparasitada la mascota.

9. Desparasitación

Administración de tratamiento antiparasitario interno (oral o inyectable) una vez al año. Cubre desparasitación básica según peso y especie. Realizado en clínica veterinaria afiliada o a domicilio (según disponibilidad).

Exclusiones:

- No incluye tratamiento para parásitos externos (pulgas, garrapatas).
- Mascotas con condiciones preexistentes no diagnosticadas previamente.

10. Concierge Expo Caninas, Venta Mascotas, Asesoría en viaje de mascota, Plazas, Restaurantes, Hoteles Pet Friendly, etc., Paseadores, entrenadores y cuidadores Servicio de asesoría y gestión personalizada que facilita el acceso a productos, servicios y experiencias diseñadas para el bienestar y entretenimiento de perros y gatos:

- Gestión de Eventos y Exposiciones Caninas (Expo Caninas): Asesoría y reserva de participación en ferias, concursos o eventos pet-friendly. Búsqueda de eventos certificados según raza, tamaño o necesidades de la mascota. Asistencia en trámites de inscripción (no incluye costos de entrada o transporte).
- Asesoría en Venta/Adopción de Mascotas: Recomendaciones para compra o adopción responsable. Listado de criaderos certificados, refugios y procesos legales. Verificación de documentación (pedigrí, vacunas).

- Viajes con Mascotas: Planificación de viajes nacionales o internacionales. Requisitos legales (microchip, vacunas, permisos).
- Recomendaciones de aerolíneas, hoteles y restaurantes pet-friendly.
- Recomendaciones de Establecimientos Pet-Friendly: Acceso a una red de plazas, restaurantes y hoteles. Listado actualizado por ubicación geográfica. Reservas con beneficios exclusivos (ej.: menú para mascotas).
- Paseadores, Entrenadores y Cuidadores: Conexión con profesionales verificados, Perfiles con certificaciones y referencias.
- Asistencia en contratación (no incluye tarifas).
- Reservas: Requieren 72 horas de anticipación (una semana para viajes).
- Verificación: El titular debe corroborar políticas actualizadas de los establecimientos recomendados.

Exclusiones:

- Gastos de viaje, alojamiento o grooming especializado para competencias.
- No intermediamos en transacciones financieras.
- Trámites migratorios complejos (ej.: cuarentenas).
- No cubre consumo en establecimientos.
- Incidentes por negligencia del tercero contratado.

11. Tratamiento antipulgas (pastilla antipulgas) 2 meses de duración

Administración de pastilla antipulgas con eficacia de 2 meses. Una dosis cada 2 meses. Aplicado por veterinario autorizado.

Exclusiones:

- No cubre infestaciones previas al tratamiento.
- Mascotas con alergias al principio activo.

12. Consulta veterinaria a domicilio

Visita de un veterinario para evaluación básica. Hasta 2 consultas anuales por mascota. Para un Diagnóstico general y recomendaciones. En caso de no contar con el servicio en la ciudad o localidad del Titular, se podrá autorizar el pago y restituir al Titular los gastos erogados por el servicio en un lugar especializado en prestar este tipo de servicios, hasta el monto y eventos estipulados en la carátula de la póliza.

Exclusiones:

- No incluye medicamentos, pruebas diagnósticas ni emergencias.
- No aplica para mascotas con enfermedades crónicas no declaradas.
- No aplica consultas de especialidad (cardiología, dermatología, oncología, ortopedia, etología, etc.).
- Tratamientos, medicamentos, vacunas o insumos prescritos durante o después de la consulta.
- Pruebas diagnósticas complementarias (laboratorio, estudios de imagen, radiografías, ecografías, etc.).
- Procedimientos quirúrgicos o intervenciones médicas.
- Atención a mascotas no registradas o diferentes a perros y gatos.
- Consultas posteriores al evento inicial, salvo que sean solicitadas y autorizadas como nuevo servicio.
- Consultas por lesiones derivadas de maltrato, peleas organizadas o actos ilícitos.
- Atención en clínicas no pertenecientes a la red, salvo autorización expresa y previa de la central de asistencia.
- Situaciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor que impidan la prestación del servicio (desastres naturales, restricciones sanitarias, disturbios).

13. Responsabilidad Civil Mascotas

13.1. Riesgos cubiertos

Mas Servicios coordinara a través de la Aseguradora, el proceso para que en caso de ser procedente se indemnice aquellas sumas que el Asegurado deba de pagar a un Tercero con motivo del Daño causado por la Mascota de su propiedad así como los gastos de defensa en materia civil a favor del Asegurado, establecida en la Carátula de la Póliza, ocurridos durante la vigencia de esta Póliza y por los que deba responder conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos según las cláusulas y especificaciones pactadas en este Contrato de Seguro. El pago de los gastos de defensa en materia civil a favor del Asegurado, siempre que el Evento esté cubierto por esta Póliza y sin exceder el 50% de la suma asegurada. En caso de un procedimiento en materia civil en contra del Asegurado ampara lo siguiente:

- El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de indemnización por responsabilidad civil cubierta por esta Póliza.
- El pago de los gastos, costas e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.
- El pago de los gastos en que incurra el Asegurado con motivo de trámites y liquidación de las reclamaciones.
- El pago de honorarios y gastos por la defensa del Asegurado acordados por la Compañía.
- Para la procedencia de esta cobertura se requerirá de un periodo de espera de 10 días naturales a partir de la fecha de inicio de vigencia.

13.2. Límite máximo de responsabilidad Civil

Queda entendido y convenido que la Compañía se obliga a indemnizar al Tercero hasta el valor del límite máximo contratado y especificado en la Póliza y/o certificado contratado.

13.3. Exclusiones de Responsabilidad Civil

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de "Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas" de esta Póliza, la Cobertura "Responsabilidad Civil Mascotas" en ningún caso ampara:

- Actos del asegurado realizados con la intención de que la mascota produzca un daño a terceros.
- Daños no causados por la Mascota.
- Daño Moral Consecuencial y/o Perjuicio Consecuencial general.
- Daños que la Mascota pudiera ocasionar a familiares o personas con las que el Asegurado tenga algún parentesco.
- Sanciones, multas o cualquier tipo de amonestación que el Asegurado tenga por la falta de vigilancia de la Mascota.

Exclusiones Generales de Mascota

- a) No aplica para Mascotas que no pertenezcan al Titular.
- b) En caso de que los servicios en Ciudad de México, Mas Servicios podrá solicitar el Registro Único Digital para Animales de Compañía de la Ciudad de México (RUAC) para brindar un servicio.
- c) Servicio aplicable para una Mascota.
- d) El Servicio no cubre:
 - Mascotas con enfermedades preexistentes no declaradas.
 - Incidentes derivados del incumplimiento de las recomendaciones veterinarias.
 - Daños causados por la Mascota a terceros o propiedades.

Límite de Responsabilidad Mascota

- Aplica para mascotas domesticadas ya sea perro o gato. No aplica otro tipo de mascota en el hogar.
- Aplica para Mascotas menores a 9 años.
- Mas Servicios actuará con la diligencia debida en la gestión de las solicitudes relacionadas con las Mascotas, pero no asume responsabilidad por:
 - Daños, lesiones o fallecimiento de la Mascota derivados de condiciones preexistentes, negligencia del dueño, accidentes fortuitos o fuerza mayor.
 - Pérdidas económicas o morales indirectas relacionadas con la Mascota.
 - Actuaciones de terceros (veterinarios, transportistas, etc.) fuera de su control directo.

Deberes del Dueño o Titular:

El cliente deberá:

- Proporcionar información veraz sobre el estado de salud de la Mascota.
- Seguir los protocolos de emergencia indicados por Mas Servicios.
- Asumir los costos no cubiertos por el Servicio.

Condiciones Generales Responsabilidad Civil

<https://www.gnp.com.mx/content/dam/pp/mx/es/formatos/personas/hogar/seguro-de-mascotas-gnp/CG-Mi-mascota-agosto-2024.pdf>

Aceptación

La contratación del Servicio implica la aceptación expresa de estos términos y la renuncia a reclamos adicionales a los aquí establecidos.

Elegibilidad y Registro

Animal de especie canina o felina (perro o gato), de edad comprendida desde los 3 meses hasta los 9 años, con renovación hasta 12 años que sea propiedad del Asegurado, cuya actividad principal sea la de recreación, compañía y de estancia en el hogar del Asegurado, (aquellos perros o gatos que son solo mascotas, sin actividad de un deporte especializado, ni pertenecientes a criadero, ni perros de pelea). Donde el usuario debe proporcionar información veraz y actualizada.

Responsabilidad del Usuario

No compartir credenciales de acceso ni contenido exclusivo con terceros.

Privacidad y Datos

Los datos personales se recopilan bajo lo establecido en la Política de Privacidad.

Limitación de Responsabilidad

El proveedor no se hace responsable por daños derivados del mal uso de los programas. Se reserva el derecho de modificar o interrumpir el servicio sin previo aviso.

Propiedad Intelectual

Todo el contenido (videos, textos, diseños) es propiedad de la Asistenciadora o sus licenciantes. Queda prohibida su reproducción no autorizada. "La cobertura de responsabilidad civil para mascotas es otorgada por Grupo Nacional Provincial S.A.B."

