



Términos y condiciones Programa Toka “Plan Plus Mascotas MUTUS”



GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- a) **Usuario:** Toda persona poseedora de una o más mascotas que haya adquirido el servicio ASISTENCIA PARA MASCOTAS.
- b) **Mascota:** Es aquel perro o gato, propiedad del Titular con el que convive estrechamente en una relación afectiva, destinado única y exclusivamente a vivir en una casa habitación.
- c) **Veterinario:** Persona que se ocupa de la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, así como de los trastornos y lesiones de los animales, y que además cuenta con cédula profesional para practicar su profesión.
- d) **Domicilio:** Lugar de residencia permanente del Usuario.
- e) **Proveedor:** Prestador de servicios tiene un convenio de prestación de servicios con "INFOASIST".

- b) **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.

- c) **Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica (CAT).

- d) **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o beneficiario ocurridos 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.

- d) **Cabina de Atención Telefónica:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

- e) **Referencias veterinarias con descuento:** todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o Beneficiario de la red de proveedores veterinarios de Iké Asistencia con descuento o costo preferencial.



TERRITORIALIDAD

Los servicios de se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos o en su caso en las Entidades descritas.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS

Las personas que prestan el servicio son, en su mayor parte, contratistas independientes de iké por lo que iké no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes condiciones generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

VIGENCIA

El programa tiene una vigencia anual.

COBERTURA

Este programa está dirigido exclusivamente para perros y gatos sin importar su raza. Límite de edad: Para estos servicios de asistencia no hay límite de edad.

SERVICIOS

1 Orientación Veterinaria Online

En caso de que el Usuario lo solicite los Médicos Veterinarios Zootecnista de la Cabina de "El proveedor". Podrá recibir orientación veterinaria en un horario de 9:00 a 20:00 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. Este programa está dirigido solo para perros y gatos sin importar su raza.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos)
- b) Negligencia por parte del usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.
- c) 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.
- d) 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.

2 Consulta médica Veterinaria

El proveedor coordinará y pagará la consulta en Consultorio de un médico veterinario a causa de accidente o enfermedad de la mascota. Este servicio se brindará en las siguientes ciudades de la República Mexicana (Puebla, Querétaro, CDMX, Monterrey, Guadalajara, Villahermosa, Cancún, Chihuahua, Mérida, Toluca)) y estará sujeto a la disponibilidad de la red de médicos veterinarios del prestador de servicios. En los demás lugares, se realizarán las gestiones posibles para ayudar al Usuario a contactar con un veterinario u hospital con la mayor celeridad. Cualquier excedente que se genere debe ser cubierto por el Usuario. Este programa está dirigido para perros y gatos sin importar su raza.

Limitaciones:

1 evento con un monto máximo de hasta máximo \$500 durante la vigencia del programa. En caso de excedente éste correrá a cargo del USUARIO.

Exclusiones:

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- c) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos).
- d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- e) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

3 Servicio Veterinario a Domicilio

El proveedor coordinará y pagará la consulta en Domicilio de un médico veterinario a causa de accidente o enfermedad de la mascota. Aplica únicamente CDMX

El límite y monto máximo de este servicio dependerá del plan contratado, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario. Si se requiere un segundo evento se podrá cotizar y será completamente el costo para el usuario.

Este programa está dirigido para perros y gatos sin importar su raza.

Limitaciones:

1 evento con un monto máximo de hasta \$800 durante la vigencia del programa. En caso de excedente éste correrá a cargo del USUARIO.

Exclusiones:

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- c) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos).
- d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- e) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

4 Referencias Médicas Veterinarias

Se darán referencias realización de check up veterinario, vacunas, estéticas, guarderías, pensiones, clínicas y médicos veterinarios y estéticas. A petición del Usuario iké coordinara citas con médicos veterinarios en las principales ciudades. Los cargos generados serán a cuenta del titular del programa.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa. Este programa está dirigido para perros y gatos sin importar su raza.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos).
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

4 Asesoría legal telefónicas mascotas

EL PRESTADOR pondrá a disposición del Usuario el servicio de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica relacionada con asuntos penal y civil derivadas de la mascota. La asesoría tiene una duración aproximada de 30 min.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa. Este programa está dirigido para perros y gatos sin importar su raza.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Iké no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen las personas.
- b) Falsedad en la información por parte del Usuario.
- c) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos).
- d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- e) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.

5 Red de descuentos Veterinarios

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones a través de la plataforma viveplus.com, durante la vigencia de su contratación.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- c) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- d) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos).

6 Servicios Veterinarios (Vacunas)

El proveedor pagará hasta el límite de cobertura por concepto de vacuna Antirrábica exclusivamente. Este servicio se brindará en las siguientes ciudades de la República Mexicana (Puebla, Querétaro, CDMX, Monterrey, Guadalajara, Villahermosa, Cancún, Chihuahua, Mérida, Toluca)) y estará sujeto a la disponibilidad de la red de médicos veterinarios del prestador de servicios

Limitaciones:

Se brindará 1 evento durante la vigencia. Hasta un máximo de \$700 máximo y exclusivamente para vacuna antirrábica si existe algún excedente o se requiere alguna vacuna adicional ésta deberá correr a cargo del USUARIO.

Exclusiones:

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- c) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos).
- d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- e) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional

7 Servicio Funerario

En caso de fallecimiento de la mascota se deberá notificar a Iké para que con su red de proveedores coordine el servicio funerario hasta tope cobertura en las principales ciudades de la república mexicana, el servicio funerario incluye:

- Cremación individual
- Urna básica.
- Recuperación de cenizas en máximo 24 hrs a 48 hrs.
- Certificado de cremación.

Servicio programado lunes a domingo de 8:00 a 19:00 horas. Este programa está dirigido para perros y gatos sin importar su raza.



Limitaciones:

Este servicio está limitado a un monto máximo de \$3,500 MXN. Sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- b) Cualquier especie que no sea Canina o Felina (el programa únicamente aplica para perros y gatos).
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- d) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.