

CONDICIONES ASISTENCIA MASCOTAS

Socio comercial:



A continuación, condiciones generales de Asistencia Mascotas:

1. DEFINICIONES

Titular:	Persona dueña de la mascota.
Mascotas:	Cualquier animal (perros o gatos) ya sea doméstico o de compañía que, por sus características de comportamiento, puede convivir con el ser humano en un ambiente doméstico.
Evento:	Es una situación de asistencia reportada que da derecho a la prestación de uno de los servicios para la mascota, de acuerdo con los términos y condiciones del anexo.
Enfermedades graves:	Indicadas, pero no limitadas a: hongos, virosis y bacterias (parvo, moquillo, rabia, Hepatitis, laringotraqueitis, gastroenteritis, leptospirosis y tos de las perreras), parasitosis (ectoparásitos: ácaros y pulgas endoparásitos: intestinales, gusanos redondos, pulmonares, y del aparato circulatorio, altamente peligrosos en la actualidad como la leishmaniasis o filarias).
Enfermedades preexistentes:	Son aquellas discapacidades, enfermedades o patologías que existen antes de la fecha de inicio de vigencia de la asistencia.
Fecha de inicio de vigencia:	Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia para la mascota estarán a disposición del titular.
Periodo de espera:	Es el período de tiempo establecido en el anexo a partir de la contratación de la asistencia, durante el cual T-ASSIS-T no cubre los gastos por la atención, tratamiento y/o estudio médico, ni cirugía de ciertas enfermedades o padecimientos.
Tercero:	Se refiere a la persona que ha sido afectada en su integridad física o en sus bienes, por la Mascota Protegida. No se consideran terceros a las personas que convivan dentro de la misma residencia que la Mascota Protegida o empleados del Titular.

2. LÍMITE TERRITORIAL

Los servicios de Asistencia descritos en el cuadro de beneficios de asistencia se prestarán únicamente dentro del territorio de la República Mexicana.



3. CONDICIONES DE INGRESO

Protección por mascota:	No es transferible, es de uso para una sola mascota.
Edad de ingreso de la mascota:	Desde los 2 meses hasta los 12 años cumplidos.
Coordinación de servicios:	Todos los servicios se deben coordinar por medio del centro de atención telefónico de T-ASSIS-T.
Requisitos de ingreso:	Mascotas perros o gatos, preferiblemente con cartilla de vacunación, desparasitación y fotografía vigente al momento de la contratación.
Mascotas que residan:	Únicamente en el hogar del titular contratante.

4. RED DE PROVEEDORES

Los servicios de asistencia serán prestados al Titular y Mascota Protegida bajo la responsabilidad de T-ASSIS-T, por medio de su red de proveedores de servicios. Los servicios serán prestados al titular y a la Mascota Protegida exclusivamente por las empresas afiliadas al proveedor de servicios de T-ASSIS-T. Para solicitar la asistencia debe llamar al teléfono **55 3098 7697 / 55 5833 4004** y obtener la autorización del servicio. En ningún caso se harán reembolsos en gastos que el titular haya realizado.

5. DESCRIPCIÓN DE BENEFICIOS

5.1 ASISTENCIA MÉDICA

5.1.1 Tele consulta por emergencia 24/7

A solicitud del titular, a consecuencia de un accidente o enfermedad de la mascota, lo pondremos en contacto con un médico veterinario para que le brinde orientación veterinaria telefónica ante cualquier emergencia, en la utilización de medicamentos, síntomas, orientación veterinaria en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio, siempre que no requieran la presencia física de un médico veterinario.

Queda entendido que la orientación veterinaria telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el veterinario no puede diagnosticar o recetar vía telefónica, constituye únicamente una guía y su aplicación es responsabilidad del titular.

5.1.2 Atención médica veterinaria por cita en caso de enfermedad grave o accidente

A solicitud del titular, a consecuencia de un accidente: roturas, lesiones internas sufridas por la actividad normal del animal de correr o saltar, caídas desde alturas; se podrá dirigir con un médico veterinario para realizar una evaluación clínica veterinaria. Cualquier procedimiento médico veterinario diferente a la evaluación clínica estarán excluidos de la cobertura y deberán ser cubiertos por el titular de la asistencia. Para atención médica veterinaria se brindará el servicio de acuerdo con la red veterinaria disponible en la ubicación geográfica y horario. La disponibilidad de horarios dependerá de cada proveedor.

Cualquier procedimiento veterinario diferente a la evaluación clínica estará excluido de la cobertura.



5.1.3 Hospitalización por emergencia médica

En caso de que la Mascota Protegida sufra una Emergencia médica o un Accidente y requiera atención, esta Cobertura amparará los gastos por la estancia de hospitalización acorde a la valoración clínica por médico veterinario general.

5.2 ASISTENCIA HELP

5.2.1 Hotel de mascota por agendamiento

Se otorgan cuatro noches de estadía para la Mascota Protegida en un hotel o guardería de mascotas dentro de la Red de Proveedores. Para solicitar esta cobertura el titular deberá contactar al centro de contacto con un mínimo de veinticuatro (24) horas hábiles previas al inicio de la estadía de la Mascota Protegida.

Cualquier gasto adicional como alimentación, aseo de la mascota u otros gastos extras deberán ser cubiertos por el Titular.

5.2.2 Referenciación de guarderías para cuido de mascotas

A solicitud del Titular se le brindarán opciones de guarderías cercanas a su locación para que pueda llevar a su mascota e incluirán un descuento preferencial, el 100% del hospedaje será cubierto por el titular.

5.2.3 Asesoría en cotización de vuelo para mascota

A solicitud del Titular se le pondrá en contacto con una profesional vía telefónica, el cual le brindará la información sobre los requisitos y documentación requerida para viajes al exterior del país de la Mascota Protegida.

5.2.4 Diseño de material gráfico en caso de pérdida de la mascota

Se brindará al Titular propietario de la Mascota Protegida material gráfico digital, en caso de extravío de la mascota, se solicitará la información básica de esta, para realizar la gestión de búsqueda, en lugares relacionados con animales (veterinarias, perreras, asociaciones de animales perdidos o rescatados, etc.), transmitiéndole la información recaudada; así como la orientación en la realización de folletos, boletines y carteles.

5.2.5 Responsabilidad Civil: asesoría legal en caso de daños a terceros por mordedura o ataque de la mascota

A solicitud del Titular se le brindará asesoría legal telefónica en caso de daños a terceros por mordedura o ataque de la Mascota Protegida a otra persona o mascota. No cubre viáticos, documentos legales, sellos o participación en juicios.



5.3 ASISTENCIA ESTÉTICA

5.3.1 Promociones y costos preferenciales en la red de proveedores veterinarios

A solicitud del Titular, se brindará el beneficio de descuentos especiales en la compra de artículos, alimentos, grooming, hospedaje, servicios hospitalarios veterinarios, tratamientos especiales o aplicación de vacunas dentro de la red de proveedores. El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado y el servicio requerido por el solicitante.

5.4 ASISTENCIA FUNERARIA

5.4.1 Servicio de cremación individual (según disponibilidad de proveedores), incluye urna cineraria. O Cremación hasta \$3,000 MXN (El titular puede cubrir la diferencia).

A consecuencia del fallecimiento de la Mascota Protegida, se coordinará y cubrirá los gastos correspondientes a la Cremación de la mascota a través de la Red de Proveedores, así como la entrega de una cineraria. Se cubren las mascotas con un peso máximo de 55 libras.

5.4.2 Sesiones de tanatología personalizada virtual.

A solicitud del Titular y como consecuencia del deceso de la Mascota Protegida, se le pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de la Red de Proveedores, el cual le brindará orientación emocional focalizada en el duelo por la pérdida de la mascota, ofreciendo un espacio de escucha confidencial para abordar las emociones, pensamientos y conductas relacionadas. El objetivo es promover el bienestar emocional del Titular.

5.4.3 Asesoría para búsqueda de nueva mascota (1 hora semanal).

A solicitud del Titular se le brindará un asesoramiento especializado brindado por expertos en búsqueda o adopción de animales, como veterinarios, entrenadores de mascotas o personal con experiencia en refugios de animales, con la información detallada sobre todo el proceso de adopción, desde la elección de la mascota adecuada hasta la preparación del hogar para recibir al nuevo miembro de la familia.

5.4.4 Eutanasia o fallecimiento asistido.

A solicitud de un veterinario se brindará el servicio de eutanasia, no aplica por decisión de los dueños, debe ser dictaminado antes por el profesional de la salud.



CONDICIONES ASISTENCIA MASCOTAS

Socio comercial:



6. PERIODOS DE ESPERA

Tipo de Asistencia	Tiempo de espera
Asistencia Médica	90 días. *Excepto telemedicina uso inmediato. * Accidentes cubiertos con periodo de espera de 7 días.
Asistencia Estética	Sin periodo de espera
Asistencia Help	Sin periodo de espera
Asistencia Funeraria	90 días

7. CONDICIONES GENERALES

- Servicio exclusivo para perros y gatos.
- Edad de las mascotas: De 2 meses hasta 12 años cumplidos.
- Los animales deberán de contar con cartilla de vacunación, desparasitación y fotografía vigente al momento de la contratación. Se solicitará al momento de uso de la asistencia.
- Se permite 1 mascota por asistencia (es decir, si tengo 3 mascotas puedo comprar 3 asistencias).
- Cubrimos mascotas que residan en hogar.
- Aceptamos todas las razas de perros y gatos, incluyendo mestizos.
- Todo servicio es coordinado y otorgado mediante la red de T-Assis-T.
- Accidentes cubiertos con periodo de espera de 7 días.
- Enfermedades: en algunos casos aplican restricciones y tiempos de espera.

8. EXCLUSIONES

Dentro de los Servicios de Asistencia, no se encuentran cubiertos los siguientes servicios:

- La atención médica complementaria ordenada por el médico tratante en la sala de urgencias y/o en cualquier lugar de atención, clínica, hospital o en el domicilio.
- La atención médica ambulatoria complementaria ordenada por el médico tratante derivada de la atención recibida en la sala de urgencia por accidente o en el domicilio.
- Exámenes no necesarios para tratar las consecuencias de una situación de asistencia sufrida por la Mascota Protegida dentro de la sala de urgencia o en el domicilio en que se preste el servicio del médico a domicilio en caso de accidente.
- Gastos de unidad de cuidados intensivos.
- Medicamentos utilizados para tratamiento ambulatorio, medios de contraste, vacunas, catéter central, prótesis, aparatos ortopédicos, insumos ortopédicos no detallados en el documento, sangre, plasma, albúmina, eritropoyetina y derivados.
- Prótesis, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas.
- Tratamientos de rehabilitación de cualquier tipo.
- Servicios de enfermería fuera del hospital.



CONDICIONES ASISTENCIA MASCOTAS

Socio comercial:



- Estudios de laboratorio programados a partir del alta de la sala de urgencia o de la fecha en que se preste el servicio de médico a domicilio en caso de accidente.
- Todo accidente que sea consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Actuaciones dolosas o culposas del Titular.
- Enfermedades o condiciones patológicas preexistentes, conocidas o no por el Titular, enfermedades crónicas, congénitas o las producidas debido a malos procedimientos médicos por consecuencia de cirugías y/o tratamientos realizados con anterioridad.
- Honorarios de médicos especialistas.
- Las atenciones por medicina preventiva.
- Gastos médicos realizados por el Titular a libre elección.
- Reembolsos de gastos médicos ambulatorios.
- Accidentes o lesiones causadas por la práctica de adiestramiento.
- Se podrá negar el acceso al programa de asistencia en caso de que, a juicio de T-ASSIS-T se presenten situaciones de uso indebido o abuso por parte del Titular de los servicios prestados.
- Terremoto, temblor, erupción volcánica, caída de ceniza y/o arena volcánica, huracán, tifón, tornado, ciclón, vientos tempestuosos y/o granizo, inundación y/o maremoto.
- No se realiza reembolso por servicio que no hayan sido coordinados por la empresa proveedora de servicios de T-ASSIS-T.
- No son elegibles perros de cacería, policiales, perros de guardia y protección y/o perros detectores de narcóticos.
- No se cubre servicios por maltrato, descuido, exceso de ejercicio del animal o dolo de los dueños.
- En la pérdida de los cachorros ya sea por distocia o alguna enfermedad, solo se cubren las hembras gestantes.
- No están cubiertos animales ejemplares para cría.
- No se cubren lesiones por peleas intencionales, clandestinas o ilícitas.
- No se cubre fallecimiento en el parto.
- No cubre traslados los traslados de la mascota hacia la veterinaria.



9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Con el fin de que el Titular y la Mascota Protegida puedan disfrutar de los servicios otorgados en este condicionado, deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales, salvo lo que pudiera estar previsto en las especificaciones particulares de cada tipo de servicio de asistencia contemplado en el presente anexo de acuerdo con el plan contratado.

En caso de que el titular requiera un servicio para su mascota protegida deberá seguir los siguientes pasos:

- a. Deberá comunicarse al centro de servicio 24/7 a los números: 55 3098 7697 / 55 5833 4004
- b. El operador que atienda la llamada solicitará: nombre del Titular, nombre de la Mascota Protegida, tipo de mascota (perro o gato), raza, color y edad, ubicación geográfica, servicio que requiere, fecha y hora estimados para la cita y 2 números de teléfono para contacto y seguimiento.
- c. Si la asistencia se encuentra vigente, se procede a coordinar con el proveedor más cercano a la zona geográfica el servicio.
- d. El operador brindará las opciones de fechas y horarios disponibles.
- e. Seleccionada la fecha y horario por el Titular, se procede a confirmar el servicio con el proveedor.

En caso de que el Titular no cumpla con los requisitos mencionados, no se asumirá responsabilidad, ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios considerados en el presente anexo.

