# Términos y condiciones

## Glosario de Términos

### DEFINICIONES

a) Usuario: toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.
b) Servicios: las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.
c) Coordinador: persona que forma parte del Centro de Soluciones (CDS).
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.
e) Enfermedad: cualquier alteración en la salud del Usuario y/o beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
f) Enfermedad grave: se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
g) Urgencia: se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
h) Emergencia: definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
i) Referencias médicas con descuento: todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o beneficiario de la red de proveedores médicos de iké con descuento o costo preferencial.
j) Especialistas: persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
k) Cabina de Atención Telefónica: espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

**TERRITORIALIDAD**

Los servicios de se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

**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**

Titular

## Servicios

### 1.1 Orientación Veterinaria Online y Telefónica

**Veterinario Online**

Orientación veterinaria por videollamada Recibe orientación veterinaria en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a domingo, 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 minutos.

**Limitaciones:**

Servicio sin límite de eventos.

**Exclusiones:**

- Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.
- 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.
- 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

**Consultoría Médica Veterinaria Telefónica**
En caso de que el Usuario lo requiera, los médicos veterinarios de iké darán orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota sin recetar medicamentos, ni emitir diagnostico alguno. Horario de atención de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a domingo.

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

**Exclusiones:**
- Falsedad en la información por parte del beneficiario 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.

## 1.2 Consulta Veterinaria por enfermedad o accidente

Iké a petición del Usuario se coordinarán citas con médicos veterinarios en ciudades principales de la República Mexicana, hasta donde la
infraestructura médica de la localidad lo permita, no se cubren procedimientos, estudios ni aplicación de medicamentos y/o vacunas.

**Limitaciones:**
- 1 evento al año hasta $600 MXN por evento, en caso de generarse algún excedente, este debe ser cubierto por el Usuario

**Exclusiones:**
- Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- 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.
- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

## 1.3 Estética Canina

Iké Asistencia coordinará a través de su red de proveedores veterinarios el servicio de estética, incluye, baño, corte de pelo, corte de uñas y cepillado para perros y gatos, en las principales Ciudades de la República Mexicana.

**Limitaciones:**
1 eventos al año hasta $500 MXN, en caso de generarse algún excedente, este debe ser cubierto por el Usuario.

**Exclusiones:**
- Falsedad en la información por parte del beneficiario 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.
- 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.

## 1.4 Apoyo en vacunas

En caso de requerir la aplicación de vacuna para perro Sextuple-Solo aplica para perros adultos (Parovovirus, Distemper,Adenovirus,Leptospirosis, Coravirus, para influenza o Rabia) y para gato Leucemia o Multiple (Rinotranquequitis, Calicivirus, Panleucopenia). Este servicio se brindará en las principales ciudades de la República Mexicana (Monterrey, Guadalajara, Puebla, CDMX y área metropolitana). En los demás lugares, iké hará lo posible por ayudar al beneficiario a contactar con el servicio.

**Limitaciones:**
1 evento al año hasta $450 MXN, en caso de generarse algún excedente, este debe ser cubierto por el Usuario.

**Exclusiones:**
- 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.
- Reembolso de gastos realizados por parte del usuario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios. d) razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
- Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
- Negligencia por parte del usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.
- 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.

## 1.4 Asistencia funeraria para la mascota

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.
- Recolección a domicilio programado.
- 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.

**Limitaciones:**

1 evento al año hasta $5,500 MXN, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.
Servicio en las principales ciudades y hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita. Cualquier excedente en el monto limite será cubierto por el Usuario.
De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

**Exclusiones:**

- Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- 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.
- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- No cuenta con servicio a domicilio.

## 1.6 Asistencia Legal Telefónica

En caso de que el Usuario sea demandado por la vía penal o civil debido a daños a terceros causados por su mascota, se le brindará orientación legal a través de videollamada o llamada telefónica, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Horario de atención para programación de videollamadas: de 08:00 a.m. a 7:00 p.m.

- Atención telefónica inmediata.
- Servicio sin límite de eventos y sin costo adicional.
- Las videollamadas deberán ser programadas con cita previa.

**Limitaciones:**

Sin límite de eventos, sin costo

**Exclusiones:**

- Iké no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen las personas.
- Falsedad en la información por parte del Usuario.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito
- Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.

## 1.7 Ayuda en caso de extravío

Iké coordinará y asistirá en las actividades necesarias para el rastreo de la mascota como: impresión y reparto de carteles en tamaño carta 2 km a la redonda y la publicación en internet de la foto del animal perdido, en las principales ciudades de la república mexicana (Monterrey, Guadalajara, puebla, Ciudad de México y área metropolitana). En otras localidades, el prestador, hará lo posible por ayudar al beneficiario en localizar con la mayor celeridad un proveedor.
*Es importante que la notificación del extravío de la mascota se haga dentro de las primeras 24 horas para aumentar las probabilidades de localización.
El usuario deberá enviar por correo:

- Fotografía de la mascota.
- Brindar información de donde se perdió la mascota

- Teléfono para que se comuniquen y correo electrónico.
- Información en caso de que vayan a dar alguna recompensa (este monto será a cargo del Usuario, Iké Asistencia no se hace responsable).

**Limitaciones:**
Sin límite de eventos, sin costo

**Exclusiones:**
- Falsedad en la información por parte del beneficiario.
- 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.
- 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.

## 1.8 Auxilio y coordinación radiografías, ecografías y cirugía

Iké apoyara a coordinar el servicio veterinario a solicitud del usuario de radiografías, ecografías y cirugía básicas (esterilización, lesiones, cortadas etc), si son cirugías mayores tendrán que realizarse con los especialistas siempre y cuando la infraestructura lo permita hasta el tope de la cobertura en las principales ciudades de la república mexicana (CMDX, Guadalajara y Monterrey).

**Limitaciones:**
1 evento al año hasta $500 MXN por evento, en caso de generarse algún excedente, este debe ser cubierto por el Usuario.
De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

**Exclusiones:**
- Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios
- de prestigio.
- 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
- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

## 1.9 Referencias de veterinarias, vacunas, cuidadores y alimentos

Se darán referencias de vacunas, cuidadores y alimentos sin descuento. A petición del Usuario iké coordinara citas con médicos veterinarios en las principales ciudades como: Monterrey, Guadalajara, CDMX, Puebla y zona metropolitana. Los costos erogados de estos servicios deberán cubrirse por el usuario.

**Limitaciones:**
Sin límite de eventos, sin costo.

**Exclusiones:**
Iké no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:
- No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- 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.
- 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).