



## **Términos y Condiciones Membresía MASS ASSIST MASCOTA**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3-4
DEFINICIONES .....	4-5
VIGENCIA Y ALCANCE .....	5
CONTACTO Y CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO.....	5
¿CÓMO FUNCIONAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA? .....	5
CUADRO DE BENEFICIOS.....	6
ALCANCE DE SERVICIOS .....	5-20
ASISTENCIAS MÉDICAS VETERINARIAS .....	6-11
BAÑO Y ESTÉTICA PARA LA MASCOTA .....	11
ESTERILIZACIÓN PARA LA MASCOTA .....	11-12
URGENCIA DENTAL PARA LA MASCOTA .....	12
CONCIERGE TELEFÓNICO MASCOTA.....	12-13
GUARDERÍA PARA LA MASCOTA .....	13
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA TRANSPORTE AÉREO DE LA MASCOTA.....	14
HOSPEDAJE PARA LA MASCOTA .....	14-15
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA MASCOTA .....	15
RESPONSABILIDAD CIVIL POR TENENCIA DE MASCOTA (GMX).....	15-16
EUTANASIA O FALLECIMIENTO ASISTIDO PARA LA MASCOTA .....	16-17
SERVICIO FUNERARIO PARA LA MASCOTA .....	17
ASISTENCIA TANATOLÓGICA TELEFÓNICA .....	18
COBERTURA DE SEGUROS .....	19
MUERTE ACCIDENTAL (ARGOS) .....	19
PERDIDAS ORGÁNICAS POR ACCIDENTE (PREVEM).....	19
INDEMNIZACIÓN POR FRACTURA DE HUESOS POR ACCIDENTE (PREVEM).....	19-20
INDEMNIZACIÓN DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN (PREVEM) .....	20

## INTRODUCCIÓN

MAS Assist Mascota es una membresía integral que ofrece tranquilidad y respaldo a los propietarios de mascotas, permitiendo que puedan afrontar los desafíos y eventualidades que puedan surgir en la vida de su mascota sin incurrir en gastos imprevistos que podrían afectar su economía, y que sus propietarios cuenten con los recursos y apoyo necesarios para garantizar su bienestar a través de una red de especialistas, proveedores y servicios a nivel nacional, disponibles para brindar una atención oportuna, práctica y de calidad, con el alcance de acuerdo al plan que hayas contratado.

Todos los servicios proporcionados bajo este plan son gestionados por MAS SERVICIOS, y en conjunto con las compañías de seguros GMX (Grupo Mexicano de Seguros, S.A de C.V.), ARGOS (Seguros Argos, S.A. de C.V.), y PREVEM (Prevem Seguros, S.A. de C.V.), para el caso de los servicios que contienen componentes de seguro.

El propietario de la mascota reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en este documento

Se aclara que el plan contratado no es un seguro, reaseguro, ni un programa de medicina veterinaria prepagada.

Estos planes están diseñados para garantizar la atención y recuperación primaria e inicial de la mascota.

No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

- Procedimientos veterinarios electivos
- Efectuarse chequeos veterinarios de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración

MAS actúa como coordinador del servicio, facilitando el acceso a la red de veterinarios, pero no interviene en el diagnóstico, tratamiento ni decisiones clínicas.

La adquisición por parte del Usuario de uno o más certificados y/o plan de asistencia, no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos de forma individual en el certificado y/o plan de asistencia contratado.

Una vez adquirido el plan, no se podrán hacer cambios ni cancelaciones, ya que es un producto empaquetado que no permite modificaciones en sus alcances o límites. MAS SERVICIOS se reserva el derecho de aceptar o negar la renovación del plan según las siguientes condiciones:

**Importante:** Hacemos de su conocimiento que, MAS SERVICIOS podrá tratar sus datos personales únicamente los que corresponden derivado de los servicios aquí descritos, por lo que, en caso de no enviar su solicitud de derechos ARCO, MAS SERVICIOS entiende que ha aceptado y dado su consentimiento para el tratamiento de dichos datos personales, en todo caso, para mayor información sobre el tratamiento de sus datos personales, dirigirse a la siguiente dirección sobre nuestro aviso de privacidad

<https://masservicios.com.mx/aviso-de-privacidad>

## DEFINICIONES

**Accidente:** El evento generativo de un daño corporal que sufre el usuario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos, visibles y súbitos, como involuntarios. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independiente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen y/o naturaleza es derivado del descuido, provocación, falta de medidas de prevención por parte del usuario, premeditación y voluntarias se encuentran excluidos de toda asistencia, así como también del certificado y/o plan de asistencia contratado. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el usuario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

**Certificado:** Documento digital que recibe vía correo electrónico el usuario titular del mismo, dicho certificado tendrá un código numérico, el cual será solicitado cada vez que el usuario requiera un servicio.

Central de asistencias: es la central de MAS SERVICIOS a la que el usuario titular, se debe comunicar para la solicitud de cualquier servicio

**Ejecutivo telefónico:** Asesor especializado de la cabina de atención en la central de asistencias

**Eutanasia o fallecimiento asistido:** Aquel que se tiene que ejecutar al determinar la inminente muerte del animal a fin de evitar mayor sufrimiento al animal, siendo necesaria la recomendación escrita de un médico veterinario titulado con cédula profesional vigente y la autorización del responsable y/o propietario de la mascota

**Esterilización:** Operación que tiene por objeto anular de manera definitiva ya sea quirúrgicamente, químicamente o por radiación la facultad de reproducción de la hembra o macho canino o felino.

**Limites o topes de cobertura:** se indica hasta que monto en términos monetarios, están autorizados los servicios de acuerdo al plan contratado.

**Mascota:** Es aquel perro o gato, descrito en el certificado, propiedad del usuario con el que convive estrechamente en una relación afectiva, destinado única y exclusivamente a vivir en una casa habitación. Con una edad de 4 meses a 9 años.

**Membresía o plan:** Producto empaquetado de beneficios contratado por el usuario. El cual solo aplica para el usuario y mascota registrada en el certificado, siendo intransferible.

**N. de eventos:** Es el total de eventos disponibles para el usuario titular, de acuerdo al plan contratado.

**Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del certificado

**Servicio Funerario para mascota:** Medio por el cual se procesa el cuerpo del animal para transformarlo en restos. Para efectos del plan contratado solo se cubren los gastos por incineración del cadáver de la mascota.

**Usuario:** Es la persona natural cuyo nombre completo es registrado en el certificado y/o plan de asistencia contratado.

Las prestaciones o beneficios del plan respectivo, los podrá recibir exclusivamente el Usuario y son intransferibles, por lo cual deberá comprobar y demostrar su identidad.

**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.

## VIGENCIA Y ALCANCE

- Cobertura a nivel nacional en los Estados Unidos Mexicanos.
- Vigencia activa anual a partir de la contratación
- Acceso a los servicios únicamente previa llamada al Tel. **55 8881 9163**

## CONTACTO Y CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO

El acceso a los servicios está sujeto a la vigencia del plan, a las condiciones particulares establecidas para cada asistencia y a los tope y limitaciones señalados, donde podrán hacer uso únicamente de aquellos servicios incluidos en el plan adquirido, sin que exista derecho a reclamar prestaciones adicionales no contempladas en su membresía.

## ¿Cómo funcionan los servicios de asistencia de la membresía MAS Assist MASCOTA?

Los servicios están disponibles las 24 horas, todos los días del año, conforme a los términos y condiciones de cada asistencia, para utilizarlos, sigue estos pasos:

Marca al número telefónico: **55 8881 9163** (Central de Asistencias de MAS SERVICIOS)

Es indispensable que al momento de realizar la llamada:

- a. Se realice por el usuario titular, es decir, la persona a nombre de quien fue emitido el certificado
- b. Ten a la mano tu número de certificado  
(lo encontrarás en el documento que recibiste por correo electrónico)
- c. Proporciona los datos que te soliciten para asignar correctamente el servicio.
- d. Informa al ejecutivo telefónico el servicio requerido.
- e. Escucha y sigue las indicaciones del ejecutivo para acceder al servicio que necesitas.



## CUADRO DE BENEFICIOS

Se indica la lista con todos los beneficios disponibles para ti y tu mascota, incluyendo el número de eventos cubiertos y los montos máximos (topes) de cobertura aplicables a cada uno.

MAS ASSIST MASCOTA					
ASISTENCIA	PLAN ELITE	LIMITE ANUAL	PLAN PLUS	LIMITE ANUAL	BENEFICIARIOS
<b>ASISTENCIA TELEFÓNICA CON MEDICOS VETERINARIOS</b>	INCLUIDA	ILIMITADA	INCLUIDA	ILIMITADA	MASCOTA
<b>COORDINACIÓN Y REFERENCIA TELEFÓNICA DE PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS VETERINARIOS</b>	INCLUIDA	ILIMITADA	INCLUIDA	ILIMITADA	
<b>MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO</b> 1 o 2 eventos según el plan contratado	HASTA \$400	1 EVENTO	HASTA \$400 C/U	2 EVENTOS	
<b>CONSULTA MÉDICA EN CENTRO VETERINARIO</b> 2 o 3 eventos según el plan contratado	HASTA \$500 C/U	2 EVENTOS	HASTA \$500 C/U	3 EVENTOS	
<b>ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA PARA LA MASCOTA</b>	INCLUIDA	ILIMITADA	INCLUIDA	ILIMITADA	
<b>VACUNA ANTIRRÁBICA</b>	HASTA \$400	1 EVENTO	HASTA \$400 C/U	2 EVENTOS	
<b>DESPARASITACIÓN</b>	HASTA \$400	1 EVENTO	HASTA \$400 C/U	2 EVENTOS	
<b>BAÑO Y ESTÉTICA</b>	HASTA \$400	1 EVENTO	HASTA \$400 C/U	2 EVENTOS	
<b>ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA</b>	NO APLICA	NO APLICA	HASTA \$1,500.	1 EVENTO	
<b>URGENCIA DENTAL PARA LA MASCOTA</b> Se cubren los gastos según plan contratado	HASTA \$1,500	1 EVENTO	HASTA \$2,500	1 EVENTO	
<b>CONCIERGE TELEFÓNICO MASCOTA</b>	INCLUIDA	ILIMITADA	INCLUIDA	ILIMITADA	
<b>GUARDERÍA PARA MASCOTAS</b> Aplica 1 o 2 eventos según el plan contratado	12 HORAS, HASTA \$200 POR EVENTO	1 EVENTO	12 HORAS, HASTA \$200 POR EVENTO	2 EVENTOS	
<b>ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA TRANSPORTE AÉREO DE LA MASCOTA</b>	INCLUIDA	ILIMITADA	INCLUIDA	ILIMITADA	MASCOTA
<b>HOSPEDAJE PARA MASCOTAS</b> Aplica 1 o 2 eventos según el plan contratado	2 NOCHES -\$200 POR NOCHE POR EVENTO	1 EVENTO	2 NOCHES -\$200 POR NOCHE POR EVENTO	2 EVENTOS	
<b>ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA MASCOTA</b>	INCLUIDA	ILIMITADA	INCLUIDA	ILIMITADA	
<b>RESPONSABILIDAD CIVIL POR TENENCIA DE MASCOTAS</b>	HASTA \$10,000 DE S.A.	LIMITE MAXIMO DE RC	HASTA \$10,000 DE S.A.	LIMITE MAXIMO DE RC	
<b>EUTANASIA O FALLECIMIENTO ASISTIDO PARA LA MASCOTA</b>	HASTA \$2,000	1 EVENTO	HASTA \$2,000	1 EVENTO	MASCOTA
<b>SERVICIO FUNERARIO PARA LA MASCOTA</b>	NO APLICA	NO APLICA	HASTA \$2,000	1 EVENTO	
<b>SEGURO DE MUERTE ACCIDENTAL</b> Aplica para el Titular, dueño de la mascota S.A. según plan contratado	HASTA \$15,000 DE S.A.	AMPARADO	HASTA \$25,000 DE S.A.	AMPARADO	TITULAR DE LA MASCOTA
<b>PERDIDAS ORGÁNICAS</b> Aplica para el Titular, dueño de la mascota S.A. según plan contratado	HASTA \$15,000 DE S.A.	AMPARADO	HASTA \$25,000.00 DE S.A.	AMPARADO	
<b>INDEMNIZACIÓN POR FRACTURA DE HUESOS POR ACCIDENTE</b> Aplica para el Titular, dueño de la mascota según el plan contratado	HASTA \$2,000 DE S.A.	1 EVENTO	HASTA \$4,000 DE S.A.	1 EVENTO	
<b>INDEMNIZACIÓN DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN</b> Aplica para el Titular, dueño de la mascota según el plan contratado	HASTA \$2,000 DE S.A.	\$1,000.00 POR DIA HASTA 2 DÍAS	HASTA \$3,000 DE S.A.	\$1,000.00 POR DIA HASTA 3 DÍAS	
<b>ASISTENCIA TANATOLÓGICA TELEFÓNICA</b> En caso de fallecimiento de la mascota	NO APLICA	NO APLICA	INCLUIDA	ILIMITADA	

## ALCANCE DE SERVICIOS

### ASISTENCIAS MÉDICAS VETERINARIAS

#### ASISTENCIA TELEFÓNICA CON MÉDICOS VETERINARIOS

A través del Centro de servicio de asistencia, el Usuario (propietario de la mascota) podrá recibir orientación telefónica de un médico veterinario a través de una llamada sobre el cuidado general de su mascota. Este servicio tiene como objetivo brindar recomendaciones iniciales y medidas provisionales hasta que la mascota pueda ser evaluada por un profesional veterinario o etólogo sobre: síntomas, molestias y posibles enfermedades de la mascota.

La atención se brinda únicamente vía telefónica de acuerdo a la disponibilidad del médico veterinarios y el usuario.

El usuario debe estar disponible y atender la llamada en el horario acordado.

El servicio está orientado a brindar orientación general y preventiva, y no sustituye atención presencial, hospitalización ni procedimientos clínicos.

### **Exclusiones**

- No cubre atención en casos de emergencia veterinaria, cirugías, hospitalización ni tratamientos prolongados.
- No incluye medicamentos, estudios clínicos, análisis de laboratorio, vacunas, ni procedimientos estéticos o de reproducción.
- MASS no se responsabiliza por diagnósticos, tratamientos, recomendaciones o decisiones tomadas por el profesional veterinario.
- No se garantiza disponibilidad inmediata en todas las regiones.

### **COORDINACIÓN Y REFERENCIA TELEFÓNICA DE PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS VETERINARIOS**

Servicio de referencia telefónica para: descuentos, prestadores de servicios, costos preferenciales en veterinarias, alimentación y accesorios será coordinado por el centro de servicio de asistencias y consiste en otorgar beneficios exclusivos a los Usuarios, permitiéndoles acceder a precios reducidos en diversos productos y servicios para sus mascotas a través de una red de proveedores afiliados. El centro de asistencias ofrece a los dueños de mascotas acceso rápido y confiable a información sobre clínicas veterinarias, asegurando que puedan encontrar el cuidado médico adecuado para sus animales de compañía. Este servicio está diseñado para proporcionar recomendaciones personalizadas basadas en la ubicación, necesidades específicas de la mascota, y los servicios que cada clínica ofrece

### **Exclusiones**

- El servicio solicitado fuera de la cobertura geográfica o territorial establecida en el plan
- La contratación de los servicios es a costo preferencial con cargo para el usuario
- Sujeto a términos y condiciones de los prestadores del servicio.
- No aplica con otras promociones

### **MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO**

Consiste en la prestación de servicios veterinarios básicos y preventivos en el domicilio del titular, para mascotas domésticas (perros y gatos) previamente registradas.

- El servicio incluye atención programada bajo cita previa, con fines preventivos o de orientación médica, y en casos de urgencia cuando sea posible.
- La asistencia se limita al domicilio indicado dentro del territorio nacional.

**Nota 1:** Para acceder a esta asistencia se solicitará el carnet de vacunas, por lo tanto, la mascota debe estar al día en vacunas

**Nota 2:** El médico Veterinario a domicilio debe ser referido por la central de asistencias

### **Exclusiones**

- Procedimientos quirúrgicos, hospitalización, tratamientos prolongados o especializados.
- Cirugías estéticas (corte de orejas, cola) o esterilización.
- Atención por enfermedades graves como cáncer, insuficiencia renal, cardiopatías, o patologías que requieran equipo especializado.
- Gastos derivados de medicamentos, análisis de laboratorio o estudios que no estén expresamente incluidos.
- Mascotas sin esquema de vacunación y desparasitación vigente.
- Eventos ocurridos fuera del territorio nacional.
- Daños ocasionados por negligencia del propietario o falta de cuidados básicos.
- Servicios no coordinados a través del central de asistencias
- El veterinario brindará la mejor atención posible, pero no se garantiza un resultado específico, ya que su compromiso es atender el servicio, más no garantizar una recuperación total
- Si el costo de la consulta excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

### **CONSULTA MÉDICA EN CENTRO VETERINARIO**

La mascota tendrá derecho a una consulta médica veterinaria presencial en centros veterinarios de la red autorizada por la central de asistencias, destinada a la valoración general, diagnóstico clínico básico y orientación sobre el estado de salud de la mascota.

El servicio se brindará en los horarios de atención establecidos por los centros veterinarios participantes y conforme a la disponibilidad de agenda

Este servicio está diseñado para brindar atención no urgente y de carácter preventivo o informativo.

El usuario deberá presentarse puntualmente en el lugar y hora acordados. En caso de cancelación o inasistencia sin previo aviso, se tomará como servicio brindado.

### **Exclusiones**

- Quedan excluidos los tratamientos, procedimientos o servicios subsecuentes a la consulta (cirugías, estudios de laboratorio o gabinete, hospitalización, medicamentos, vacunas, desparasitaciones, esterilizaciones u otros similares)
- Las consultas de especialidad veterinaria; la atención de emergencias fuera de los horarios de la red
- Los gastos por traslado de la mascota
- Las atenciones brindadas en clínicas, hospitales o profesionales no pertenecientes a la red autorizada



- MASS no se responsabiliza por diagnósticos, tratamientos, recomendaciones o decisiones tomadas por el profesional veterinario.
- No se garantiza disponibilidad inmediata en todas las regiones
- El servicio no contempla reembolsos ni compensaciones por consultas no asistidas o canceladas fuera del tiempo permitido por el consultorio.
- Si el costo de la consulta excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

## ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA MASCOTA

Consiste en brindar asesoría profesional, vía telefónica, sobre alimentación adecuada para perros y gatos, considerando edad, peso, raza, estado de salud y nivel de actividad. El servicio tiene carácter informativo y preventivo, no sustituye la consulta presencial ni el diagnóstico clínico, ni constituye una prescripción médica o veterinaria formal.

- La orientación será proporcionada por médicos veterinarios en animales de compañía, conforme a la normativa aplicable, para recomendaciones sobre dietas balanceadas, porciones y frecuencia de alimentación.
- Orientación sobre productos comerciales y alimentos naturales seguros.
- Consejos preventivos para control de peso y bienestar nutricional.

### Exclusiones

- No incluye prescripción médica ni venta de productos.
- No sustituye la atención veterinaria presencial en casos de enfermedad.
- Diagnóstico, tratamiento o prescripción de medicamentos.
- Elaboración de dietas para patologías específicas (diabetes, insuficiencia renal, alergias severas).
- Atención para especies distintas a perros y gatos.
- Consejos sobre productos no autorizados o ilegales.
- Responsabilidad por efectos adversos derivados de información incompleta o incorrecta proporcionada por el usuario.
- Casos que requieran intervención clínica, análisis de laboratorio o estudios.

## VACUNA ANTIRRÁBICA

El servicio tiene como objetivo la prevención de la rabia en animales de compañía, conforme a la normativa sanitaria vigente, de acuerdo al plan contratado

- Este servicio aplica para mascota de 4 meses a 9 años
- Para acceder a esta asistencia se solicitará el carnet de vacunas, por lo tanto, la mascota debe estar al día en vacunas y proporcionar datos verídicos de la misma
- Horario de Atención: Según disponibilidad del proveedor, en días y horarios establecidos.

- **Certificación:** Se entregará constancia de vacunación oficial, conforme a la normativa aplicable.

### **Exclusiones**

- Quedan excluidos diagnósticos médicos, tratamientos clínicos, prescripción de medicamentos o alimentos especializados, así como el seguimiento de enfermedades que requieran atención veterinaria presencial.
- No se cubren responsabilidades derivadas de decisiones tomadas por el Usuario sin la evaluación clínica correspondiente, ni servicios prestados fuera del canal oficial de la central de asistencias
- Animales menores de 4 meses o con signos de enfermedad.
- Mascotas con reacciones adversas previas a la vacuna antirrábica.
- Aplicación fuera del territorio nacional.
- Gastos derivados de atención médica por efectos adversos posteriores a la vacunación.
- Animales que no cuenten con condiciones mínimas de salud para la aplicación segura.
- Servicios no coordinados a través del centro de atención autorizado.
- Si el costo de la consulta excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio.

## **DESPARASITACIÓN**

Se brindará el servicio de asistencia para desparasitación de la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo costo del medicamento utilizado para este proceso de desparasitación.

Se solicitará el carnet de vacunas, por lo tanto, la mascota debe estar al día en vacunas realizada en instalaciones veterinarias autorizadas y proporcionar datos verídicos de la misma

Este servicio solo aplica a partir de 4 meses a 9 años de la mascota.

**Horario de Atención:** Según disponibilidad del consultorio, en días y horarios establecidos.

**Certificación:** Se entregará constancia de aplicación en el carnet de la mascota.

### **Exclusiones**

- Animales con enfermedad grave, desnutrición severa o gestación avanzada.
- Aplicación en especies distintas a perros y gatos.
- Gastos derivados de reacciones adversas posteriores a la aplicación.
- Tratamientos para infestaciones masivas que requieran hospitalización o procedimientos especializados.
- Animales menores a la edad mínima recomendada para el producto.
- Servicios fuera del consultorio autorizado.
- Quedan excluidos diagnósticos médicos, tratamientos clínicos, prescripción de medicamentos o alimentos especializados, así como el seguimiento de enfermedades que requieran atención veterinaria presencial.
- No se cubren responsabilidades derivadas de decisiones tomadas por el Usuario sin la

evaluación clínica correspondiente, ni servicios prestados fuera del canal oficial de la central de asistencias

- Si el costo de la consulta excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

## BAÑO Y ESTÉTICA PARA LA MASCOTA

El Usuario tendrá derecho a servicio de baño y estética para su mascota, según disponibilidad, aplicables conforme al plan contratado.

Exclusivamente en consultorios veterinarios autorizados.

Aplica para Perros y gatos clínicamente sanos, libres de enfermedades contagiosas y con esquema básico de vacunación vigente.

Horario de Atención: Según disponibilidad del consultorio, en días y horarios establecidos.

### Exclusiones

- Quedan excluidos tratamientos médicos o terapéuticos derivados de problemas de piel, infecciones, alergias, heridas, cirugías recientes, embarazo, así como procedimientos de peluquería especializada (tintes, decoraciones, diseños estéticos no básicos). No aplica en mascotas agresivas que pongan en riesgo al personal, ni en animales que por su estado de salud no sean aptos para recibir el servicio
- Animales con enfermedad grave, infestación parasitaria activa o heridas abiertas.
- Servicios fuera del consultorio autorizado.
- Sedación para estética.
- Atención a especies distintas a perros y gatos.
- Gastos derivados de reacciones adversas a productos cosméticos.
- Servicios no coordinados a través del centro de atención autorizado
- Si el costo de la consulta excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

## ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA

El objetivo es promover la salud, prevenir enfermedades reproductivas y contribuir al control poblacional de animales de compañía, conforme a la normativa sanitaria vigente.

El servicio de esterilización incluye una intervención quirúrgica mínimamente invasiva, que generalmente implica: Castración en machos (remoción de los testículos). Ovario histerectomía en hembras (remoción de ovarios y, en algunos casos, el útero).

Este beneficio está disponible para mascotas mayores a 4 meses hasta 7 años y debe ser previamente autorizado por la central de asistencia.

Exclusivamente en consultorios veterinarios autorizados y registrados ante la autoridad competente.

Aplica para Perros y gatos clínicamente sanos, (puede variar según criterio veterinario).

**Exclusiones**

- No están cubiertos los costos asociados a exámenes pre quirúrgicos o medicamentos posteriores a la intervención.
- Animales con enfermedad grave, desnutrición severa o problemas cardíacos.
- Hembras gestantes, lactantes o en celo.
- Animales menores a la edad mínima o mayores al límite recomendado.
- Procedimientos fuera del consultorio autorizado.
- Gastos derivados de complicaciones postoperatorias no atribuibles a negligencia del proveedor.
- Atención a especies distintas a perros y gatos.
- Servicios no coordinados a través de la central de asistencias.
- Si el costo de la consulta excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

**URGENCIA DENTAL PARA LA MASCOTA**

El Usuario tendrá derecho al servicio derivado de una urgencia dental en su mascota, de acuerdo al plan contratado.

**Exclusiones**

- No se incluyen tratamientos odontológicos programados, limpiezas dentales de rutina, procedimientos estéticos, ortodoncia, prótesis, extracciones múltiples no derivadas de urgencia, enfermedades periodontales crónicas, medicamentos posteriores al tratamiento, ni cualquier servicio no relacionado directamente con una situación de urgencia. Tampoco aplicará en casos donde la mascota presente condiciones preexistentes o no sea apta clínicamente para el procedimiento.
- Si el costo del tratamiento excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

**CONCIERGE TELEFÓNICO MASCOTA**

Asesoría telefónica, diseñada para facilitarte la vida y brindarle a tu compañero peludo la mejor atención

A través de un solo canal de contacto, puedes acceder a la consulta y aclaración de dudas sobre: Información de restaurantes y hoteles pet friendly, páginas web y redes sociales para publicaciones de búsqueda, campañas de vacunación o esterilización, exposiciones y ferias, información sobre venta de accesorios y alimentos.

Este servicio tiene carácter informativo y de orientación, no implica la ejecución directa de reservas, compras o trámites.

Información será proporcionada por personal capacitado, con base en fuentes públicas y confiables.

**Exclusiones**

- Información sobre especies distintas a perros y gatos.
- Asesoría médica, nutricional o legal
- Responsabilidad por cambios en campañas, eventos o promociones no controladas por el proveedor.
- El servicio no garantiza disponibilidad, precios, ni calidad de terceros (hoteles, restaurantes, proveedores).
- No incluye gestión de reservas, compras ni trámites o pagos en nombre del usuario.
- Cualquier contratación de servicios o producto corre a cuenta del usuario.

**GUARDERÍA PARA MASCOTAS**

Cuando el propietario de la mascota, no tenga la posibilidad de dejar a su mascota en el domicilio, en virtud de que realizará un viaje internacional o nacional o por un daño que no permita la estancia de la mascota en el inmueble, MAS Servicios brindará el servicio de guardería para su mascota, por 12 horas.

Para la recepción de la mascota es necesario e indispensable llevar el alimento suficiente para los días de hospedaje, así como la especificación de la proporción por día, esto para prevenir cambios en su hábito alimenticio y/o complicaciones gastrointestinales.

**Requisitos para la admisión de la mascota:**

- El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal de tratarse de mascotas menores de un año, se debe presentar la plantilla con las respectivas vacunas de refuerzo.
- La mascota al momento de la recepción no deberá presentar ninguna enfermedad.
- La mascota deberá presentarse para su recepción desparasitada, interna y externamente.
- Entregar documentación que compruebe el viaje o daño del inmueble, del titular dueño de la mascota
- Sólo aplicará para una mascota por persona
- Cuando no se tenga la disponibilidad del proveedor o un proveedor en convenio, MASS se resguarda el derecho a ofrecer una restitución operativa hasta el tope de cobertura.

**Exclusiones**

- Quedan excluidos los servicios adicionales fuera de la red autorizada, cuidados prolongados o permanentes que excedan el evento contratado, gastos por alimentación especial no incluida en el servicio estándar, tratamientos médicos o terapéuticos durante la estancia, mascotas agresivas o con problemas de conducta que pongan en riesgo al personal, así como situaciones derivadas de enfermedades preexistentes no declaradas al momento de solicitar el servicio
- Si el costo del tratamiento excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio



## ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA TRANSPORTE AÉREO DE LA MASCOTA

Se brindará servicio especializado de asesoramiento y apoyo a los dueños de mascotas que necesitan transportar a sus animales en vuelos nacionales o internacionales. Este servicio está diseñado para guiar a los propietarios a través de las diversas regulaciones, requisitos y procedimientos necesarios para asegurar un viaje seguro y sin contratiempos para su mascota.

- La orientación se limita a información y recomendaciones, no incluye la gestión directa de trámites ni la contratación de servicios de transporte.
- El servicio no garantiza aceptación por parte de aerolíneas ni autoridades.
- La información será proporcionada por personal capacitado, con base en normativas oficiales

### Exclusiones

- Realización de trámites, pagos o reservas, ni pagos en nombre del usuario.
- Garantía sobre aceptación de la mascota por aerolíneas o autoridades.
- Asesoría para especies distintas a perros y gatos.
- Responsabilidad por cambios en regulaciones o políticas de aerolíneas o autoridades.
- Servicios no coordinados a través del centro de atención autorizado.
- Cualquier contratación de servicios o producto corre a cuenta del usuario

## HOSPEDAJE PARA MASCOTAS

Consiste en la coordinación y provisión de alojamiento temporal en un centro autorizado por MAS SERVICIOS, exclusivamente para mascotas registradas (perros y gatos) del titular, cuando éste se encuentre hospitalizado por un periodo superior a tres (3) días.

El hospedaje se brindará de acuerdo al plan contratado

### Condiciones Generales:

- El servicio debe ser solicitado con al menos 48 horas de anticipación, mediante la central de asistencias
- El propietario deberá designar a una persona responsable para entregar:  
Alimento habitual de la mascota  
(para evitar trastornos gastrointestinales por cambio brusco de dieta).
- Fotocopia del carnet de vacunación vigente.
- Información sobre condición física y temperamento de la mascota.
- Entregar documentación que compruebe la hospitalización del dueño de la mascota.

### Exclusiones

- Mascotas sin esquema de vacunación vigente.
- Animales con enfermedades contagiosas, agresividad extrema o condiciones que requieran cuidados médicos especializados.

- Gastos adicionales por alimentación especial, medicamentos, tratamientos veterinarios o transporte no contemplados en el plan.
- Eventos derivados de negligencia del propietario o falta de información veraz sobre la mascota.
- Si el costo del tratamiento excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

## ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA MASCOTA

El Usuario tendrá acceso a orientación legal telefónica especializada en temas relacionados con mascotas, la cual será proporcionada por abogados y asesores calificados. El servicio se limita a brindar información, lineamientos generales y recomendaciones legales aplicables en México, sin que constituya una representación legal directa ni el inicio de procedimientos judiciales o administrativos.

### Exclusiones

- No se incluyen gestiones presenciales ante autoridades, trámites legales, elaboración de demandas, contratos o escritos, representación en juicios, asesoría en materia penal, fiscal o corporativa, ni coberturas de gastos o honorarios derivados de litigios.
- El servicio se limita estrictamente a la orientación telefónica, sin asumir responsabilidad sobre la interpretación o aplicación que el Usuario haga de la información recibida.

## RESPONSABILIDAD CIVIL POR TENENCIA DE MASCOTAS

Mascota de 4 meses a 9 años

**GMX Seguros** se obliga a pagar la indemnización que el Asegurado deba por los Daños a Terceros que sean consecuencia de hechos realizados por la mascota sin dolo, ya sea por culpa en el cuidado o vigilancia, o por agresividad de la mascota asegurada.

Para la cobertura de Responsabilidad Civil los daños comprenden: lesiones corporales, enfermedades, muerte, así como el deterioro o destrucción de bienes que haya causado la mascota asegurada. Los perjuicios que resulten y el daño moral sólo se cubren cuando sean consecuencia directa e inmediata de los citados daños.

Las responsabilidades civiles materia del seguro se determinan conforme a la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

**Sublímite:** Gastos de defensa jurídica del 50% de la suma asegurada de Responsabilidad Civil.

**Deducible:** 10% en toda y cada pérdida con un mínimo de \$500.00 M.N.

**Exclusiones**

Aplicables, exclusivamente, a la cobertura de responsabilidad civil:

- El presente seguro cubre la responsabilidad civil extracontractual por daños no intencionales a terceros originados por la mascota asegurada. Por tanto, este seguro no se refiere a la responsabilidad civil contractual.
- Responsabilidades por daños ocasionados dolosamente, es decir, de forma intencional.
- Enfermedades, tratamientos y/o padecimiento de la mascota.

Los riesgos que en ningún caso ampara esta póliza de seguro son:

- Mascotas no declaradas en esta póliza.
- Perros de trabajo, cacería, guardia y/o protección y/o búsqueda y rescate de personas.

Consulte términos y condiciones en: [Seguro MediPet para Mascotas | GMX Seguros](#)

**EUTANASIA O FALLECIMIENTO ASISTIDO**

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada o vejez y que este sea el único medio para el alivio de la condición de la mascota. Se realizará la coordinación del profesional veterinario, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del médico veterinario.

Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, En caso contrario no habrá obligación para MAS SERVICIOS por los servicios tomados directamente por el titular

El servicio se brindará en los horarios de atención establecidos por los centros veterinarios participantes y conforme a la disponibilidad de agenda

Cuando no se tenga la disponibilidad del proveedor o un proveedor en convenio, MASS se resguarda el derecho a ofrecer una restitución operativa hasta el tope de cobertura.

**Exclusiones**

- La aplicación del beneficio para esta cobertura comenzará después de transcurrido el Periodo de Espera de 30 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de vigencia del certificado
- Servicios contratados directamente por el titular sin coordinación previa con MAS SERVICIOS.
- Procedimientos realizados por personas no certificadas o fuera de la normatividad vigente.
- Gastos adicionales por cremación, traslado o trámites funerarios no contemplados en el plan.

- Mascotas que no estén registrados en el plan o que presenten enfermedades contagiosas sin control.
- Si no se cuenta con la prescripción de MVZ en receta para poder hacer valido el servicio
- Cuando el usuario no proporcione información veraz u oportuna que permita atender adecuadamente la situación de asistencia
- Cuando el usuario no se identifique fehacientemente como integrante y/o beneficiario de algún programa de asistencias.
- Cuando se trate de una Mascota distinta a la declarada al contratar el beneficio.
- Servicios requeridos fuera del territorio de la república mexicana
- Negligencia por parte del usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un Veterinario.
- Todo gasto erogado sin previa notificación y autorización por parte de Mas Servicios
- Si el costo del servicio excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

## SERVICIO FUNERARIO PARA LA MASCOTA

Se prestarán los servicios funerarios, con la red de proveedores disponible para la zona en la que se encuentre la mascota, en caso de no contar con disponibilidad de proveedores y después de contar con la autorización de la central de asistencias podrá proceder por estudio de devolución de gastos, de acuerdo al plan contratado.

Se prestará el servicio en los siguientes casos:

- Atropellamiento, Lesiones por ataque de otros animales,
- Traumatismos o lesiones sufridas por accidentes, Caídas, ingestión de cuerpos extraños, golpe de calor, lesiones por acción violenta súbita y extraña o envenenamiento accidental o por enfermedad súbita grave e incurable.
- Se cubrirán los gastos de la incineración del cadáver de la Mascota y que el fallecimiento sea avalado por un Veterinario.
- Para acceder a este beneficio será necesaria la comprobación de los gastos funerarios.
- En caso de que los gastos realizados por propietario de la mascota sean mayores, solo se generará la devolución de acuerdo al plan.
- Cuando no se tenga la disponibilidad del proveedor o un proveedor en convenio, MASS se resguarda el derecho a ofrecer una restitución operativa hasta el tope de cobertura

### Exclusiones

- La aplicación del beneficio para esta cobertura comenzará después de transcurrido el Periodo de Espera de 90 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de vigencia del certificado.
- Si el costo del servicio excede el monto estipulado el usuario deberá cubrir la diferencia al prestador del servicio

## ASISTENCIA TANATOLÓGICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA

### Aplica para el Titular, dueño de la mascota

Es un servicio de apoyo emocional y orientación dirigido a personas que enfrentan la pérdida, enfermedad terminal o proceso de duelo por su animal de compañía.

A través de una atención cálida, confidencial y profesional, se ofrece acompañamiento inmediato por vía telefónica para ayudar a comprender, expresar y elaborar el dolor que conlleva la despedida de un ser querido no humano.

La asistencia puede ser preventiva, durante o posterior al fallecimiento de la mascota, y busca aliviar el sufrimiento, favorecer la aceptación y promover el bienestar emocional del tutor.

### Exclusiones

- **Atención médica veterinaria:**

El servicio no reemplaza ni ofrece diagnósticos, tratamientos o prescripciones médicas veterinarias.

- **Intervenciones de emergencia o crisis psiquiátrica:**

No se brinda atención a situaciones de riesgo vital o crisis graves (por ejemplo, ideas suicidas, violencia doméstica o autolesiones). En esos casos, el profesional deberá derivar al usuario a los servicios de emergencia correspondientes.

- **Terapia psicológica prolongada:**

La asistencia tanatológica telefónica no sustituye la atención psicoterapéutica o el seguimiento psicológico especializado. Su finalidad es de acompañamiento emocional breve y contención inicial.

- **Servicios presenciales o a domicilio:**

No se realizan visitas, traslados, ni asistencia física al lugar del deceso o cremación de la mascota.

- **Gestión de trámites o servicios funerarios:**

El servicio no incluye la contratación o coordinación directa de crematorios, entierros, transporte o documentación legal relacionada con la mascota.

- **Atención a terceros**

- **No se emite diagnóstico clínico, ni certificados psicológicos o psiquiátricos.**

- **Consultas fuera del horario establecido:**

Las llamadas fuera del horario de atención, o en canales no autorizados, no serán atendidas por motivos de confidencialidad y seguridad.

- **Consejería legal o económica:**

No se ofrece asesoría jurídica ni financiera respecto a indemnizaciones, seguros o disputas relacionadas con la mascota.



## COBERTURA DE SEGUROS

Aplican para el Titular, dueño de la mascota y con la Suma asegurada según plan contratado. Las condiciones y exclusiones se deberán consultar, de acuerdo a los términos de cada aseguradora.

## SEGUROS ARGOS

### MUERTE ACCIDENTAL

- Contratación 18 a 64 años
- Renovación 65 años
- Cancelación 70 años

Seguros Argos pagará la Suma Asegurada, si a consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia de la póliza y dentro de los 90 días siguientes a la fecha del mismo, algún miembro del grupo fallece.

Para mayor información sobre esta cobertura, favor de consultar las Condiciones Generales

[CG\\_VidaGrupo\\_VidaGrupo\\_Total-FEB2017.pdf](#)

## PREVEM SEGUROS

### PERDIDAS ORGÁNICAS

Titular de 18 a 65 años

Si como consecuencia de un Accidente Cubierto y dentro de los 90 días siguientes a la fecha del mismo, el asegurado sufre una de las pérdidas orgánicas indicadas en la escala "A", Prevem Seguros pagará al asegurado el porcentaje de la Suma Asegurada correspondiente a la pérdida orgánica, según la escala contratada. En caso de existir varias Pérdidas Orgánicas cubiertas, la cantidad que se pagará en total como indemnización máxima no podrá exceder del 100% de la Suma Asegurada contratada para este Beneficio.

Consultar Términos y Condiciones en Prevem Seguros: [imprevistos.pdf](#)

### INDEMNIZACIÓN POR FRACTURA DE HUESOS POR ACCIDENTE

De 18 a 65 años

Prevem Seguros pagará un porcentaje de la suma asegurada contratada (\$2,000 o \$4,000) en caso de que el asegurado sufra una rotura de hueso, a consecuencia de un accidente cubierto, de acuerdo con la localización de la fractura como se indique en la tabla de indemnización.

**Exclusiones específicas**

- Fisuras óseas, entendiéndose por éstas las grietas en el hueso o fractura incompleta
- que se caracteriza por la existencia de una línea de fractura, que no circunscribe ningún fragmento óseo.
- Fracturas producidas como consecuencia inmediata o mediata de osteoporosis.
- Fracturas patológicas, entendidas como aquellas en que se rompe un hueso que ha perdido su resistencia normal a consecuencia de una enfermedad y que puede ocurrir incluso con las actividades normales (por ejemplo, tumores óseos, enfermedades del metabolismo).
- Fracturas derivadas de procesos de parto o de sus complicaciones.

Consultar Términos y Condiciones y exclusiones generales en Prevem Seguros: [imprevistos.pdf](#)

**INDEMNIZACIÓN DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN**

De 18 a 65 años

Prevem Seguros pagará la suma asegurada del beneficio de acuerdo al plan contratado, por cada día que el asegurado esté hospitalizado debido a un accidente cubierto por el beneficio básico después de que se cubra el periodo mínimo de 24 horas de hospitalización y hasta un máximo de 2 horas.

**Exclusiones específicas**

- Hospitalizaciones que se produzcan como consecuencia directa de enfermedades o padecimientos preexistentes.
- Cuando no exista justificación médica para la hospitalización (curas de reposo)

Consultar Términos y Condiciones y exclusiones generales en Prevem Seguros: [imprevistos.pdf](#)