



PROTECCIÓN MASCOTA
CONDICIONES GENERALES

IRL ASISTENCIA

CONTENIDO

CONDICIONES GENERALES PROTECCION MASCOTA

***Tabla de Beneficios**

COBERTURAS PROGRAMA 1

1. Asistencia veterinaria por accidente o enfermedad
2. Traslado de mascota por accidente
3. Reembolso de una consulta veterinaria en caso de accidente
4. Vacuna Antirrábica
5. Desparasitación
6. Asistencia telefónica veterinaria
7. Referencias de Clínicas Veterinarias
8. Orientación para el transporte aéreo de mascota
9. Asistencia funeraria mascota
10. Concierge mascota
11. Descuento en alimentos para mascota
12. Responsabilidad Civil

Términos y Condiciones

Exclusiones Generales Programa 1

CONDICIONES GENERALES PROTECCION MASCOTA

***Tabla de Beneficios**

COBERTURAS PROGRAMA 2

1. Asistencia veterinaria por accidente o enfermedad
2. Traslado de mascota por accidente
3. Reembolso de una consulta veterinaria en caso de accidente
4. Vacuna Antirrábica
5. Desparasitación
6. Asistencia telefónica veterinaria
7. Referencias de Clínicas Veterinarias
8. Orientación para el transporte aéreo de mascota
9. Asistencia funeraria mascota
10. Concierge mascota
11. Descuento en alimentos para mascota
12. Responsabilidad Civil

Términos y Condiciones

Exclusiones Generales Programa 2

CONDICIONES GENERALES PROTECCION MASCOTA

*Tabla de Beneficios

COBERTURAS PROGRAMA 1

Una mascota por titular: Solo cubre perros, gatos y roedores (ratones y hamsters).

NO.	COBERTURA	BENEFICIO	EVENTOS	LIMITE/MXN
1	Asistencia veterinaria por accidente o enfermedad	Cubre procedimientos veterinarios en clínica o consultorio. Aplica por reembolso. EXCLUSIONES: Esta asistencia no incluye procedimientos quirúrgicos a consecuencia de enfermedades del corazón, cáncer, enfermedades renales preexistentes o bien esterilización de mascotas, operación de orejas y cola o cualquier otra cirugía estética.	2 eventos por año por programa adquirido	Hasta \$2,500 por evento y por reembolso
2	Traslado de Mascota por accidente	En caso que el dueño y/o propietario se vea imposibilitado para realizarlo. El traslado será del domicilio al consultorio o clínica veterinaria o viceversa. Esta asistencia está sujeta a disposición del proveedor. (Se tomará en cuenta la severidad de la emergencia, las características de la mascota y las unidades disponibles).	1 eventos (ida o vuelta) por año por programa adquirido	Hasta \$1,000
3	Reembolso de una consulta veterinaria en caso de accidente	El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar una consulta por accidente en la clínica veterinaria de nuestra red más cercana al domicilio o lugar que requiera el dueño y/o propietario de la mascota. Se coordinará el servicio y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del mismo, desde el momento en que se solicite, hasta el momento en que concluya.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta \$500
4	Vacuna antirrábica	El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente la vacuna antirrábica para su mascota, con la red veterinaria. Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización de IRL Asistencia.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta \$500
5	Desparasitación	El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente una desparasitación para su mascota, con la red veterinaria. Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización de IRL Asistencia.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta \$500

NO.	COBERTURA	BENEFICIO	EVENTOS	LIMITE/MXN
6	Asistencia veterinaria telefónica	<p>En horas hábiles y solamente para consultas básicas que no requieran diagnóstico.</p> <p>En caso de requerir esta asistencia en horas NO hábiles, se proporcionarán referencias de clínicas o veterinarios que sí tengan servicio 24 horas.</p> <p>En caso de que el dueño y/o propietario tenga cualquier consulta veterinaria referente a molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota, se realizará un enlace telefónico con un profesional del área, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad.</p> <p>Consulta telefónica veterinaria sobre manejo de alimentación, vacunas, información de medicamentos. De acuerdo a comentarios de proveedores, los veterinarios no brindarán recomendación de medicamentos, lo anterior debido a que el diagnóstico de enfermedades y receta de medicamentos está sujeto a la evaluación física de la mascota por el proveedor.</p>	Ilimitado	-
7	Referencia de clínicas veterinarias	<p>Se concertará una cita con el veterinario, clínica, estética u otro establecimiento previa solicitud del dueño y/o propietario y con cargo a éste.</p> <p>Se coordinará la atención requerida y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del servicio, desde el momento en que se concreta la cita, hasta el momento en que concluye el servicio.</p>	Ilimitado	-
8	Orientación telefónica para transporte aéreo de mascotas	<p>Orientación telefónica sobre trámites y procedimientos para el transporte aéreo de mascotas.</p> <p>A petición del dueño y/o Beneficiario, se indicarán los procedimientos para el transporte aéreo de animales de acuerdo a la aerolínea utilizada. Este servicio sólo brinda orientación e información sobre los requerimientos para el traslado de la mascota, no siendo responsabilidad de IRL Asistencia realizar el mismo.</p>	Ilimitado	-

NO.	COBERTURA	BENEFICIO	EVENTOS	LIMITE/MXN
9	Asistencia funeraria para mascota	En caso de muerte de la mascota IRL Asistencia se encargará de llevar a cabo el proceso funerario y la cremación así como su entrega al dueño una vez realizada. (Cremación + urna). Costos excedentes a cargo del titular.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta \$3,000
10	Concierge mascota	Se proporcionará información y seguimiento relacionado: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación en Caso de Pérdida de Mascota: que hacer y a dónde acudir. • Seguimiento de la Cartilla de Vacunación de la mascota • Campañas de Vacunación. • Exposiciones y Ferias. • Información sobre Venta de Accesorios y Alimento. • Información de Restaurantes & Hoteles "Pet Friendly" 	Ilimitado	-
11	Descuento en alimento para mascota	Desuentos del 15% en la mayor tienda de alimentos y accesorios de mascota en línea. Aplica el descuento solo para la primera compra de alimento.	1 evento por año por programa adquirido	-
12	Responsabilidad Civil	Protección contra cualquier daño que pueda causar la mascota a terceros, ya sea a personas u objetos, por hechos u omisiones no dolosos, ocurridos durante la vigencia del plan contratado. Aplica deducible del 10 % sobre el valor de la pérdida, con mínimo de \$1,500.00 MXN. No aplica para roedores y felinos.	-	Hasta \$25,000

1. Asistencia veterinaria por accidente o enfermedad

Cubre procedimientos veterinarios en clínica o consultorio. Aplica por reembolso.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

EXCLUSIONES: Esta asistencia no incluye procedimientos quirúrgicos a consecuencia de enfermedades del corazón, cáncer, enfermedades renales preexistentes o bien esterilización de mascotas, operación de orejas y cola o cualquier otra cirugía estética.

2. Traslado de mascota por accidente

En caso que el dueño se vea imposibilitado para realizarlo. El traslado será del domicilio al consultorio o clínica veterinaria o viceversa.

Esta asistencia está sujeta a disposición del proveedor.

(Se tomará en cuenta la severidad de la emergencia, las características de la mascota y las unidades disponibles).

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

3. Reembolso de una consulta veterinaria en caso de accidente

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar una consulta por accidente en la clínica veterinaria de nuestra red más cercana al domicilio o lugar que requiera el dueño y/o propietario de la mascota.

Se coordinará el servicio y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del mismo, desde el momento en que se solicite, hasta el momento en que concluya.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

4. Vacuna Antirrábica

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente la vacuna antirrábica para su mascota, con la red veterinaria.

Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización de IRL Asistencia.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

5. Desparasitación

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente una desparasitación para su mascota, con la red veterinaria. Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización de IRL Asistencia.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

6. Asistencia telefónica veterinaria

En horas hábiles y solamente para consultas básicas que no requieran diagnóstico.

En caso de requerir esta asistencia en horas NO hábiles, se proporcionarán referencias de clínicas o veterinarios que sí tengan servicio 24 horas.

En caso de que el dueño y/o propietario tenga cualquier consulta veterinaria referente a molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota, se realizará un enlace telefónico con un profesional del área, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad.

Consulta telefónica veterinaria sobre manejo de alimentación, vacunas, información de medicamentos.

De acuerdo a comentarios de proveedores, los veterinarios no brindarán recomendación de medicamentos, lo anterior debido a que el diagnóstico de enfermedades y receta de medicamentos está sujeto a la evaluación física de la mascota por el proveedor.

Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.

7. Referencias de Clínicas Veterinarias

Se concertará una cita con el veterinario, clínica, estética u otro establecimiento previa solicitud del dueño y/o propietario y con cargo a éste.

Se coordinará la atención requerida y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del servicio, desde el momento en que se concreta la cita, hasta el momento en que concluye el servicio. Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.

8. Orientación para el transporte aéreo de mascota

Orientación telefónica sobre trámites y procedimientos para el transporte aéreo de mascotas. A petición del dueño y/o propietario, se indicarán los procedimientos para el transporte aéreo de la mascota de acuerdo a la aerolínea utilizada.

Este servicio sólo brinda orientación e información sobre los requerimientos para el traslado de la mascota, no siendo responsabilidad de IRL Asistencia realizar el mismo.

Para proporcionar esta asistencia se tomará en cuenta la severidad de la emergencia y las características de la mascota (tamaño), con el fin de informar y acordar con el titular el tiempo de respuesta y el proveedor asignado.

9. Asistencia funeraria mascota

En caso de muerte de la mascota IRL Asistencia se encargará de llevar a cabo el proceso funerario y la cremación así como su entrega al dueño y/o propietario una vez realizada. (Cremación + urna). Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios, Costos excedentes a cargo del titular.

10. Concierge mascota

Se proporcionará información y seguimiento relacionado:

- Orientación en Caso de Pérdida de Mascota: que hacer y a dónde acudir.
- Seguimiento de la Cartilla de Vacunación de la mascota
- Campañas de Vacunación.
- Exposiciones y Ferias.
- Información sobre Venta de Accesorios y Alimento.
- Información de Restaurantes y Hoteles "Pet Friendly"
- Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.

11. Descuento en alimentos para mascota

Este descuento es para compra de alimento en una tienda online y está gestionado por IRL directamente. El descuento es del 15% y solo aplica en la primer compra.

12. Responsabilidad Civil

Protección contra cualquier daño que pueda causar la mascota a terceros, ya sea a personas u objetos, por hechos u omisiones no dolosos, ocurridos durante la vigencia del plan contratado.

Aplica deducible del 10 % sobre el valor de la pérdida, con mínimo de \$1,500.00 MXN.

No aplica para roedores y felinos.

Condiciones para la prestación de servicios

- El límite máximo de edad de las mascotas es de 7 años. No se cubren mascotas con una edad superior.
- Los servicios siempre deberán solicitarse a través del Centro de Asistencia de IRL Asistencia, al teléfono **01 800 707 7683**

Territorio

- Los servicios serán realizados en territorio Mexicano.

Requisitos para el uso del servicio

La prestación de servicios está sujeta a:

- Que los eventos ocurran durante la vigencia.
- Que sean solicitados a IRL Asistencia inmediatamente después de ocurridos.
- Para tener derecho a usar estas asistencias, el usuario debe llamarnos para asignar proveedor. Solo en caso de no existir proveedor aplicará reembolso.

Reembolso de los servicios

- El dueño deberá comprobar con cartilla de vacunación o certificado que la mascota que requiere la asistencia es de su pertenencia.
- El reembolso de los gastos realizados por el cliente se hará previa presentación de documentos originales que acrediten el evento cubierto, tales como facturas, informes médicos veterinarios, entre otros.
- El pago se realizará siempre y cuando el dueño se haya comunicado con IRL Asistencia previamente.
- Para tener derecho a usar estas asistencias, el usuario debe llamarnos para asignar proveedor. Solo en caso de no existir proveedor aplicará reembolso.
- Las asistencias aquí presentadas no incluye ningún seguro, el precio indicado solo corresponden a las asistencias descritas en la sección de coberturas.
- No se incluye ningún periodo gratuito de programa.

Términos y Condiciones

- No se cubre ningún animal exótico ni reptiles. El certificado solo ampara perros gatos, ratones o hámster.
- Se excluyen mascotas con edad mayor a 7 años.
- Se excluyen condiciones preexistentes de la mascota.
- Se excluyen enfermedades derivadas de condiciones hereditarias típicas de algunas razas independientemente de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- La atención de rutina de la mascota no está cubierta.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Limpiezas de boca y tratamiento odontológicos de cualquier tipo, salvo los originados por un hecho accidental.
- Se define como condición preexistente, la enfermedad que requiera atención antes de la fecha de compra del programa, normalmente esta ha sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.

Exclusiones Generales Programa 1

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, los siguientes:

- a) Cuando no se proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- b) Cuando no se acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- c) Cuando el dueño incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- d) Cuando el dueño no se comunique con IRL Asistencia para solicitar los servicios.
- e) Cuando el dueño no compruebe que es de su pertenencia la mascota.
- f) Los daños causados por mala fe del usuario.
- g) También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.
 - Servicios en el extranjero.
- h) Partos de las mascotas.
- i) Enfermedades preexistentes o alguna derivada de estas (corazón, cáncer, enfermedades renales preexistentes).
- j) Esterilización de mascotas.
- k) No incluye procedimientos quirúrgicos a consecuencia de enfermedades pre-existentes
- l) Cirugías estéticas (cola o rabo, ojos, orejas y cualquier otra considerada como estética)
- m) Golpes y heridas ocasionados por el maltrato de mascotas.
- n) Enfermedades y heridas ocasionadas por experimentos con mascotas.
- o) Robo con violencia y/o asalto de mascotas.
- p) Envenenamientos e intoxicaciones, tanto si son producidos por ingestión, por inhalación o por picadura o mordedura.
- q) Extravío de mascotas
- r) Mascotas lesionadas o que hayan muerto por haber participado en enfrentamientos, competencias, desafíos y/o peleas de cualquier tipo.
- s) No se cubre ningún animal exótico

CONDICIONES GENERALES PROTECCION MASCOTA

*Tabla de Beneficios

COBERTURAS PROGRAMA 2

Dos mascotas por titular: Solo cubre perros, gatos y roedores (ratones y hamsters).

NO.	COBERTURA	BENEFICIO	EVENTOS	LIMITE/MXN
1	Asistencia veterinaria por accidente o enfermedad	Cubre procedimientos veterinarios en clínica o consultorio. Aplica por reembolso. EXCLUSIONES: Esta asistencia no incluye procedimientos quirúrgicos a consecuencia de enfermedades del corazón, cáncer, enfermedades renales preexistentes o bien esterilización de mascotas, operación de orejas y cola o cualquier otra cirugía estética.	2 eventos por año por programa adquirido	Hasta \$2,500 por evento y por reembolso
2	Traslado de Mascota por accidente	En caso que el dueño y/o propietario se vea imposibilitado para realizarlo. El traslado será del domicilio al consultorio o clínica veterinaria o viceversa. Esta asistencia está sujeta a disposición del proveedor. (Se tomará en cuenta la severidad de la emergencia, las características de la mascota y las unidades disponibles).	1 eventos (Ida o vuelta) por año por programa adquirido	Hasta \$1,000
3	Reembolso de una consulta veterinaria en caso de accidente	Sólo aplica hasta la suma límite. El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar una consulta por accidente en la clínica veterinaria de nuestra red más cercana al domicilio o lugar que requiera el dueño y/o propietario de la mascota. Se coordinará el servicio y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del mismo, desde el momento en que se solicite, hasta el momento en que concluya.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta \$500
4	Vacuna antirrábica	El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente una vacuna antirrábica por cada mascota (máximo 2 mascotas), con la red veterinaria. Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización de IRL Asistencia.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta \$500
5	Desparasitación	El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente una desparasitación por cada mascota (máximo 2 mascotas), con la red veterinaria. Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización De IRL Asistencia.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta \$500
6	Asistencia veterinaria telefónica	En horas hábiles y solamente para consultas básicas que no requieran diagnóstico. En caso de requerir esta asistencia en horas NO hábiles, se proporcionarán referencias de clínicas o veterinarios que sí tengan servicio 24 horas. En caso de que el dueño y/o propietario tenga cualquier consulta veterinaria referente a molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota, se realizará un enlace telefónico con un profesional del área, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad. Consulta telefónica veterinaria sobre manejo de alimentación, vacunas, información de medicamentos. De acuerdo a comentarios de proveedores, los veterinarios no brindarán recomendación de medicamentos, lo anterior debido a que el diagnóstico de enfermedades y receta de medicamentos está sujeto a la evaluación física de la mascota por el proveedor.	Ilimitado	-

NO.	COBERTURA	BENEFICIO	EVENTOS	LIMITE/MXN
7	Referencia de clínicas veterinarias	Se concertará una cita con el veterinario, clínica, estética u otro establecimiento previa solicitud del dueño y/o propietario y con cargo a éste. Se coordinará la atención requerida y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del servicio, desde el momento en que se concreta la cita, hasta el momento en que concluye el servicio.	Ilimitado	-
8	Orientación telefónica para transporte aéreo de mascotas	Orientación telefónica sobre trámites y procedimientos para el transporte aéreo de mascotas. A petición del dueño y/o Beneficiario, se indicaran los procedimientos para el transporte aéreo de la mascota de acuerdo a la aerolínea utilizada. Este servicio sólo brinda orientación e información sobre los requerimientos para el traslado de la mascota, no siendo responsabilidad de IRL Asistencia realizar el mismo.	Ilimitado	-
9	Asistencia funeraria para mascota	En caso de muerte de la mascota IRL Asistencia se encargará de llevar a cabo el proceso funerario y la cremación así como su entrega al dueño y/o propietario una vez realizada. (Cremación + urna). Costos excedentes a cargo del titular.	1 evento por año por programa adquirido	Hasta 3,000
10	Concierge mascota	Se proporcionará información y seguimiento relacionado: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación en Caso de Pérdida de Mascota: que hacer y a dónde acudir. • Seguimiento de la Cartilla de Vacunación de la mascota • Campañas de Vacunación. • Exposiciones y Ferias. • Información sobre Venta de Accesorios y Alimento. • Información de Restaurantes & Hoteles "Pet Friendly" 	Ilimitado	-
11	Descuento en alimento para mascota	Desuentos del 15% en la mayor tienda de alimentos y accesorios de mascota en línea. Aplica el descuento solo para la primera compra de alimento.	1 evento por año por programa adquirido	-
12	Responsabilidad Civil	Protección contra cualquier daño que pueda causar la mascota a terceros, ya sea a personas u objetos, por hechos u omisiones no dolosos, ocurridos durante la vigencia del plan contratado. Aplica deducible del 10 % sobre el valor de la pérdida, con mínimo de \$1,500.00 MXN. No aplica para roedores y felinos.	-	Hasta \$25,000

1. Asistencia veterinaria por accidente o enfermedad

Cubre procedimientos veterinarios en clínica o consultorio. Aplica por reembolso.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

EXCLUSIONES: Esta asistencia no incluye procedimientos quirúrgicos a consecuencia de enfermedades del corazón, cáncer, enfermedades renales preexistentes o bien esterilización de mascotas, operación de orejas y cola o cualquier otra cirugía estética.

2. Traslado de mascota por accidente

En caso que el dueño y/o propietario se vea imposibilitado para realizarlo. El traslado será del domicilio al consultorio o clínica veterinaria o viceversa.

Esta asistencia está sujeta a disposición del proveedor.

(Se tomará en cuenta la severidad de la emergencia, las características de la mascota y las unidades disponibles).

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

3. Reembolso de una consulta veterinaria en caso de accidente

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar una consulta por accidente en la clínica veterinaria de nuestra red más cercana al domicilio o lugar que requiera el dueño y/o propietario de la mascota.

Se coordinará el servicio y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del mismo, desde el momento en que se solicite, hasta el momento en que concluya.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

4. Vacuna Antirrábica

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente una vacuna antirrábica por cada mascota (máximo 2 mascotas), con la red veterinaria.

Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización de IRL Asistencia.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

5. Desparasitación

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar anualmente una desparasitación por cada mascota (máximo 2 mascotas), con la red veterinaria.

Este beneficio no es reembolsable si el cliente acude sin previa autorización de IRL Asistencia.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

6. Asistencia telefónica veterinaria

En horas hábiles y solamente para consultas básicas que no requieran diagnóstico.

En caso de requerir esta asistencia en horas NO hábiles, se proporcionarán referencias de clínicas o veterinarios que sí tengan servicio 24 horas.

En caso de que el dueño y/o propietario tenga cualquier consulta veterinaria referente a molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota, se realizará un enlace telefónico con un profesional del área, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad.

Consulta telefónica veterinaria sobre manejo de alimentación, vacunas, información de medicamentos.

De acuerdo a comentarios de proveedores, los veterinarios no brindarán recomendación de medicamentos, lo anterior debido a que el diagnóstico de enfermedades y receta de medicamentos está sujeto a la evaluación física de la mascota por el proveedor.

Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.

7. Referencias de Clínicas Veterinarias

Se concertará una cita con el veterinario, clínica, estética u otro establecimiento previa solicitud del dueño y/o propietario y con cargo a éste.

Se coordinará la atención requerida y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor del servicio, desde el momento en que se concreta la cita, hasta el momento en que concluye el servicio.

Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.

8. Orientación para el transporte aéreo de mascota

Orientación telefónica sobre trámites y procedimientos para el transporte aéreo de mascotas.

A petición del dueño y/o propietario, se indicarán los procedimientos para el transporte aéreo de la mascota de acuerdo a la aerolínea utilizada.

Este servicio sólo brinda orientación e información sobre los requerimientos para el traslado de la mascota, no siendo responsabilidad de IRL Asistencia realizar el mismo.

Para proporcionar esta asistencia se tomará en cuenta la severidad de la emergencia y las características de la mascota (tamaño), con el fin de informar y acordar con el titular el tiempo de respuesta y el proveedor asignado.

9. Asistencia funeraria mascota

En caso de muerte de la mascota IRL Asistencia se encargará de llevar a cabo el proceso funerario y la cremación así como su entrega al dueño y/o propietario una vez realizada. (Cremación + urna).

Costos excedentes a cargo del titular.

Se pagará únicamente la suma indicada en la *Tabla de Beneficios.

10. Concierge mascota

- Se proporcionará información y seguimiento relacionado:
- Orientación en Caso de Pérdida de Mascota: que hacer y a dónde acudir.
- Seguimiento de la Cartilla de Vacunación de la mascota
- Campañas de Vacunación.
- Exposiciones y Ferias.
- Información sobre Venta de Accesorios y Alimento.
- Información de Restaurantes y Hoteles "Pet Friendly"
- Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.

11. Información sobre cobertura de descuento en alimentos para mascota

Este descuento es para compra de alimento en una tienda online y está gestionado por IRL directamente. El descuento es del 15% y solo aplica en la primer compra.

12. Información y recolección de documentos para Responsabilidad Civil Cobertura de TPA

Protección contra cualquier daño que pueda causar la mascota a terceros, ya sea a personas u objetos, por hechos u omisiones no dolosos, ocurridos durante la vigencia del plan contratado.

Aplica deducible del 10 % sobre el valor de la pérdida, con mínimo de \$1,500.00 MXN.

No aplica para roedores y felinos.

Considerar que:

- No considerara proceso de dictaminación por parte de IRL Asistencia.
- IRL Asistencia no hará ningún servicio de administración de pagos.
- No considera reportes adicionales a los de calidad.

Condiciones para la prestación de servicios

- El límite máximo de edad de las mascotas es de 7 años. No se cubren mascotas con una edad superior.
- Los servicios siempre deberán solicitarse a través del Centro de Asistencia de IRL Asistencia, al teléfono **01 800 707 7683**.

Territorio

- Los servicios serán realizados en territorio Mexicano.

Requisitos para el uso del servicio

- La prestación de servicios está sujeta a:
- Que los eventos ocurran durante la vigencia.
- Que sean solicitados a IRL Asistencia inmediatamente después de ocurridos.
- Para tener derecho a usar estas asistencias, el usuario debe llamarnos para asignar proveedor.
- Solo en caso de no existir proveedor aplicará reembolso.

Reembolso de los servicios

- El dueño y/o propietario deberá comprobar con cartilla de vacunación o certificado que la mascota que requiere la asistencia es de su pertenencia.
- El reembolso de los gastos realizados por el cliente se hará previa presentación de documentos originales que acrediten el evento cubierto, tales como facturas, informes médicos veterinarios, entre otros.
- El pago se realizará siempre y cuando el dueño y/o propietario se haya comunicado con IRL Asistencia previamente.
- Para tener derecho a usar estas asistencias, el usuario debe llamarnos para asignar proveedor. Solo en caso de no existir proveedor aplicará reembolso.
- Las asistencias aquí presentadas no incluye ningún seguro, el precio indicado solo corresponden a las asistencias descritas en la sección de coberturas.
- No se incluye ningún periodo gratuitito de programa.

Términos y Condiciones

- No se cubre ningún animal exótico ni reptiles. El certificado solo ampara perros gatos, ratones o hamster.
- Se excluyen mascotas con edad mayor a 7 años.
- Se excluyen condiciones preexistentes de la mascota.
- Se excluyen enfermedades derivadas de condiciones hereditarias típicas de algunas razas independientemente de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- La atención de rutina de la mascota no está cubierta.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Limpiezas de boca y tratamiento odontológicos de cualquier tipo, salvo los originados por un hecho accidental.
- Se define como condición preexistente, la enfermedad que requiera atención antes de la fecha de compra del programa, normalmente esta ha sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.

Exclusiones Generales Programa 2

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, los siguientes:

- a) Cuando no se proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- b) Cuando no se acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- c) Cuando el dueño y/o propietario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- d) Cuando el dueño y/o propietario no se comunique con IRL Asistencia para solicitar los servicios.
- e) Cuando el dueño y/o propietario no compruebe que es de su pertenencia la mascota.
- f) Los daños causados por mala fe del usuario.
- g) También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.
 - Servicios en el extranjero.
- h) Enfermedades preexistentes de la mascota y partos de las mascotas.
- i) Cirugías estéticas (cola o rabo, ojos, orejas y cualquier otra considerada como estética)
- j) Golpes y heridas ocasionados por el maltrato de mascotas.
- k) Enfermedades y heridas ocasionadas por experimentos con mascotas.
- l) Robo con violencia y/o asalto de mascotas.
- m) Envenenamientos e intoxicaciones, tanto si son producidos por ingestión, por inhalación o por picadura o mordedura.
- n) Extravío de mascotas
- o) Mascotas lesionadas o que hayan muerto por haber participado en enfrentamientos, competencias, desafíos y/o peleas de cualquier tipo.