

MANUAL DEL USUARIO

El objetivo de este manual es proporcionar toda la información que el titular debe saber de nuestro plan de asistencia para mascotas y poder utilizar nuestros servicios correctamente.

Le rogamos que lea el manual en su totalidad y recuerde que la información que se encuentra aquí es complementaria a las reglas resumidas en su certificado de asistencia ya enviado por correo electrónico y especialmente a las cláusulas generales de los planes que están disponibles para descargar en su solicitud por Salud 4 Patas.

1. OBJETIVO DE NUESTROS PLANES

El propósito de nuestros planes es cubrir el costo de los servicios telefónicos de orientación veterinaria, consultas con un veterinario, referencias, descuentos y búsqueda de mascotas em caso de extravío.

Nuestros planes **NO CUBREN** los tratamientos para enfermedades crónicas.

2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA MASCOTAS

La contratación de nuestra asistencia se puede realizar de forma exclusiva y directa en la aplicación Salud 4 Patas. Partimos del principio de buena fe y entendemos que toda la información transmitida al contrato es verdadera.

Si se descubre que cualquier información transmitida para contratar nuestra asistencia es falsa, el plan contratado se cancelará sin reembolsar ninguna tarifa mensual pagada.

La información incorrecta que puede hacer que se cancele el plan se describe en este manual en los temas a continuación.

Es deber del titular enviarnos la tarjeta de vacunación de la mascota o cualquier otro documento que pruebe la edad de la mascota cuando se solicite.

3. CRITERIOS OBJETIVOS PARA CONTRATAR NUESTROS PLANES

- Solo para perros y gatos.;
- Contratación solo para personas con CURP;
- Máximo de 3 (tres) mascotas por CURP;
- Tener la vacuna actualizada, de acuerdo con el calendario anual.;
- Declarar si existe alguna preexistencia conocida;
- Indique si existen enfermedades crónicas conocidas;

Si la mascota no cumple con los criterios presentados anteriormente y el propietario no solicita la cancelación. Nos reservamos el derecho de realizar una cancelación unilateral sin revocar el monto pagado una vez que se verifique que la mascota no cumple con nuestros criterios.

4. PLANES, SERVICIOS, LÍMITES, FALTAS, EVENTO Y EXCLUSIONES

Intentamos ser muy claros acerca de nuestro servicio, límites y exclusiones de los servicios, para que nuestros clientes sepan exactamente qué servicio están contratando. A pesar de esta información, no se le envió ningún certificado de su plan o su correo electrónico en las cláusulas alemanas del mismo, hemos preparado un breve resumen para que pueda confirmar que nos ha contratado para ayudarlo a cumplir plenamente sus servicios.

Reforzamos que nuestra asistencia se centra en servicios telefónicos de orientación veterinaria, consultas con un veterinario, referencias, descuentos y ayuda en la búsqueda de mascotas por extravío. No ofrecemos exámenes o chequeos de rutina.

Plan – En el Certificado ya enviado a su correo electrónico, presentamos un resumen de la cobertura y las reglas de uso, cuyos detalles se pueden acceder en la aplicación Salud 4 Patas y en los Artículos generales.

Servicios – Cada plan tiene una gama de servicios que estarán disponibles para su mascota. Si su plan no tiene un servicio específico, no estará disponible para su uso. Por favor revise el certificado de su plan.

Evento - Es el evento que desencadena el uso de los servicios disponibles en los planes, como una enfermedad o un accidente. Un evento puede desencadenar el uso de varios servicios que pueden llevar días, semanas y, en algunos casos, incluso meses para completarse (procedimientos sucesivos). Dentro del mismo evento, se deben observar los límites financieros de cada servicio. Verifique el certificado de su plan para conocer los límites de eventos para cada servicio.

Límites – Trabajamos con dos tipos de límites, por evento y global. El límite por evento es el valor financiero que un servicio determinado tiene dentro del mismo evento. El límite anual global es el límite que tiene su plan y que puede usarse durante un año del plan. El límite anual global se renueva en el aniversario de su plan. Por favor revise el certificado de su plan.

Exclusiones – Nuestros planes no cubren la atención en algunas situaciones, como el tratamiento de la leishmaniasis; costos con control de parásitos (pulgas, garrapatas), entre otros. Por favor revise su certificado y cláusulas generales para todas las exclusiones.

Si en una llamada, se detecta que los servicios solicitados se refieren a procedimientos de revisión o relacionados con enfermedades crónicas, tendremos la prerrogativa de negar el servicio.

La ENFERMEDAD CRÓNICA es una enfermedad que persiste por largos períodos y no se resuelve en un período corto de tiempo, como cáncer, hipertensión, diabetes, obesidad, entre otros. Recomendamos leer el ítem 7 de nuestras cláusulas generales, que trata de lo que el plan no cubre.

5. MODELO DE SERVICIO - CLÍNICAS DE REFERENCIA Y REEMBOLSO

Contamos con una red de clínicas asociadas en toda la República Mexicana para atender a nuestros clientes, pero independientemente de la existencia de una clínica asociada cerca de donde se encuentra su mascota.

Las clínicas de referencia o los veterinarios ya tienen su propia dinámica de pago, han realizado servicios bien evaluados por nuestros clientes y tienen nuestra confianza para servir a su mascota.

Importante: En algunas situaciones, la única opción que tendremos es un reembolso (según la región y el horario de atención). Si no se siente cómodo con esta situación, utilice la cancelación con el reembolso completo de la primera tarifa mensual.

6. SOLICITANDO SERVICIO

Los procedimientos deben ser previamente aprobados por el centro de relaciones.

Al llamar al 555015-5018, el cliente debe informar:

- 1.** Proporcione nombre completo, número telefónico y datos de la mascota ;
- 2.** Breve descripción de lo que está sucediendo con su mascota o el servicio que requiere.
- 3.** El cliente debe hacer todo lo posible para garantizar que el problema de las mascotas no aumente ni se propague;
- 4.** El Cliente no puede, sin el consentimiento previo y / o escrito de Iké Asistencia, aceptar la responsabilidad, comprometer o asignar los servicios contratados a otros; ni incurre en gastos sin la autorización previa de Iké Asistencia;
- 5.** Si el Cliente, por su culpa o negligencia, no cumple con alguna de estas obligaciones, Iké Asistencia se reserva el derecho de no proporcionar el Servicio e inmediatamente cancelar el Contrato por incumplimiento.

7. PRINCIPIO DE BUENA FE - PÉRDIDA DE DERECHO

Siempre asumimos que la información que se pasa a nuestra documentación central y presentada es verdadera y de buena fe. Sin embargo, con el objetivo del uso correcto de los planes, realizamos varias auditorías.

Por lo tanto, nos reservamos el derecho de cancelar el plan inmediatamente sin reembolsar ningún monto cuando se descubra que la documentación que nos envió es falsa o no contiene la verdad.

Algunas situaciones comunes que enfrentamos a diario son el envío de informes falsos para liberar servicios relacionados con enfermedades preexistentes y el envío de facturas con la inclusión y los valores de servicios no disponibles y no discriminados, como los valores baño y aseo incluidos sin descripción en una nota de consulta. Recomendamos leer el ítem 13 de nuestras cláusulas generales, que trata sobre la Pérdida de Derecho.

8. PAGOS

Para mantener su asistencia para mascotas activa y disponible para su uso, el pago de su suscripción a Asistencia Salud 4 Patas debe estar actualizado.

Los planes vencidos por más de 30 días pueden cancelarse automáticamente sin previo aviso que los mencionados anteriormente.

9. CANALES DE SERVICIO

555015-5018 – Accionamientos

info@ikeasistencia.com – Envío de documentación y seguimiento de asistencia.

atc@pbcustomer-care.com – Dudas, quejas, sugerencias y asuntos relacionados con el cobro de cuotas mensuales.

Sabemos que este manual contiene mucha información y agradecemos su paciencia para leerlo en su totalidad. Nuestro objetivo es servir siempre a nuestros clientes de la mejor manera posible y un cliente bien informado siempre termina teniendo un mejor servicio.

Le agradecemos su confianza en Salud 4 Patas.

Bienvenido y siempre cuenta con nosotros.