

Términos y Condiciones de la Membresía Mascota y su Dueño (Pet and Owner Membership)

Glosario de Términos y Definiciones | Glossary of Terms and Definitions

Término (Term)	Definición (Definition)
Usuario (User)	Toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales. (Any person who has access to the Assistance Services described in these General Conditions.)
Servicios de Asistencia (Assistance Services)	Los Servicios Asistenciales que presta MAS SERVICIOS ASISTENCIALES a los Usuarios, en casos de Situación de Asistencia de un Beneficiario. (The Assistance Services provided by MAS SERVICIOS ASISTENCIALES to Users, for cases of an Assistance Situation involving a Beneficiary.)
Coordinador (Coordinator)	Persona que forma parte del Centro de Atención Telefónica. (Person who is part of the Call Center.)
Situación de Asistencia (Assistance Situation)	Todo evento fortuito (accidente o enfermedad) de un Usuario y/o Beneficiario que da derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia. (Any fortuitous event (accident or illness) involving a User and/or Beneficiary that entitles the provision of Assistance Services.)
Enfermedad (Illness)	Alteración en la salud del Usuario y/o Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato. (An alteration in the health of the User and/or Beneficiary that occurs, originates, or manifests during the term of the contract.)
Enfermedad Grave (Serious Illness)	Aparición súbita e inesperada con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente. (Sudden and unexpected onset of manifestations with or without loss of consciousness, the severity of which gives the impression of imminent death.)
Urgencia (Urgency)	Toda situación que requiera una atención médica inmediata, en opinión del Paciente, su familia o quien tome la decisión. (Any situation that, in the opinion of the Patient, their family, or whoever makes the decision, requires immediate medical attention.)

Término (Term)	Definición (Definition)
Emergencia (Emergency)	Lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada. (Injury or illness that poses an immediate threat to a person's life and whose assistance cannot be delayed.)
Territorialidad (Territoriality)	Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos . (Assistance services are provided within the territory of the United Mexican States .)
Personal de Asistencia (Assistance Personnel)	Contratistas independientes de MAS SERVICIOS ASISTENCIALES. MAS SERVICIOS ASISTENCIALES es responsable por la prestación, pero no por las opiniones y conclusiones. (Independent contractors of MAS SERVICIOS ASISTENCIALES. MAS SERVICIOS ASISTENCIALES is responsible for the provision, but not for the opinions and conclusions.)

Términos y Condiciones Generales | General Terms and Conditions

- **Membresía:** obertura para la mascota y beneficios para el titular.
- **Vigencia:** 1 coverage for the pet and benefits for the holder.

I. Servicios para la Mascota | Pet Services

A. Consulta Veterinaria Presencial | In-Person Veterinary Consultation

- MAS proporcionará el servicio en las **principales ciudades** de la República Mexicana.
- En el resto del país, se asistirá al Usuario para contactar con un Médico Veterinario (MVZ) o clínica con la mayor celeridad posible.

Exclusiones (Exclusions)	
Sujeto a los términos y condiciones del MVZ.	Subject to the MVZ's terms and conditions.
Se brindará el servicio únicamente a la mascota registrada .	Service will only be provided to the registered pet .

B. Consulta Veterinaria Online (Videollamada) | Online Veterinary Consultation (Video Call)

- Asistencia de Médicos Veterinarios titulados, vía videollamada, para asesorar y solucionar casos como: emergencias, salud preventiva, nutrición, esquema de vacunación, pre-consulta, salud reproductiva, orientación en costo de medicamentos, etc.
- Assistance from licensed Veterinary Doctors via video call to advise and resolve cases such as: emergencies, preventive health, nutrition, vaccination schedule, pre-consultation, reproductive health, guidance on medication costs, etc.

C. Servicios Funerarios para Mascota | Pet Funeral Services

- **Indemnización vía reembolso de gastos** hasta por un máximo de **\$1,000.00 MN (IVA Incluido)**, contra comprobante fiscal, siempre y cuando el deceso ocurra durante la vigencia. Este importe es **sublímite** y no adicional a la suma asegurada de Gastos Médicos.
- **Indemnification via expense reimbursement** up to a maximum of **\$1,000.00 MN (VAT Included)**, against fiscal receipt, provided the death occurs during the term. This amount is a **sublimit** and not in addition to the Medical Expenses sum insured.

Exclusiones Clave (Key Exclusions)	
Servicios funerarios fuera de la República Mexicana .	Funeral services outside the Mexican Republic .
Gastos de traslado fuera de la localidad o zona conurbada.	Relocation costs outside the locality or conurban area.
Muertes con intervención del Ministerio Público o cualquier autoridad.	Deaths involving the Public Ministry or any other authority.
Mascotas no amparadas .	Pets not covered .
Maltrato, descuido o culpa grave de los dueños.	Abuse, neglect or gross negligence by the owners.
Actos dolosos o intencionales contra la mascota.	Malicious or intentional acts against the pet.
El exceso de \$1,000.00 MN es por cuenta del Asegurado.	The excess of \$1,000.00 MN is borne by the Insured.

II. Servicios de Asistencia para el Usuario

Titular | Assistance Services for the User Holder

A. Profilaxis (Limpieza Dental) | Prophylaxis (Dental Cleaning)

- **Limpieza dental básica** (remoción de cálculo supragingival y placa) para el titular en la red de odontólogos especializados. Incluye cita de evaluación y/o diagnóstico.
- **Basic dental cleaning** (supragingival calculus and plaque removal) for the holder in the network of specialized dentists. Includes evaluation and/or diagnosis appointment.

Exclusiones Clave (Key Exclusions):

- **Servicios adicionales** a la limpieza (el costo será por cuenta del Usuario). (**Additional services** to the cleaning (the cost will be borne by the User).)
- Tratamientos por **malformaciones óseas** o de **hipoplasia del esmalte**. (Treatments for **bone malformations** or **enamel hypoplasia**.)
- Tratamientos realizados primariamente por motivos **estéticos**. (Treatments performed primarily for **aesthetic** reasons.)
- Servicios de **ortodoncia** o para la **disfunción de la articulación temporomandibular**. (Orthodontic services or for **temporomandibular joint dysfunction**.)
- Cualquier tratamiento **no especificado** dentro de los beneficios del plan. (Any treatment **not specified** within the plan benefits.)
- Lesiones auto-infligidas o gastos a consecuencia de **delitos dolosos** en los que el Usuario sea partícipe. (Self-inflicted injuries or expenses resulting from **intentional crimes** in which the User is a participant.)

B. Asistencia Médica Telefónica | Telephone Medical Assistance

- **Asesoría telefónica ilimitada 24/7** con un médico general para padecimientos **no urgentes** (embarazo, COVID, planificación familiar, alcoholismo, farmacodependencia, uso y efectos de medicamentos prescritos).
- Se referirá al Usuario a una consulta presencial con **costo preferencial**.

Exclusiones (Exclusions)	
No se emitirá diagnóstico o tratamiento (incluyendo recetas) vía telefónica; solo orientación .	No diagnosis or treatment (including prescriptions) will be issued via telephone; only guidance .
Los servicios telefónicos o remotos no están orientados a la solución de una urgencia , sino a la contención .	Telephone or remote services are not aimed at solving an emergency , but at containment .
Cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos , tratamientos derivados es por cuenta del Usuario.	Any expense arising from the purchase of medications , treatments derived is borne by the User.

C. Referencias Médicas | Medical Referrals

- Referencia con un médico general o especialista de la red de proveedores.
- El costo del servicio es a **precio preferencial**, cubierto directamente por el Usuario al médico.
- Servicio ilimitado.

Exclusiones (Exclusions)	
Sujeto a disponibilidad , así como a los términos y condiciones de las sucursales/clínicas.	Subject to availability , as well as the terms and conditions of the branches/clinics.

D. Asesoría Legal Telefónica | Telephone Legal Advice

- **Asesoría jurídica telefónica o revisión de documentos ilimitada** en diversas materias (Familiar, Trámites, Civil, Penal (víctima), Financiero/Consumidor, Vehicular).

Exclusiones Clave (Key Exclusions):

- Limitado únicamente al **Usuario titular** de la membresía. (Limited only to the **User Holder** of the membership.)
- **Elaboración de documentos y/o escritos** que requieran ser presentados en juicios, denuncias o procedimientos. (**Preparation of documents and/or writings** that need to be presented in lawsuits, complaints, or proceedings.)
- Actos, hechos u omisiones que sean **contrarios al Derecho**, a la moral o las buenas costumbres. (Acts, facts, or omissions that are **contrary to the Law**, morality, or good customs.)
- Asuntos que requieran **Servicios en el extranjero**. (Matters requiring **Services abroad**.)
- Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial **diferente al pago de honorarios** del abogado. (Any expense, gratuity, judicial, or extrajudicial payment **other than the lawyer's fees**.)
- **Conflicto de intereses** en materia familiar: La asesoría solo se proporciona al titular de la membresía. (**Conflict of interest** in family matters: Advice is only provided to the membership holder.)