



## ASISTENCIA VETERINARIA

Estimado cliente,

Bienvenido a los Servicios Veterinarios de Mascota y Salud.

Mascota y Salud es una Web creada en 2007 propiedad de **Servicios Veterinarios, Software y Publicidad.**

A partir de este momento tiene a su disposición los servicios veterinarios, diagnósticos y asistenciales de una alta cualificación profesional y técnica, garantizando a su mascota unos servicios veterinarios de referencia a un precio altamente competitivo.

Asimismo, toda la información contenida en estas normas de acceso puede ser consultada en nuestra página web [www.mascotaysalud.com](http://www.mascotaysalud.com)



## Animales incluidos

Los animales de la especie canina o felina descritos en el contrato.

## **GARANTÍA ASISTENCIA VETERINARIA EN CLÍNICAS CONCERTADAS**

### Asistencia veterinaria

Dentro de los límites y condiciones estipulados en el servicio, mediante el pago del recibo. MASCOTA Y SALUD garantiza la asistencia veterinaria de los servicios prestados por medio del Cuadro Veterinario adscrito.

MASCOTA Y SALUD dispone de un servicio de Atención al Cliente, cuya finalidad es facilitar al cliente el acceso a los distintos servicios asistenciales, informando del procedimiento a seguir. El cliente podrá acceder a este servicio por vía telefónica llamando al Telf.: 91 487 96 42.

Para recibir un servicio de urgencias debe acceder al [mapa de clínicas concertadas](#) y localizar los centros que cuentan con este servicio (directorio disponible [aquí](#)). Debe llamar al que desee acudir para consultar su disponibilidad y confirmar que podrá recibir la atención específica, siendo necesario identificarse como cliente de Mascota y Salud.

En el caso de que acuda a un centro veterinario no concertado y que no forme parte de la red de clínicas de Mascota y Salud, no contará con la opción de beneficiarse de los precios baremados.

**Mascota y Salud no se hace responsable ni reembolsará el coste de aquellos servicios veterinarios que, por cualquier motivo, no sean prestados por el cuadro veterinario concertado.**



## Precios

Importe que debe abonar al profesional o centro veterinario por cada tipo o clase de servicio veterinario. Su cuantía viene determinada en: <https://www.mascotaysalud.com/baremo-precios.aspx>

## Cuadro Veterinario

Relación de profesionales y establecimientos veterinarios concertados en cada momento por MASCOTA Y SALUD y que prestan los servicios veterinarios que constituyen el objeto del servicio con su dirección y teléfono.

Puede consultar el cuadro en:

<https://clinicas-veterinarias.mascotaysalud.com/>

## Gastos de Asistencia Veterinaria

Los originados por los honorarios y actuaciones profesionales realizadas por un veterinario.

## Actos gratuitos

Actos o servicios sin coste para el cliente.

## Consulta

Acción de atender y examinar a un animal de compañía por parte de un veterinario, realizando las exploraciones habituales con el fin de, con o sin el apoyo de otras pruebas complementarias, obtener un diagnóstico, un pronóstico y prescribir un tratamiento.



## Urgencia

Situación que requiere atención veterinaria inmediata y carácter necesario, a fin de evitar un daño irreparable en la integridad física del animal.

## Cirugía

La práctica que implica manipulación mecánica de las estructuras anatómicas con un fin médico, bien sea diagnóstico o terapéutico.

En las cirugías se cubre el alquiler del quirófano con el equipo veterinario y de auxiliares veterinarios necesarios, así como el tratamiento anestésico adecuado para cada intervención (siempre que la mascota pese menos de 20 kg).

## Delimitaciones de la garantía

Cuando así lo estipulen las Leyes, Ordenanzas o cualquier otro tipo de normativa legal, será condición indispensable que durante toda la vigencia del servicio los animales se encuentren censados e identificados mediante número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

## ¿Cómo utilizar el servicio?

La asistencia veterinaria se prestará en todas las poblaciones donde MASCOTA Y SALUD cuente con Cuadro Veterinario concertado.

El cliente podrá elegir libremente para su asistencia a cualquiera de los profesionales o centros incluidos en el Cuadro Veterinario.

El cliente concertará cita directamente y vía telefónica con el profesional o centro elegido.



## ASISTENCIA VETERINARIA

Al requerir la prestación de asistencia veterinaria el cliente se deberá identificar ante el centro veterinario indicando el DNI del titular del servicio o bien el microchip de la mascota para la cual se contrata el servicio. La asistencia veterinaria será prestada exclusivamente por profesionales y centros veterinarios incluidos en el Cuadro Veterinario de MASCOTA Y SALUD. Consultar en: <https://www.mascotaysalud.com>

El cliente abonará directamente al profesional o centro veterinario el importe de los servicios.

MASCOTA Y SALUD dispone de un servicio de Atención al Cliente cuya finalidad es facilitar al cliente el acceso a los distintos servicios asistenciales, informando del procedimiento a seguir. Podrá acceder a este servicio por vía telefónica llamando al Telf.: 91 487 96 42.

Para recibir un servicio de urgencias debe acceder al mapa de clínicas concertadas localizar los centros que cuentan con este servicio. **Debe llamar al que desee acudir para consultar su disponibilidad y confirmar que podrás recibir la atención específica**, siendo necesario identificarse como cliente de Mascota y Salud.

El cuadro de centros veterinarios podrá ser actualizado por MASCOTA Y SALUD mediante el alta o baja de los veterinarios, profesionales, consultorios, centros, clínicas u hospitales veterinarios y otros establecimientos que lo integren. A estos efectos, podrá consultar en la web [www.mascotaysalud.com](http://www.mascotaysalud.com) el cuadro actualizado.

**MASCOTA Y SALUD no se hace responsable de los honorarios de los profesionales respecto a los servicios veterinarios no incluidos en el baremo de precios.**

## Ámbito territorial del servicio

La cobertura de asistencia veterinaria se prestará en toda la red del cuadro veterinario concertado por el cliente, que se limita exclusivamente a territorio español.



## **Vigencia del servicio**

Quedan cubiertos los riesgos relativos al animal que se produzcan durante la vigencia del servicio.

## **Domiciliación del recibo anual del servicio**

Se pacta la domiciliación de las cuotas anuales, aplicándose las siguientes normas:

Mascota y Salud emitirá un recibo a la cuenta bancaria del contratante en la fecha aproximada del inicio del contrato o de sus sucesivas renovaciones.

La cuota del servicio se entenderá satisfecha a su vencimiento, salvo que, intentado el cobro dentro del plazo de un mes, no haya sido posible cobrar el recibo. En este caso, Mascota y Salud notificará mediante correo electrónico al contratante que tiene el recibo pendiente de pago y las formas de abonar el mismo.

Si por culpa del contratante la primera cuota no ha sido pagada, Mascota y Salud tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la cuota debida en vía ejecutiva con base al contrato de servicios veterinarios suscrito. Salvo pacto en contrario, si la cuota no ha sido pagada antes de que se utilicen los servicios Mascota y Salud quedará liberado de su obligación.

En caso de falta de pago de una de las cuotas siguientes, la cobertura que ofrece Mascota y Salud quedará anulada un mes después del día de su vencimiento y se entenderá que el contrato queda extinguido sin necesidad de notificación ni requerimiento por parte de Mascota y Salud.

Se considerará como fecha de vencimiento de las cuotas que procedan de las liquidaciones de regularización de cuota el día en que le sea presentado el correspondiente recibo al contratante del servicio.



## **Extinción y nulidad del contrato**

Si durante la vigencia del contrato de servicios se produjera la desaparición del interés o del animal para el cual se contrata el servicio veterinario, desde este momento el Contrato de Servicios quedará extinguido y Mascota y Salud tiene el derecho de hacer suya la cuota anual no consumida.

## **Comunicaciones**

Las comunicaciones de Mascota y Salud al contratante del servicio veterinario se realizarán mediante correo electrónico facilitado por el contratante, o bien en el domicilio del mismo recogido en el Contrato de Servicios Veterinarios.

Las quejas y reclamaciones se presentarán por escrito en las oficinas de la Entidad por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. Siempre que éstos permitan su lectura, impresión y conservación, y respondan a los requisitos y características legales establecidas en el Reglamento.



## **GARANTÍA DE VIDEOCONSULTA VETERINARIA**

### **¿Qué incluye el servicio?**

Facilitar información, orientación, atención profesional y personalizada exclusivamente mediante técnicas de comunicación a distancia (video consulta, mensajería online y vía telefónica). Para facilitar información orientativa sobre dudas veterinarias generales.

### **¿Cuál es el alcance del servicio?**

- Servicio ofrecido por veterinarios especializados en facilitar asesoramiento general a distancia.
- Se considera una videoconsulta cada una de las consultas realizadas en distintos momentos, sean programadas o de urgencia.
- Asesoramiento veterinario general y orientación al paciente en referencia a sus consultas veterinarias (recomendaciones, derivaciones al especialista adecuado, posibles alternativas), **sin que en ningún caso permita el diagnóstico de enfermedades o prescripción de medicamentos**. En caso de urgencia debe acudir a cualquier centro veterinario.
- Este servicio corresponde al Animal incluido en contrato y sólo válida para ese animal.
- El horario de solicitud de cita es 24 horas, los 7 días de la semana.
- Los servicios serán prestados del modo que establezca. Para el servicio de video consulta, en aquellos casos en que esté disponible **deberá de conectarse cita previa**, en los horarios disponibles (9 a 24h de lunes a viernes y de 10 a 24 los sábados y domingos).
- Si el Asegurado es menor de 18 años la interlocución se efectuará con el representante legal del menor.





## Procedimiento

- El cliente podrá solicitar este servicio a través de la página web <https://www.mascotaysalud.com> para establecer mediante mensajería online o citación para videoconsulta dentro del horario establecido.
- El cliente también podrá contactar telefónicamente con el asesor veterinario.
- Los servicios serán prestados siempre que el recibo se encuentre en vigor y al corriente de pago.

## Exclusiones de este servicio

Además de las exclusiones determinadas con carácter general en el presente documento, quedan excluidos los siguientes supuestos:

- Consultas o atenciones que requieran la presencia física del veterinario.
- Los servicios excluidos en el acuerdo.
- En ningún caso la orientación veterinaria de este servicios supondrá un diagnóstico de enfermedades
- No podrá utilizarse el servicio para la prescripción de medicamentos.



## GARANTÍA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA 24H

Cualquier día del año y a cualquier hora el cliente dispondrá de un servicio telefónico que le ayudará con los problemas que puedas tener con su mascota. Dicha atención telefónica, ofrecida por veterinarios especializados en facilitar **asesoramiento general** a distancia, está orientada a **facilitar información, orientación y atención personalizada sobre dudas veterinarias generales**. Para casos de urgencias veterinarias o casuísticas que requieran de una exploración o intervención quirúrgica se redirigirá al cliente a la clínica concertada correspondiente.

### ¿Cómo funciona?

- El cliente podrá solicitar este servicio contactando por vía telefónica, a cualquier hora del día, llamando al **91 487 96 42**.
- El cliente tendrá que **identificarse como cliente** de Mascota y Salud, facilitando el DNI del titular de la póliza.
- Los servicios serán prestados siempre por profesionales experimentados. Será **un veterinario colegiado** quien facilitará directamente las directrices a seguir, sin que en ningún caso se permita el diagnóstico de enfermedades o prescripción de medicamentos por esta vía.
- En casos de urgencia en los que se requiera de intervención o exploración directa del animal **se redirigirá al cliente a la clínica concertada más cercana con servicio de Urgencias**.

### Exclusiones de este servicio

Además de las exclusiones determinadas con carácter general en el presente documento, quedan excluidos los siguientes supuestos:

- Consultas o atenciones que requieran la presencia física del veterinario.
- El servicio sólo está disponible para el Animal incluido en contrato.
- Los servicios excluidos en el acuerdo.