



## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE DEL SITIO WEB Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELE-CONSULTA MÉDICA VETERINARIA VIRTUAL DE ANIMALES DOMÉSTICOS, ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL Y/O ANIMALES DE SERVICIO; ASÍ COMO EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y/O DATOS PERSONALES DE DOGLOVER

Los presentes términos y condiciones de Vet Medical Baja, S.R.L. de C.V. ("DogLover") tienen como objetivo dar a conocer a nuestros clientes las condiciones generales del acceso y uso del sitio web [www.doglover.mx](http://www.doglover.mx) (el "Sitio en Internet"); y la contratación bajo la cual se presta el servicio de Tele-Consulta Médica Veterinaria Virtual en tiempo real de animales domésticos, animales de apoyo emocional y/o animales de servicio; así como el intercambio de información y/o datos personales (el "Servicio") (los "Términos y Condiciones").

En consecuencia, todas las visitas, reservas y/o transacciones que se realicen en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a la legislación mexicana. Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán forman parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en el Sitio en Internet entre los usuarios de este sitio y DogLover.

Cualquier persona que desee usar el Sitio en Internet o el Servicio, podrá hacerlo previa aceptación de los Términos y Condiciones acá descritos.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio en Internet y/o el Servicio. Se sugiere leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones, previo a la Reservación del Servicio de DogLover.

### **1. Definiciones:**

**Animales de Apoyo Emocional:** Se refiere a aquellos Animales Domésticos que, como parte de una prescripción médica, proporcionan compañía y una sensación de seguridad, ayudando a los Clientes a atenuar ciertas emociones tales como soledad, depresión, ansiedad, ciertas fobias, así como a los Clientes con Discapacidad Intelectual o Psicosocial; pero que no tienen entrenamiento especial para llevar a cabo tareas específicas y/o de servicio a un Cliente con Discapacidad Física y/o Clientes con Discapacidad Sensorial.

Para que un Animal de Apoyo Emocional pueda ser considerado como un Animal de Servicio deberá contar con los certificados de entrenamiento necesarios de acuerdo con la legislación vigente.

**Animales de Servicio:** Se refiere a los Animales Domésticos que, mediante un adiestramiento previo, pueden obedecer instrucciones o estar condicionados para lograr fines específicos de servicio en beneficio de un Cliente con Discapacidad Física y/o Clientes con Discapacidad Sensorial. Para ser considerados como Animales de Servicio, éstos deberán contar con los permisos y/o autorizaciones correspondientes para su transportación conforme a la legislación vigente.

**Animales Domésticos (Mascotas):** Se refiere a todo animal que pueda convivir con el ser humano en un ambiente doméstico.

**Cliente o Usuario:** Persona y/o personas físicas, dueñas o tutoras del animal, que contrataron y/o utilizaron o utilizarán el Servicio con DogLover.

**Políticas de Compensación:** Se refiere a todas las políticas emitidas por DogLover, las cuales establecen reglas para la aplicación de Indemnizaciones a favor de los Clientes, entre las cuales, de manera enunciativa más no limitativamente se consideran, montos a indemnizar, casos en los cuales procede una Indemnización y formas en las que se aplicarán y entregarán las Indemnizaciones.

**Reembolsos:** Restitución de los importes efectivamente pagados por los Clientes a DogLover, ya sea debida o indebidamente, por concepto de pago de Reservaciones y modificaciones de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

**Reservación:** La transacción por la compraventa del Servicio a través de los distintos canales de venta de DogLover, y que garantiza el registro adecuado de los Clientes que utilizarán el Servicio.

**Tarifa(s):** La contraprestación que el Cliente pagará a DogLover por la prestación del Servicio. La Tarifa puede variar de acuerdo con las condiciones y disponibilidad.

## **2. Capacidad y derecho de retracto:**

Entiendo que en todo momento durante la realización del Servicio puedo revocar mi consentimiento, optando en cualquier momento a la atención presencial para lo cual el o la médico me pedirá señalarlo expresamente y también quedará registro de ello, finalizando así el Servicio.

### **3. Registro y seguridad:**

Para tener acceso al Servicio en línea que brinda DogLover, usted deberá registrar su Reservación, suministrando toda la información básica requerida en los espacios y/o formularios que se establezcan en el Sitio de Internet. Asimismo, usted se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona y su mascota al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su ficha de información personal y la de su mascota. El Cliente declara que los antecedentes clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe. Por ello, en caso de proveer información falsa o incorrecta DogLover se reserva el derecho de suspender, temporal o definitivamente su cuenta y negarle el acceso al uso del Servicio, sin que por ello se genere derecho de resarcimiento alguno a favor del Cliente. Al registrarse, el Cliente accederá al Servicio mediante el ingreso de su nombre de usuario, incluido su dirección de correo electrónico. El Cliente es responsable de mantener la seguridad de su información y, en consecuencia, se obliga a mantener en todo momento la confidencialidad respectiva. El Servicio es personal, único e intransferible, por lo que usted no deberá permitir a nadie acceder con su nombre y asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado por parte de terceras personas. En caso de que la seguridad de su información se vea comprometida, usted deberá notificar a DogLover de manera inmediata al correo electrónico provisto por el usuario durante el proceso de registro.

### **4. Uso del Servicio:**

No utilice el Servicio en caso de emergencias médicas veterinarias. Este Servicio atiende sólo prestaciones médicas veterinarias de baja complejidad. Si la mascota presenta una emergencia médica, es altamente recomendable trasladarla a una sucursal de DogLover para la atención inmediata (previa calificación del médico). El Sitio en Internet es una plataforma operada por DogLover para brindarle acceso electrónico a asesorías de salud veterinaria con médicos habilitados legalmente para el ejercicio profesional de la salud médica veterinaria zootecnista, mediante una plataforma tecnológica; así como para ofrecerle información acerca de DogLover, sus productos y servicios. Sus interacciones con los médicos, a través del Sitio en Internet no pretenden reemplazar su relación personal con su(s) médico(s) regulares de salud veterinaria, y las asesorías médicas veterinarias ofrecidas a través de DogLover no pretenden ni están en capacidad de sustituir los chequeos regulares de su mascota, con el médico veterinario de su elección. De esta manera, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted manifiesta estar en conocimiento de que el Servicio sólo tiene por objeto y le permite suplementar la oferta existente de acceso a

servicios de salud veterinaria, pero en ningún caso pretende reemplazar una atención presencial de la mascota en caso de ser necesario. El Servicio utiliza una ficha médica electrónica para registrar la historia, resultados e imágenes de exámenes, diagnósticos y antecedentes de la mascota, similar a la que se usa actualmente en las consultas presenciales tradicionales. La principal diferencia está en que, el examen y apreciación física de la mascota se realiza en forma virtual permitiendo principalmente el diálogo y orientación con el Cliente y, en su caso, compartir fotografías, audio e información redactada, y archivos adjuntos de exámenes a través del computador del Cliente, lo que en todo caso no reemplaza a un examen físico presencial, por lo que, en caso de estimarse necesario, la mascota se derivará a una consulta médica presencial.

Si bien el Servicio es una herramienta tecnológica, que brinda al cliente tranquilidad al poder atender a su mascota sin tener que salir de casa, tiene varias limitantes y/o desventajas; la principal: no poder tocar a la mascota (lo que implica no poder escuchar sus pulmones o corazón, medir la temperatura, examinar de cerca una lesión, etc.). En general, imposibilita un examen físico presencial, lo cual conlleva una carencia de información para un diagnóstico completo y, por ende, dificulta sobremanera el establecer el tratamiento más adecuado. Sin embargo, poder dialogar directamente con un médico veterinario sin necesidad de salir de casa, es una ventaja que permite tener información correcta de una fuente confiable, saber cómo actuar ante una condición que compromete la salud de una mascota, y determinar si se trata con algo que pueda tratarse en casa o si requiere atención más profunda. Internet provee acceso a mucha información, tanto verídica como falsa, el Servicio puede ayudar a aclarar esa distinción, entre otras cosas.

El Servicio tendrá una duración máxima de 25 minutos y el Cliente contará con un periodo de tolerancia de 5 minutos para establecer conexión y comenzar. Pasados los 5 minutos de la hora concretada DogLover podrá, sin responsabilidad alguna, cancelar la consulta. El Cliente podrá realizar una nueva Reservación.

El servicio podrá ser monitoreado y grabado con fines de calidad, supervisión y seguimiento del caso.

DogLover y su staff médico no son responsables en caso de que el Cliente no siga las recomendaciones establecidas durante el Servicio o reporte médico recibido por correo electrónico.

DogLover y su staff médico no son responsables en caso de que la mascota del Cliente pierda la vida, sufra un daño irreparable o sea medicada incorrectamente bajo

la supervisión y atención del Cliente, o si la salud de la mascota se ve afectada por seguir las recomendaciones de terceros ajenos a DogLover.

El Cliente podrá acceder al Servicio desde el lugar de su elección, para lo cual deberá disponer en dicho lugar de un equipo de computación con conexión a internet y un programa de navegación para poder acceder al Servicio. Para poder utilizar el Servicio, se requiere como mínimo poseer una configuración que contemple – browser: Firefox, Chrome- Windows: 7, 8, 10 o superior o Mac OSX+ – cámara. – micrófono. – banda ancha con velocidad de bajada y subida de 512 Kb y bajada de 1 Mb.

#### **5. Independencia del criterio profesional:**

Todos los médicos de DogLover son profesionales por lo cual ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento para la mascota, emanada o recibido a través del Servicio proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que el Cliente provee al profesional en una relación directa profesional-cliente.

#### **6. Disponibilidad:**

Al realizar la Reservación del Servicio para asesoría de un médico veterinario, se le asignará a uno de los médicos veterinarios de nuestra red de médicos asociados o alguno de los médicos veterinarios que están directamente adscritos a nuestras sucursales, que se encuentre disponible para atenderlo. Aunque se afirme que los médicos independientes cumplen con los requisitos para proveer el Servicio que ofrecen, el Cliente es el único responsable de decidir si desea tener una consulta con un determinado médico. Al proceder a realizar el Servicio, el Cliente está aceptando consultar específicamente con dicho profesional y por lo tanto dando inicio a una relación profesional-cliente directa con el mismo. Asimismo, el Cliente deberá exigir de dicho médico la entrega de toda la información que sea necesaria y el debido ejercicio de todos los derechos que como Cliente le correspondan.

#### **7. Cambios o cancelación en reservación:**

DogLover hará su mejor esfuerzo para respetar las Reservaciones, no obstante, en caso de ser necesario y por causas excepcionales o de fuerza mayor, DogLover podrá realizar cambios y/o modificaciones a las reservaciones, entre los cuales se encuentran de manera enunciativa más no limitativa, cambios de fechas y horarios.

Para efectos de lo anterior, DogLover notificará a los Clientes el cambio de que se trate, a través del correo electrónico y/o al número telefónico que éstos últimos hayan incluido en su Reservación, con la finalidad de que los Clientes tomen las previsiones que consideren necesarias.

DogLover se deslinda de cualquier responsabilidad en caso de que la notificación de cambio en la Reservación no llegue a ser del conocimiento del Cliente, ya sea derivado de errores que el Cliente haya cometido en la captura de su información de contacto como, por ejemplo, la dirección de correo electrónico o número telefónico proporcionado al momento de realizar su Reservación o por problemas con la recepción de correos electrónicos en el mismo. DogLover asume que la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente es correcta y válida, ya que el Cliente es el único responsable de proporcionarlo del correcto funcionamiento del mismo. No obstante, lo anterior.

DogLover no está obligado a pagar Indemnización alguna ni a realizar ningún reembolso al Cliente cuando las causas de demora, desvíos, sustitución o cancelación de Servicio se deban a causas no imputables directamente a DogLover, tales como clima adverso, caso fortuito, fuerza mayor, desastres naturales y/o cualquier otra razón de seguridad o cualquier otra situación que DogLover no pueda evitar o controlar.

En caso de que el Cliente dejase en caja un depósito en efectivo o electrónico a cuenta del Servicio, éste se perderá y no podrá ser exigible en caso de cancelación o de no establecer conexión el día y hora que se haya agendado para la realización del Servicio. El Servicio podrá ser reagendado previo aviso y confirmado por personal de DogLover, con por lo menos 48 horas antes de la cita programada.

#### **8. Compensaciones y devoluciones por demoras o cancelaciones:**

Si el Cliente no hiciera uso del Servicio contratado en los casos que resulten de una demora superior a 15 (quince) minutos, atribuible a DogLover, así como cancelación de Servicio atribuible a DogLover, el trámite para el otorgamiento de compensaciones o devoluciones deberá realizarse a través de nuestros números telefónicos, correos electrónicos o directamente en sucursales de DogLover. Éste consiste en el reembolso del importe pagado correspondiente al Servicio, mismo que será pagado dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al inicio del trámite. Con la finalidad de dar cumplimiento con el trámite en el tiempo establecido, el Cliente será responsable de proporcionar correctamente los datos bancarios y de contacto requeridos por DogLover.

Para hacer exigible la compensación devolución por demoras o cancelación, el Cliente deberá acreditar haber dado pleno cumplimiento a los presentes Términos y Condiciones.

#### **9. Fallas en el sistema:**

DogLover no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión del Servicio. DogLover tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo, en ambos casos por hechos ajenos a su control. Los Clientes liberan a DogLover de responsabilidad alguna al efecto y, por consiguiente, de exigir pago alguno por daños o perjuicios de cualquier especie resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en internet. DogLover no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del Sitio en Internet y/o de la provisión del Servicio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a DogLover; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

#### **10. Condiciones de pago:**

El Cliente podrá efectuar el pago de su Reservación a través de cualquiera de las formas de pago autorizadas por DogLover: Efectivo, transferencia electrónica SPEI, tarjetas bancarias participantes débito y crédito, PayPal, o cualquier otra plataforma electrónica de pago que DogLover le indique en su momento al Cliente.

Tratándose de tarjetas bancarias o de tarjetas no bancarias aceptadas en este sitio, los aspectos relativos a ésta, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo contrato de apertura y reglamento de uso, de tal forma que DogLover no tendrá responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados. En consecuencia, sujeto a la aceptación de su la Reservación, se prestará el Servicio.

El Cliente pagará el Servicio equivalente en (\$) pesos mexicanos.

En aquellos casos en los que DogLover proporcione al Cliente una referencia de pago, el Cliente es el único responsable de cerciorarse que el pago se realice en tiempo y forma a la referencia de pago proporcionada por DogLover.

El Cliente en este acto libera a DogLover de toda responsabilidad generada por cualquier error en la coincidencia de la referencia de pago y/o datos al momento de realizar su pago o cualquier controversia que surja referente a cualquier forma de pago seleccionada por el Cliente.

En caso de que el pago no sea localizado, DogLover cancelará la Reservación sin responsabilidad alguna. El Cliente deberá solicitar la aclaración directamente con su institución bancaria.

#### **11. Notificaciones:**

Serán válidas todas las notificaciones realizadas por DogLover a las direcciones de correo electrónico registradas por los Clientes. Todas las notificaciones serán estrictamente informativas. DogLover no se hará responsable por la imposibilidad de entrega de dichas notificaciones. El Cliente será responsable de revisar su correo electrónico en todo momento.

#### **12. Tarifas:**

Aquellos Clientes que realicen la compra de una Reservación del Servicio, deberán cubrir un cargo, el cual será calculado con base en las condiciones del mercado. Las tarifas del servicio que, en su momento, se encuentren vigentes, le serán explicadas y notificadas al Cliente en el momento que éste desee realizar su Reservación.

Dichas tarifas pueden sufrir cambios sin previo aviso.

#### **13. Propiedad Intelectual:**

Los contenidos de las pantallas relativas al Servicio de DogLover, así como también los programas, bases de datos, redes, son propiedad de DogLover y están protegidos por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de DogLover. El Sitio en Internet puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por DogLover. En virtud de que DogLover no tiene control sobre tales sitios, no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de los mismos, sean causadas directa o indirectamente. La existencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación, respaldo de DogLover a dichos sitios y/o su contenido.



#### 14. Fundamento Legal:

Estos Términos y Condiciones y cualquier Servicio y/o producto proporcionado por DogLover se regirán por lo dispuesto en las legislaciones y códigos de ética aplicables del giro veterinario zootecnista, códigos civiles, la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás leyes aplicables.

Cualquier Servicio y/o producto ofrecido por DogLover fuera de la República Mexicana, estará sujeto a lo dispuesto en los Tratados y Convenciones Internacionales en los que los Estados Unidos Mexicanos sea parte.

#### 15. Disputas:

Cualquier disputa o controversia relacionada con los presentes Términos y Condiciones y/o con los productos y/o Servicios prestados por DogLover, se sujetarán a la interpretación y cumplimiento de los Tribunales de la Ciudad de Mexicali, Baja California, renunciando los Clientes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

#### 16. Protección de datos personales:

Para más información acerca del tratamiento y protección de sus Datos Personales los Clientes deberán ingresar al Aviso de Privacidad contenido en la siguiente dirección: [www.doglover.mx](http://www.doglover.mx)

#### 17. Enmiendas o cambios:

Con el fin de mejorar el Servicio proporcionado a nuestros Clientes, DogLover podrá cambiar y/o modificar en cualquier tiempo los presentes Términos y Condiciones, ya sea parcial o totalmente, siendo aplicables los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio web [www.doglover.mx](http://www.doglover.mx) (el "Sitio en Internet") al momento de la prestación del Servicio. No obstante, lo anterior, en aquellos casos en los que la modificación a los Términos y Condiciones pudiera causar una afectación al Cliente relacionada con la prestación del Servicio, DogLover le notificará a dicho cliente la modificación en los Términos y Condiciones a través del Sitio en Internet mencionado, así como a través de uno de los medios de contacto que el Cliente hubiera designado al momento de realizar la Reservación del Servicio.

Sin importar que existan modificaciones a los presentes Términos y Condiciones, DogLover respetará las condiciones vigentes al momento en el que se haya realizado

el pago de la Reservación del Servicio contratado por el Cliente, salvo los casos y con las excepciones establecidas en la legislación aplicable.

En caso de que el Cliente considere que la modificación pueda afectar su Reservación deberá ponerse en contacto con personal de DogLover y, en caso de ser aplicable, se podrán aplicar las compensaciones que correspondan.

Los presentes Términos y Condiciones y/o los contenidos del Sitio en Internet pueden contener errores y/o inexactitudes.

DogLover hace del conocimiento de los Clientes que no hay más garantías por parte de DogLover; que las aquí expresadas por lo que todas aquellas garantías que no estén precisadas en estos Términos y Condiciones serán nulas.

Ninguna información oral o escrita que no haya sido provisto por representantes autorizados de DogLover creará garantía de cualquier tipo en relación con los presentes Términos y Condiciones.