



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE DEL SERVICIO DE ESTÉTICA Y SPA VETERINARIO DE ANIMALES DOMÉSTICOS, ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL Y/O ANIMALES DE SERVICIO 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 de acceso y contratación bajo la cual se presta el servicio de estética y SPA veterinario de animales domésticos, animales de apoyo emocional y/o animales de servicio (el "Servicio") (los "Términos y Condiciones").

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 (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.

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 Clientes 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. Uso del Servicio:

El cliente que utilice el Servicio, reconoce que es el propietario, responsable legal o tutor de la mascota o las mascotas.

En la ejecución del Servicio se observa en todo momento un trato humanitario. DogLover hará su mejor esfuerzo para disminuir la tensión, sufrimiento, dolor y la producción de traumatismos durante la manipulación de las mascotas. DogLover podrá reservarse el derecho de no admitir mascotas de razas braquicéfalas por el alto riesgo de sufrir el síndrome respiratorio propio de este tipo de razas, misma que consiste en la deficiencia de respirar normalmente o en la incapacidad de regular su

temperatura corporal, lo que puede provocar un riesgo o inclusive la muerte súbita de la mascota. DogLover, no será responsable en caso del lamentable fallecimiento de una mascota por las razones antes mencionadas.

Las mascotas deberán contar con un mínimo de 16 (dieciséis) semanas 4 (cuatro) meses de edad cumplidos a la fecha en la que sea prestado el Servicio.

DogLover podrá negar el Servicio a cualquier mascota, sin ninguna responsabilidad para DogLover, en aquellos casos en los que el propietario o tutor no presente los documentos y/o requisitos contenidos en los presentes Términos y Condiciones.

En caso de que el la mascota muestre un comportamiento perturbador que no pueda ser corregido o controlado satisfactoriamente, tales como gruñir, morder o tratar de morder, saltar o lanzarse sobre las personas e intentar romper y escapar de la jaula transportadora de material semirrígido, pulgas, garrapatas, o si la mascota parece estar enferma, herida o adolorida, entre otros, DogLover podrá solicitar al propietario o tutor el uso y puesta de bozales u otros aditamentos de seguridad o, en su caso, podrá optar por la cancelación del servicio sin responsabilidad para DogLover.

El propietario o tutor deberá, sin excepción, presentar la siguiente documentación en cualquiera de las sucursales al momento de llevar a cabo la reservación y/o presentarse al servicio programado:

- Cartilla de vacunación del Animal de acuerdo con la edad, la cual contenga la marca de la vacuna, el nombre del laboratorio, el lote, la fecha de caducidad y la fecha de aplicación de ésta. En dicha cartilla de vacunación se deberá indicar que la vacuna contra la rabia ha sido aplicada recientemente, según la edad del Animal.
- Constancia de la última desparasitación interna y externa del Animal.
- Firma del formato de ingreso del Servicio.

DogLover se reserva el derecho de admisión para aquellas Mascotas cuyos dueños no presenten la documentación aquí enlistada.

En casos de suma urgencia o complicaciones que se presenten durante la ejecución del servicio, a efecto de salvaguardar la vida y salud de la mascota, el personal de DogLover agotará de manera inmediata las instancias respectivas de comunicación a los teléfonos, correos electrónicos o mensajes de aplicaciones de mensajería instantánea que haya proporcionado el propietario o tutor, para comunicar sobre dichas complicaciones y, en su caso, sobre el ingreso de la mascota a un procedimiento médico.

En caso de que el personal de DogLover no logre establecer dicha comunicación, se establecerá en el formato respectivo de ingreso al Servicio, debidamente formalizado, si el Cliente autoriza y/o faculta a DogLover para ejecutar las medidas que considere necesarias, a efecto de salvaguardar la vida y salud de la mascota.

En el caso de Mascotas de Apoyo Emocional: DogLover permite a los Clientes que así lo requieran por prescripción de un médico especializado en salud mental (psicólogo, psiquiatra, etc.), ya sea que éstos sean o no Clientes con Discapacidad Intelectual o Psicosocial, acompañar a su mascota durante la ejecución del Servicio, sin costo adicional; siempre y cuando se trate de perros y/o gatos y que el propietario o tutor acredite a DogLover de manera fehaciente esta situación.

Las Mascotas de Apoyo Emocional, sin excepción, deberán de presentarse con correa, arnés y placa de identificación.

Será obligación del Cliente que desee acompañar a su Mascota de Apoyo Emocional durante la ejecución del Servicio, presentar la carta emitida por el médico y/o institución de salud tratante del propietario o tutor o cualquier otro documento que acredite que necesita de una Mascota de Apoyo Emocional, misma que deberá contar con las siguientes características: ser emitida en hoja membretada por un profesional médico especializado en salud mental y/o institución dedicada al tratamiento de la salud mental legalmente constituida y reconocida, indicar el nombre del propietario que requiere de la Mascota de Apoyo Emocional, incluir el nombre, cédula profesional y firma del médico que lo emitió. En caso de no cumplir con dichos requisitos, DogLover podrá negar al propietario o tutor que acompañe a su mascota durante la ejecución del Servicio.

En el caso de Mascotas de Servicio: DogLover permite a los Clientes con Discapacidad Física y/o Sensorial, que así lo requieran por prescripción de un médico especializado, acompañar durante la ejecución del Servicio a su Mascota de Servicio, sin costo adicional. Lo anterior siempre y cuando el Cliente con Discapacidad Física y/o Sensorial acredite ante DogLover de manera fehaciente esta situación.

Las Mascotas de Servicio en todo momento deberán de presentarse con correa, collar y credencial de identificación emitida por una entidad legalmente constituida y reconocida. En caso de no cumplir con los requisitos aquí señalados, la mascota será recibirá el servicio en calidad de Animal Doméstico.

Será obligación del Cliente con Discapacidad Física y/o Sensorial que desee acompañar a su Animal de Servicio durante el servicio, presentar la credencial y/o los

certificados y/o constancias de adiestramiento que avalen la condición de Mascota de Servicio, emitido por una entidad legalmente constituida y reconocida que avale la condición de Mascota de Servicio.

Toda mascota que permanezca después de la hora del cierre (5:00 PM) será hospedado y el propietario o tutor deberá liquidar el costo correspondiente a la noche o noches de hospedaje e insumos que correspondan.

Algunas mascotas pudiesen llegar a mostrar hipersensibilidad al estar en contacto con algunos productos, por ello el establecimiento no se hace responsable en caso de reacciones por cualquiera de los productos o herramientas que se utilizan durante el servicio.

DogLover, consciente y sensible de que se trabaja con seres vivos, los cuales algunas veces se comportan de una manera inadvertida, pudiéndose producir un accidente en el estilo del corte de pelo, heridas, irritaciones o alergias, en caso de ocurrir se atenderá de manera oportuna y gratuita cualquier procedimiento asociado en la veterinaria, siempre que sean atribuible al Servicio y no sea una condición preexistente al Servicio, no declarada o producto de fuerza mayor. No se cubre gastos de medicamentos o accesorios.

El cepillado o deslanado excesivo puede ocasionar dolor e irritación, para preservar la salud de la piel de su mascota será necesario rapar a pesar de posibles resultados antiestéticos en su pelaje.

El propietario o tutor deberá informar al personal del establecimiento cualquier anomalía que presente ya que los estilistas no son responsables de la detección de enfermedades en caso de mostrar alguna anormalidad física o de salud es posible que el Servicio sea suspendido y se evaluará si su mascota necesita atención médica veterinaria.

En ocasiones el Servicio puede tardar más de lo esperado, por ello, el tiempo de entrega en el establecimiento y a domicilio puede variar.

DogLover no se hace responsable por pertenencias perdidas, olvidadas o destruidas por la propia Mascota.

Cuando la entrega de la Mascota se realice a domicilio, es posible que la Mascota se ponga nerviosa, defaque u orine y se ensucie por lo que no será posible limpiarlo para su entrega.

Una vez que el Servicio haya terminado y la Mascota sea retirada del establecimiento no se aceptan reclamos del Servicio.

En caso de que la mascota no coopere o se ponga agresiva el Servicio tendrá que ser suspendido.

Cualquier agresión verbal o física por parte del Cliente hacia el personal de DogLover, será motivo de suspensión permanente del Servicio, así como de reservar el derecho de admisión a las sucursales de DogLover.

En caso de la presencia de garrapatas, piojos, pulgas etc., se le notificará al Cliente para ofrecerle diferentes opciones de tratamiento.

El Cliente cuenta con una hora para recoger a su Mascota después de la notificación de que el Servicio ha Concluido. Si necesita más tiempo, se ofrecerá el Servicio de guardería en recepción.

Riesgos posibles asociados al servicio: Sangrado de uñas, corte por máquina y/o tijeras, irritación por alergia, rozaduras con cuchillas, irritación de oídos por depilación, laceraciones de verrugas por proceso de cepillado/corte con cuchilla. Riesgos poco probables: Otitis latentes que pueden verse acrecentadas después del baño, pérdida del conocimiento de la mascota por problema de salud no informados o desconocidos por el propietario, presentación de síntomas por enfermedades preexistentes en la mascota, Irritación ocular producto de pelos o champú que pueden ingresar en los ojos.

IMPORTANTE: En caso de que la mascota muestre características, dimensiones, peso o particularidades distintas a la descrita por el Cliente al momento de realizar su Reservación, DogLover podrá solicitar al Cliente la cobertura del costo en caso de que éste sea mayor o, en su caso, podrá determinar la cancelación del servicio sin responsabilidad para DogLover. En caso de determinarse la cancelación del Servicio, DogLover podrá, en su caso, reembolsar al Cliente el 50% del costo que pagado en la Reservación por parte del Cliente.

3. 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 asistir 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.

4. 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.

5. 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 la institución financiera emisora, de tal forma que DogLover no tendrá responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados. En consecuencia, sujeto a la aceptación de su Reservación, se prestará el Servicio.

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.

6. 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.

7. 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.

8. Responsabilidades y sus limitaciones:

En caso de extravío o muerte de la Mascota por causas fehacientemente atribuibles a DogLover en la ejecución del Servicio, ya sea por negligencia del estilista o cualquier circunstancia que se compruebe sea atribuible a DogLover, éste último se hará responsable de indemnizar y resarcir los daños, previa investigación y valoración que, en su caso, realice la institución de aseguranza sobre responsabilidades civiles que, para tal efecto, contrate DogLover, así como el propio DogLover, para determinar la tramitología y la cuantificación de los daños.

El Cliente y DogLover en todo momento darán preferencia a la solución de conflictos mediante el diálogo y la vía pacífica, asimismo, podrán, en su caso, llegar a un acuerdo mutuo sin la necesidad de que exista de por medio la intervención y deliberación de autoridades jurisdiccionales, realizando un análisis de los siguientes criterios como REFERENCIA:

- **Valor del animal.** – Si fuera el caso, el Cliente deberá de comprobar formalmente el valor de adquisición del animal; se podrá atender a las características propias de cada animal para determinar su valor económico en el mercado; se podrá comprobar formalmente si el animal contaba con adiestramientos especiales; se podrá comprobar formalmente si el animal contaba con “Pedigrí”; se podrá comprobar formalmente si el animal contaba con “Microchip”.
- **Gastos derivados de la atención médica o muerte del animal.** – Con independencia de lo anterior, DogLover deberá sufragar los gastos médicos veterinarios, incineración del animal o el manejo del cuerpo que elija el Cliente. Dichos servicios serán realizados por personal autorizado de DogLover y en las sucursales de DogLover.

DogLover queda excluido de cualquier responsabilidad en los siguientes casos:

- Por enfermedades o condiciones generales preexistentes en los animales no declaradas por el Cliente a DogLover, previo a la ejecución del Servicio.
- Cuando se comprueben mediante mecanismos de videograbación o cualquier otro método que proporcione DogLover, que exista autolesión por parte de la Mascota.
- Cuando se determine que el daño o muerte de la Mascota durante la ejecución del Servicio, fue ocasionado por condiciones naturales propias de la Mascota.
- Cuando la documentación o información proporcionada por el Cliente sea falsa o mienta sobre las condiciones de la mascota.

9. 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.

10. 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.

11. 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

12. 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 (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.