

CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

Central Pets es una veterinaria con un concepto de trato personalizado y humano tanto hacia nuestros clientes, hacia nuestros pacientes y hacia nuestros colaboradores. Contamos con los mejores equipos médicos, trabajamos en conjunto con los mejores laboratorios veterinarios y centros de diagnóstico, recomendamos las mejores marcas de alimentos / productos / medicamentos veterinarios de calidad internacional, para poder brindarles a nuestros pacientes el mejor servicio y atención médica de Lima, a precios accesibles y de acuerdo al mercado. Nuestro propósito es ayudar a nuestros clientes a que hagan más felices a sus mascotas en retribución de todo lo que hacen sus mascotas por ellos.

A continuación se presentan las condiciones, exclusiones y restricciones de los servicios de baño y corte de pelo, recepción y consulta médica, y transporte de mascotas ofrecidos en Central Pets. Este documento ha sido elaborado para la mayor comodidad de nuestros clientes, con la finalidad de que tengan claridad respecto a nuestros servicios y procedimientos administrativos.

1. ÁREA DE RECEPCIÓN

- i. Nuestra área de recepción y espera tiene una capacidad máxima de 3 mascotas con sus dueños, a fin de prevenir posibles incidentes y peleas entre mascotas.
- ii. La atención será por orden de llegada.
- iii. Contamos con protocolos para salvaguardar su salud y seguridad, y la de su mascota, mientras se encuentren en nuestro establecimiento.

2. SERVICIO DE BAÑO Y CORTE DE PELO

2.1. Generalidades

- iv. Nuestro personal de baños ha sido capacitado para atender a su mascota con las mejores técnicas y procedimientos. En Central Pets contamos con políticas y procedimientos para llevar a cabo nuestras funciones de la manera más segura y confiable para su mascota.
- v. El servicio de baño se ofrece por turnos, de acuerdo a la hora de llegada de la mascota o según la programación de citas del día.
- vi. Los baños de gatos son realizados por el médico veterinario encargado y serán programados al mediodía, hora en la cual no se realizan baños de perros, y por lo tanto hay menos ruido y movimientos que puedan estresar a los gatos.
- vii. Las mascotas esperarán su turno en caniles independientes. Contamos con capacidad máxima para atender 40 mascotas al día. La espera podría generar estrés y depresión en algunas mascotas al estar fuera de su hábitat normal.
- viii. Las mascotas se recibirán sin correa y sin collar. Nosotros les colocaremos un tiro para poder transportarlas.
- ix. El precio del baño incluye una evaluación física a fin de identificar posibles anomalías o lesiones superficiales, que se puedan observar a simple vista por nuestro veterinario. En caso sea necesario que la mascota pase por consulta médica se le indicará al cliente.
- x. En caso recibamos una mascota infestada con ectoparásitos (pulgas y garrapatas), se le informará al dueño y se pedirá su autorización para colocarle un antiparasitario externo. Con dicha autorización el dueño se compromete a pagar el costo del producto aplicado.
- xi. El cliente deberá brindar un número telefónico para contactarlo cuando su mascota esté lista y se verificará su DNI en físico a fin de iniciar un registro en nuestro sistema.

- xii. Es responsabilidad del propietario, la de revisar a su mascota al momento de recogerla de nuestro establecimiento o recibirla en casa luego del proceso de baño. Si al momento de recibir a su mascota, no se notifica a la veterinaria de algún inconveniente con la mascota, se dará por conforme el servicio y no habrá lugar a reclamos posteriores.

2.2. Características del servicio

- i. El baño incluye una limpieza del oído externo, corte de uñas y limpieza de glándulas anales.
- ii. El baño se realiza con agua temperada y shampoo de la marca Formula Veterinaria (USA) u otro de análoga calidad. Nuestros baños medicados se realizan con shampoo de avena. Si la mascota se encuentra en algún tratamiento de piel, este deberá de proveer su propio shampoo o adquirirlo en la veterinaria. En caso se realice el baño con shampoo medicado de la mascota, el tiempo de reposo será de 5 minutos.
- iii. El baño se realiza de manera individual, mascota por mascota.
- iv. El secado se realiza primero con máquinas sopladoras de aire tibio, luego con toalla y finalmente, se cepilla el pelaje de la mascota. Luego se retoca con secadora de mano o con secadora de pie en su misma jaula (en caso de animales difíciles de manejar).
- v. El servicio de corte de pelo se realiza a solicitud del propietario de la mascota o de la persona responsable que lo ingresa al establecimiento y éste se realiza de acuerdo a su raza o a pedido especial del cliente en forma verbal. El corte de pelo es referencial y no necesariamente quedará de acuerdo a alguna imagen en particular, ya que va a depender de las características individuales de cada mascota tales como tipo y tamaño de pelaje, presencia de nudos y motas, así como de su raza y aspecto físico. Por lo tanto, se sugiere ser lo más preciso posible al momento de dar indicaciones a nuestro personal.
- vi. En Central Pets no administramos anestésicos ni sedantes a las mascotas al momento del baño. En el caso que una mascota no permita ser manipulada por nuestro personal, nos reservamos el derecho de no realizar el procedimiento, a fin de salvaguardar la seguridad de la mascota y la integridad del personal a cargo.

- vii. Debido a que las mascotas se mueven durante el baño y corte de pelo, se podría producir, de manera involuntaria y fortuita, alguna pequeña lesión en las uñas y piel con las tijeras o equipos. En estos casos Central Pets asumirá los costos del tratamiento de la mascota. Si el cliente decide llevar a su mascota a otro lugar para ser atendida por dicha lesión, entonces Central Pets no asumirá los costos del tratamiento. Asimismo, si lo trata otro profesional no nos haremos responsables por posibles complicaciones que pudiesen ocasionarse a raíz del tratamiento brindado a la mascota.

3. SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA

- i. El diagnóstico producto de una consulta es una opinión profesional formal y personal del médico tratante, pudiendo ser necesaria la realización de exámenes auxiliares más profundos para el descarte y/o confirmación de la enfermedad descrita.
- ii. El servicio de consulta no incluye tratamientos ni exámenes auxiliares. En caso se requiera realizarlos, el propietario deberá autorizarlo verbalmente.
- iii. En el caso que alguna mascota requiriera algún sedante o anestésico para su manipulación o procedimiento médico, el propietario deberá aprobar dicha aplicación mediante un documento escrito llamado "Autorización de Sedación" o mediante un correo electrónico (en el caso de las mascotas recogidas por la movilidad). A través de dicho documento el propietario acepta y asume los riesgos que se pudieran presentar en la mascota producto de la administración de este tipo de medicamentos.
- iv. Las cirugías serán programadas de preferencia los días martes y jueves, salvo casos excepcionales que serán evaluados por nuestro staff médico.

4. SOBRE EL RECOJO Y TRANSPORTE DE MASCOTAS

- i. El recojo de mascotas se coordina con recepción y está sujeto a disponibilidad de espacio.
- ii. Central Pets cuenta con una capacidad máxima de 10 mascotas por ruta. Cada mascota contará con un espacio individual a fin de prevenir accidentes.

- iii. La hora de recojo puede variar según el tráfico y ubicación del domicilio del cliente, siendo la hora programada solo referencial.
- iv. Las mascotas se recibirán sin correa y sin collar. Nosotros les colocaremos un tiro para poder transportarlas.
- v. Contamos con protocolos para salvaguardar la salud y seguridad de su mascota durante su traslado en nuestra unidad móvil. En el caso de que se generen lesiones producto de peleas o manipulación Central Pets asumirá los costos del tratamiento de la mascota.
- vi. En el caso de presentarse accidentes de tránsito y/o robo de la unidad con mascotas dentro, Central Pets no se hará responsable debido a que son hechos imprevistos y fortuitos que escapan de nuestro manejo. No obstante, colaborará con todo lo necesario para recuperar a la mascota y brindarle atención médica oportunamente.

5. SOBRE EL FALLECIMIENTO DE MASCOTAS

- i. En caso de fallecer alguna mascota durante el servicio baño y peluquería, en el consultorio o en la unidad móvil, será decisión del propietario hacerle una necropsia (autopsia) para lo cual se deberá remitir a la mascota a un laboratorio de patología, a fin de determinar su causa de muerte.
- ii. Si se determinara que la muerte de la mascota fue responsabilidad de Central Pets, ésta asumirá los gastos del laboratorio y compensará al propietario de manera consensuada. Si se determinara que la muerte de la mascota fue por un hecho fortuito o por una enfermedad pre existente, Central Pets no asumirá los gastos del laboratorio ni compensará al propietario, ya que no sería responsable del fallecimiento.
- iii. En caso el propietario decida no realizar la necropsia, al no poderse probar la responsabilidad de Central Pets sobre el fallecimiento de la mascota, esta no asumirá responsabilidad alguna.

6. SOBRE EL ABANDONO DE MASCOTAS EN EL ESTABLECIMIENTO

- i. Se considerará abandonada a toda mascota que no sea recogida de nuestro establecimiento por su propietario o persona responsable, en un plazo máximo de 24 horas.

- ii. En este caso, Central Pets dará parte al Serenazgo de San Borja y a la Policía Nacional para que puedan disponer de ella de la manera más conveniente.

7. CONSIDERACIONES ADICIONALES

- i. Cuando el cliente hace uso de nuestros servicios, conoce estas condiciones y/o restricciones, incluso si no las tuviera por escrito.
- ii. En caso de solicitar cambios y/o devoluciones, actuaremos de acuerdo a nuestra política interna y procedimientos de Atención de Quejas y Reclamos.