

# Términos y Condiciones

Este documento tiene por objetivo establecer los términos y condiciones que aceptan los clientes de huellitas.in al momento de contratar un servicio. Al momento de contratar el servicio y señalar que se aceptan los términos y condiciones, se asume que el cliente revisó con detenimiento lo estipulado en este contrato.

Para información sobre el tratamiento de datos personales por parte del proyecto, se invita a consultar el [aviso de privacidad](#).<sup>1</sup>

## Índice:

<b>Glosario de términos:</b>	<b>1</b>
<b>huellitas.in se compromete a:</b>	<b>2</b>
<b>El propietario de la(s) mascota(s) garantiza que:</b>	<b>3</b>
<b>El propietario de la mascota acuerda lo siguiente en caso de solicitar uno o varios servicios por parte de huellitas.in:</b>	<b>3</b>
<b>El propietario o propietaria de la mascota da su consentimiento para que huellitas.in:</b>	<b>4</b>
<b>Ante situaciones que requieran atención médica, huellitas.in se compromete a lo siguiente:</b>	<b>4</b>
<b>La propietaria o el propietario autoriza que huellitas.in:</b>	<b>5</b>
<b>Condiciones de Reserva:</b>	<b>6</b>
<b>Condiciones para la cancelación y reembolso:</b>	<b>6</b>
<b>Precios de servicios y formas de pago</b>	<b>7</b>
<b>Prestador del servicio</b>	<b>7</b>
<b>Procedimientos para presentar quejas o sugerencias</b>	<b>8</b>
<b>Acerca del adiestramiento</b>	<b>8</b>

---

<sup>1</sup> Liga al aviso de privacidad:

[https://docs.google.com/document/d/1j8likKxcw0\\_p7gUsLzc\\_6Zxgl7izBJQj/edit?usp=sharing&oid=111756697409571296301&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/document/d/1j8likKxcw0_p7gUsLzc_6Zxgl7izBJQj/edit?usp=sharing&oid=111756697409571296301&rtpof=true&sd=true)

# Glosario de términos:

- **huellitas.in:** negocio ubicado en Calzada de las Águilas 318, Las Águilas, Álvaro Obregón, CDMX, a cargo de Paul O’Hea Flores (persona física con actividad empresarial).
- **Propietario:** persona que solicita uno o varios servicios a huellitas.in para la atención de su o sus mascotas.
- **Mascota:** animal de compañía que el propietario vincula con huellitas.in a través de una solicitud y compra de servicios.
- **Guardería:** servicio prestado para el cuidado y resguardo de mascotas en un mismo día.
- **Hotel:** servicio de hospedaje para mascotas.
- **Entrenamiento:** servicio de adiestramiento canino.
- **Estética:** servicio de baño, corte y limpieza para mascotas.
- **Transporte:** servicio de transporte para mascotas.

## huellitas.in se compromete a:

1. Proporcionar cuidadoras y cuidadores debidamente capacitados para cuidar a las mascotas durante su estancia y traslados.
2. Tener las instalaciones internas y externas en condiciones salubres, seguras y cómodas tanto para las mascotas como para las personas.
3. Mantener a las mascotas supervisadas y acompañadas por cuidadores durante toda su estancia.
4. Alimentar a las mascotas 2 veces al día con el alimento que especifiquen sus dueños.
5. Suministrar los medicamentos y cuidados especiales que indiquen los dueños, siempre que así se especifique por estos.
6. Garantizar la higiene necesaria de las mascotas al mantener las instalaciones limpias y desinfectadas.
7. Cuidar, proteger y tener en libertad a las mascotas la mayor parte del tiempo posible en la medida de las posibilidades.
8. Aislar a las mascotas que representen un peligro para sí mismo o para otras mascotas o humanos, siempre procurando su integridad física y mental.
9. Mantener los grupos de mascotas equilibrados en cuestión de tamaño para que puedan disfrutar plenamente de su estancia.

10. Notificar a los dueños respecto a cualquier incidente o emergencia que vincule a su mascota.
11. Responder por lesiones que tengas las mascotas al interior de las instalaciones de huellitas.in o en los traslados.
12. Bajo ninguna circunstancia comercializar o involucrarse en la compra venta de mascotas.

## **El propietario de la(s) mascota(s) garantiza que:**

13. Que sus mascotas disponen de un estado de salud plena, están desparasitados y con todas las vacunas al día. En el caso de que las mascotas sufran alguna enfermedad, dolencia o patología previas a su llegada, el propietario/a se compromete a informar de dichas circunstancias y a brindar a los cuidadores de huellitas.in las pautas veterinarias o recomendaciones necesarias para garantizar su salud. Incluyendo el suministro de la medicación en caso de ser necesario. En caso de que la mascota empeorara o agravara su enfermedad, dolencia o patología durante su estancia, por cualquier motivo, se exime a huellitas.in de cualquier responsabilidad o culpa, renunciando el propietario/a de forma expresa y voluntaria a cualquier indemnización o resarcimiento al haber asumido los riesgos de dejar al animal en dicho estado de salud.
14. Que sus mascotas son sociables con otros animales y personas, que nunca han atacado ni dañado a otra mascota o humano. En caso de no ser así, el dueño deberá haberlo expresado previo a su ingreso para darle un trato especial a su mascota.
15. Que han informado a huellitas.in de todos los posibles conflictos que sus mascotas pueden generar durante su estancia, por cualquier causa, para que los cuidadores puedan anticiparse a ellos y actuar en consecuencia, a fin de garantizar la seguridad y bienestar de la mascota, otros animales y personas.
16. Que ha informado de los cuidados, alergias, alimentación especial, hábitos alimenticios, etc. a los responsables de huellitas.in para que éstos puedan asegurar de manera adecuada la salud y la alimentación de sus mascotas.

## **El propietario de la mascota acuerda lo siguiente en caso de solicitar uno o varios servicios por parte de huellitas.in:**

17. En el caso de que el propietario mienta o esconda información relevante de su mascota (relativa a su estado de salud, comportamiento, etc.) que, a criterio de los responsables del centro pueda poner en riesgo la seguridad o integridad física del resto de las mascotas o del personal de huellitas.in, el centro queda facultado para aislar a la mascota y rechazar

su reincorporación a cualquiera de los servicios de huellitas, sin que quepa por parte del propietario reclamación o queja al respecto.

18. En el caso de que la mascota presente comportamientos que, a criterio de los responsables del centro pueda poner en riesgo la seguridad o integridad física del resto de las mascotas o del personal de huellitas.in, el centro queda facultado para aislar a la mascota y rechazar su reincorporación a cualquiera de los servicios de huellitas, sin que quepa por parte del propietario reclamación o queja al respecto.
19. El o la propietaria cubrirá los gastos médicos y veterinarios inmediatos y posteriores que resulten de lesiones ocasionados por su mascota a otras mascotas y/o humanos siempre que no se haya notificado en tiempo y forma al personal de huellitas las posibles conductas agresivas de su mascota.
20. El o la propietaria asume el riesgo de que su mascota sufra: enfermedades, caída en el peso corporal, heridas, mordidas, mutilaciones o muerte.

## **El propietario o propietaria de la mascota da su consentimiento para que huellitas.in:**

21. Contacte con la propietaria o propietario o persona de contacto designada si se tiene cualquier problema o duda respecto a la mascota.
22. Contacte a veterinarios aliados a huellitas.in para atender cualquier problema de salud que presente su mascota durante su estancia.
23. Preste la asistencia veterinaria que la mascota necesite ante una situación de urgencia a criterio de huellitas.in, siempre que no sea posible contactar con su propietario/a o persona de contacto designada, o cuando la situación amerite una atención inmediata en el centro veterinario más cercano o disponible en aquel momento.

## **Ante situaciones que requieran atención médica, huellitas.in se compromete a lo siguiente:**

24. Huellitas cubrirá gastos veterinarios inmediatos hasta por la cantidad de 595 UDIS en los siguientes casos y bajos las siguientes condiciones:
  - a. Accidentes o daños físicos a la mascota por una mala gestión del equipo o por problemas en las instalaciones. Por ejemplo: mordidas o daños a causa de peleas o conductas inapropiadas por parte de otras mascotas del grupo. La asistencia médica en estos casos será prestada en el centro que huellitas.in considere más oportuno.

- b. En caso de que el accidente o lesión se haya generado por una conducta de riesgo propiciada por la propia mascota o sus características físicas, huellitas.in cubrirá temporalmente el costo veterinario por la atención veterinaria inmediata por un máximo de 595 UDIS. Posteriormente, el o la dueña deberán reembolsar la totalidad del gasto efectuado por huellitas.in para la atención médica de la mascota.
- c. No se sufragará gastos derivados de posibles complicaciones ni medicaciones suplementarias que sucedan o se requieran con posterioridad a la salida de la mascota del centro médico o de huellitas.
- d. En ningún caso se resarcirá de forma adicional al propietario de la mascota, renunciando éste de forma expresa y voluntaria a cualquier reclamación al respecto.

Huellitas.in no cubrirá gastos veterinarios ni se hará responsable en los siguientes casos:

- e. Los derivados de cualquier enfermedad, dolencia o patología que padezca la mascota durante su estancia en huellitas.in cuya causa no sea vinculada a su actividad en el centro. Por ejemplo: gastroenteritis, otitis, conjuntivitis, resfriado, inflamaciones de cualquier tipo, tos, bordetella, giardia, rabia, diarrea, entre otras.
- f. Infecciones o plagas contraídas durante su estancia en huellitas.in.
- g. Visitas veterinarias de revisión para el tratamiento de daños o enfermedades no generadas durante la estancia de la mascota en huellitas.in.
- h. Complicaciones médicas o fallecimiento de una mascota dentro de las instalaciones de huellitas.in que sea considerado de raza delicada o tenga alguna deformidad, comorbilidad, problema físico, de conducta o psicológico previo a su estancia en huellitas.in. Se consideran razas delicadas las siguientes: Mastín Napolitano, Mastín Inglés, Pug, Bulldog Francés, Bulldog Inglés, Bull Terrier Inglés, Beagle, Shar Pei, Labrel Irlandés, Gran Danés, Bóxer, Salchicha, Chihuahua, Basset Hound, San Bernardo, entre otras.
- i. Perros con conductas riesgosas previamente reportadas al propietario.
- j. En todos los casos expuestos anteriormente, el propietario abonará las facturas veterinarias correspondientes.

## **La propietaria o el propietario autoriza que huellitas.in:**

- 25. Actúe y tome las decisiones que sean más oportunas para asegurar el bienestar de la mascota durante su estancia, separando a la mascota del grupo si así fuera necesario.

26. Contacte con el propietario o la propietaria de la mascota o persona de contacto designada durante su estancia, para informar mediante WhatsApp de las actividades que realiza su mascota a través de fotos o vídeos.
27. Utilice la imagen de sus mascotas en medios digitales (redes sociales, página web) y físicos (lonas, carteles, morales) siempre y cuando no se vulnere a la mascota o se den a conocer datos personales del propietario.
28. Si transcurridos 15 días desde la finalización de la reserva el propietario no recoge a su mascota sin causa justificada ni se pone en contacto con huellitas.in a esos efectos, se dará por resuelto el contrato suscrito, se considerará el abandono del animal y hará expresa la renuncia de su titularidad sobre la mascota. huellitas.in quedará facultado desde ese momento para entregar a la mascota con la persona protectora, refugio o centro de acogida de animales que considere más adecuados, sin que ello pueda dar lugar a reclamación alguna por parte del propietario ni derecho a ser resarcido o indemnizado. La protectora, refugio o centro que acoja al animal podrá llevar a cabo los trámites necesarios para el cambio de titularidad registral y documental y entregarlo a un nuevo propietario.

## Condiciones de Reserva:

29. La reserva en todos los servicios que se ofrecen y realizan en huellitas.in se hace efectiva una vez realizado el pago parcial (mínimo 50%) o completo del pedido.
30. El pago de la reserva de cualquier servicio contratado a huellitas.in ha de estar realizado antes de disfrutar del servicio en todos los casos.
31. Los Plazos de pago son:
  - a. Hotel: 50% previo al ingreso y el restante al ingresar al hotel.
  - b. Guardería: 100% previo al ingreso.
  - c. Estética: 100% previo al ingreso
32. En temporada alta, los descuentos aplican al 50% de su valor de listas y podrán establecerse tarifas más altas en todos los servicios. Entiéndase por temporada alta:
  - a. Días feriados oficiales y no oficiales (incluye los días adyacentes a los días feriados cuando estos creen un fin de semana largo).
  - b. Semana Santa.
  - c. Semana de Pascua.
  - d. Vacaciones de verano (de la segunda quincena de junio a la primera quincena de agosto).
  - e. Vacaciones de diciembre (de la segunda semana de diciembre a la primera quincena de enero).
  - f. Fines de semana.

## Condiciones para la cancelación y reembolso:

33. En cualquier momento se podrán cancelar servicios de guardería. El reembolso será equivalente al 50% de los días de guardería pendientes por ejercer.

34. Se podrán cancelar servicios de hotel sin ejercer bajo los siguientes criterios:

<b>Servicio</b>	<b>Tiempo antes</b>	<b>Reembolso</b>
Temporada baja	Menos de 24 horas	No hay reembolso
Temporada baja	24 horas antes	Sin reembolso, 100% de las noches pendientes a cuenta.
Temporada alta	Menos de 48 horas	No hay reembolso
Temporada alta	48 horas antes	Sin reembolso, 100% de las noches pendientes a cuenta.

35. Huellitas.in se compromete a reembolsar el 100% de los servicios de guardería u hotel pendientes de ejercer ante las siguientes situaciones:

- a. Fallecimiento de la mascota.
- b. Lesión o enfermedad en la mascota debidamente justificada con un informe veterinario en el que indique que la estancia en cualquier guardería u hotel puede tener consecuencias negativas para su bienestar y su salud.
- c. Accidente ocurrido con la mascota en las instalaciones de huellitas.in por manejo inapropiado del personal de huellitas.in.

## Reglamento de transporte

Para la prestación del servicio de transporte canino, las y los propietarios se comprometen a:

1. Entregar a su perro con una pechera adecuada para garantizar la seguridad del can durante el traslado.
2. Integrar en el collar del perro un rastreador.
3. Presentar a su perrito ante el servicio de traslado en +/- 5 minutos respecto a la hora acordada.
4. No responsabilizar a huellitas.in por daños físicos o psicológicos que se originen en sus perros a raíz del servicio de traslado; esto debido a los riesgos que conlleva la movilización de animales de compañía.
5. No responsabilizar a huellitas.in por el extravío de su perrito a lo largo de su traslado facilitado por huellitas.in; esto debido al alto riesgo que conlleva la movilización de animales de compañía.

## Prestación de servicios

El propietario se compromete a liquidar el los servicios contratados previo a su realización. Para ello, huellitas.in pone a disposición los siguientes medios de pago: efectivo, transferencia y tarjeta de débito o crédito. El precio de cada servicio se determinará en los planes de servicio que emitirá huellitas.in. En ellos, se desglosan los servicios a prestar, así como el costo de los mismos.

El horario de atención para clientes y perritos en las instalaciones es de 7 horas a 19 horas. Pasadas las 19 horas, huellitas.in no se verá obligado a entregar o recibir perros, así como de atender personas. En caso de que se entreguen o reciban perritos fuera de este horario, huellita.in podrá aplicar costos extra al servicio originalmente planteado.

Los datos personales y de contacto de la persona responsable de brindar el servicio son:

- Nombre: Paul O'Hea Flores
- Dirección: Águilas 314, int 1, Colonia Las Águilas, Álvaro Obregón, Ciudad de México, 01710
- Teléfono personal: 55 3707 1496
- Teléfono del establecimiento para atención al cliente (incluyendo reclamaciones): 55 2406 8478 (lunes a viernes de 7 am a 7 pm y sábados de 9 am a 17 pm).
- Correo electrónico: huellitas.in@gmail.com