

Mascota Protect Básico

Kit de bienvenida

Todo lo que necesitas saber para aprovechar tu protección

Protección clara, accesible y que sí responde.

vidaluz
Seguros de México

MetLife

www.vidaluz.com

Contenido

Beneficios de protección 3

¿Cómo utilizar tu protección? 4

Vacuna antirrábica 5

Desparasitación 6

Asistencia veterinaria telefónica 7

Descuentos en veterinarias y comercios 8

Asistencia funeraria 9

Costos preferenciales en consultas médicas de la red 10

Asistencia telefónica emocional y nutricional 11

Glosario 12



Estos son todos los beneficios que incluye tu protección.

Titular: de 18 a los 64 años con cancelación a los 65 años.
Mascota: Perros y gatos de 3 meses a 12 años

Beneficios	Monto y eventos al año
Vacuna antirrábica gratis.	1 vez al año.
Desparasitación gratis.	1 vez al año.
Asistencia veterinaria telefónica.	Ilimitada. (Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs).
Descuentos en veterinarias.	Ilimitados.
Descuento en comercios.	Ilimitados.
Asistencia funeraria de mascota.	1 evento al año, se cubrirá los gastos funerarios de la mascota a consecuencia de fallecimiento, eutanasia o fallecimiento asistido a consecuencia de un accidente o enfermedad (incluye cremación y urna básica).
Costos preferenciales en consultas médicas de la red.	Ilimitados.
Asistencia telefónica emocional y nutricional (para el dueño).	Ilimitados. (Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs).

Ahora que ya conoces todos tus beneficios, comienza a utilizarlos desde ahora.

¿Quieres más protección para tu mascota y para ti? Pregunta por **Mascota Protect Plus.**

Usa tu WebApp en cualquier momento

Accede a tus coberturas, solicita ayuda y mantente protegido desde tu celular solo dando click en www.vidaluz.app

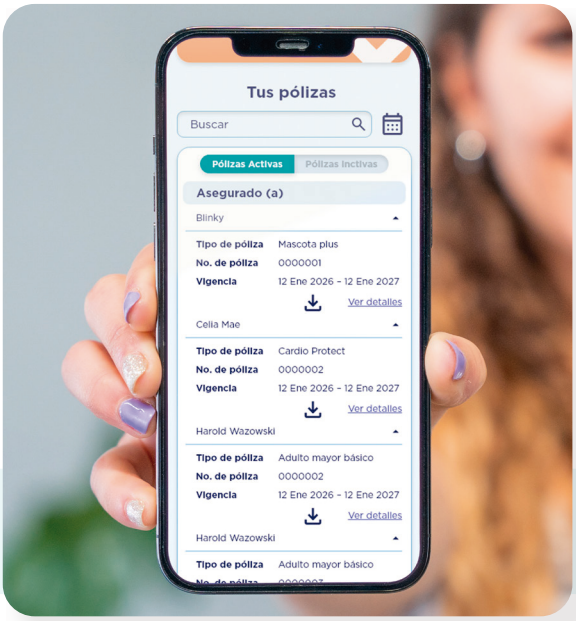


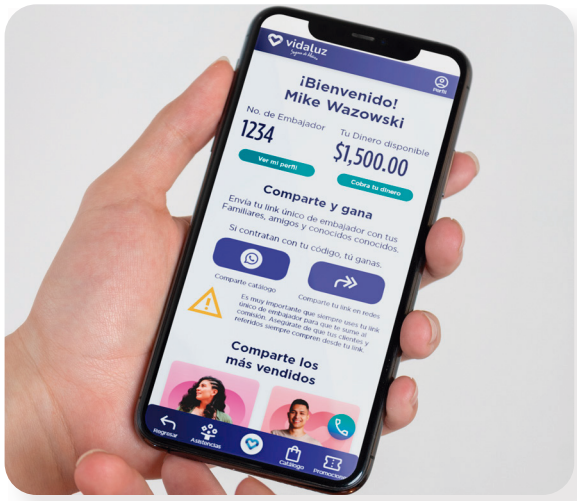
¿Cómo ingresar y usar tu perfil? ¡Súper Fácil!

- Entra a www.vidaluz.app
- Ingresa tu correo electrónico.
- Ingresa tu contraseña (puedes recuperarla, si la olvidaste).
- ¡Y listo!

En tu perfil podrás:

- Ver detalles de tu(s) póliza(s).
- Sumar o quitar beneficiarios.
- Actualizar datos personales o de contacto.
- Actualizar datos o formas de pago.
- Sumar otras pólizas.
- Y más.





¿Cómo usar tu protección?

Para cualquier emergencia, solicitud de servicios o asistencias, dudas o reclamos por favor:

1. Ten a la mano tu **número de póliza**.
2. Llámanos al **55 9252 3056 (recuerda guardar este número en tus contactos para facilitar la asistencia de tus beneficios)**, este es el único número oficial de atención.
3. Envíanos los documentos que te solicitaremos.
4. Validamos y activamos el servicio que necesites.

Si aún no tienes perfil, allí mismo puedes registrarte. Si tienes alguna duda o problema, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales oficiales.

Vacuna antirrábica

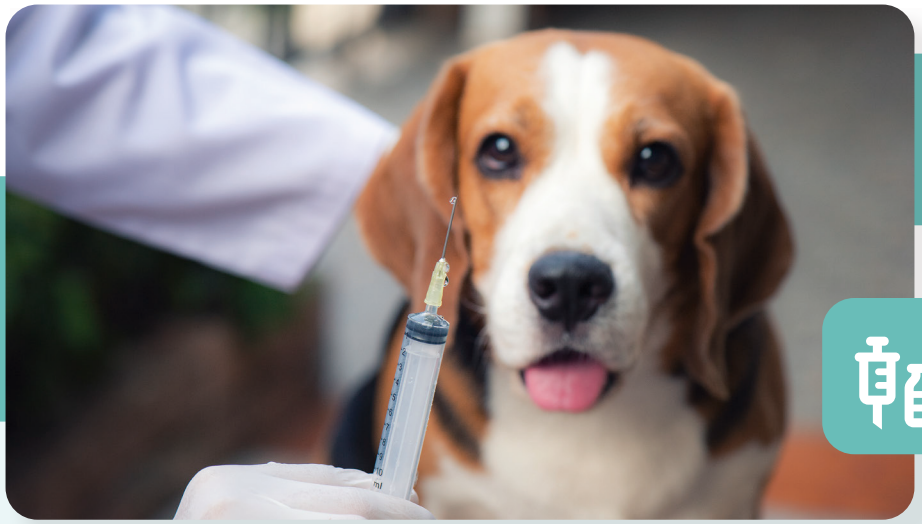
Protección esencial para la salud de tu mascota.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Tu guía de **Vidaluz®** te solicitara información sobre tu mascota para poder programar con el veterinario de la red.

03 Recibirás tu confirmación, dirección, día y horario de aplicación.

04 **Importante: Acude al veterinario con la información de confirmación enviada para que puedas recibir la atención programada.**



Condiciones generales y exclusiones de vacuna antirrábica

- Aplica únicamente para vacuna de refuerzo anual contra la rabia.
- Disponible para mascotas (perros y gatos) mayores a 3 meses y menores de 12 años, con esquema de vacunación vigente.
- El servicio está sujeto a evaluación y autorización del médico veterinario.
- Debe coordinarse con al menos 48 horas de anticipación y está sujeto a disponibilidad de la red.
- Vidaluz® no se hace responsable de riesgos asociados a la aplicación de la vacuna.
- No aplica para mascotas con síntomas de enfermedad al momento del servicio.
- El servicio se brinda únicamente en red veterinaria autorizada.
- Los costos de traslado, en caso de requerirse, corren por cuenta del usuario.
- El proveedor es responsable únicamente por la prestación del servicio, no por los resultados finales.

Desparasitación o pipeta anti pulgas

Cuidado preventivo para la salud de tu mascota.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Tu guía de **Vidaluz**® te solicitará información sobre tu mascota para poder programar con el veterinario de la red.

03 Recibirás tu confirmación, dirección, día y horario de aplicación.

04 **Importante: Acude al veterinario con la información de confirmación enviada para que puedas recibir la atención programada.**



Condiciones generales y exclusiones de desparasitación

- Aplica para mascotas (perros y gatos) mayores a 3 meses y menores de 12 años, con esquema de vacunación vigente.
- El servicio está sujeto a evaluación y autorización del médico veterinario.
- No aplica para mascotas con síntomas de enfermedad al momento del servicio.
- El servicio se brinda únicamente en red veterinaria autorizada.
- Los costos de traslado, en caso de requerirse, corren por cuenta del usuario.
- El proveedor es responsable únicamente por la prestación del servicio, no por los resultados finales.

Asistencia veterinaria telefónica

Apoyo inmediato para el cuidado de tu mascota.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de **Vidaluz**® necesita para apoyarte.

03 **Inicia la asistencia veterinaria**.

04 El guía **Vidaluz**® te conectará con el experto de la asistencia solicitada.



Condiciones generales y exclusiones de asistencia veterinaria telefónica

- Servicio de orientación telefónica, no sustituye consulta presencial.
- El médico veterinario no modificará tratamientos médicos crónicos o especializados.
- No se emiten recetas de medicamentos controlados.
- El proveedor es responsable únicamente por la orientación brindada, no por los resultados finales.
- El uso de la información proporcionada es bajo responsabilidad del usuario.

Descuentos en veterinarias y comercios

Beneficios exclusivos para el cuidado de tu mascota.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de **Vidaluz®** necesita para apoyarte.

03 El guía **Vidaluz®** te proporcionará las opciones dentro de la red.

04 **Disfruta de los descuentos**.



Condiciones generales y exclusiones de descuentos en veterinarias y comercios

- Servicio sujeto a disponibilidad de proveedores en la red.
- Los descuentos aplican conforme a los convenios vigentes de cada proveedor.
- Vidaluz® únicamente gestiona la referencia o información, no es responsable del servicio final.
- El proveedor es responsable únicamente por el servicio prestado, no por los resultados.
- Si el servicio requiere cita, deberá cancelarse con al menos 24 horas o reprogramarse con 72 horas de anticipación; de lo contrario, se considerará como evento utilizado.

Asistencia funeraria

Sabemos que despedir a tu mascota no es fácil. Estamos contigo para apoyarte en este momento.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de **Vidaluz®** necesita para apoyarte.

03 El guía **Vidaluz®** coordinará el servicio directamente con el proveedor.

04 **Preséntate a la funeraria con los datos proporcionados por tu guía para brindarte el servicio**.



Condiciones generales y exclusiones de asistencia funeraria

- Aplica en caso de fallecimiento, eutanasia o fallecimiento asistido.
- Se podrá solicitar informe médico veterinario con historia clínica y causa de fallecimiento.
- No cubre fallecimiento por enfermedades prevenibles mediante vacunación o desparasitación.
- No cubre fallecimiento derivado de participación en cacería, peleas clandestinas o actividades ilícitas.
- El servicio debe ser coordinado desde un inicio por Vidaluz®.
- Sujeto a red de proveedores autorizados.

Costos preferenciales en consultas médicas de la red

Atención oportuna ante emergencias de tu mascota.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de **Vidaluz®** necesita para apoyarte.

03 El guía **Vidaluz®** coordinará la atención en la red veterinaria.

04 **Importante: Acude al veterinario con la información de confirmación enviada para que puedas recibir la atención programada.**



Condiciones generales y exclusiones de costos preferenciales en consultas médicas de la red

- Aplica para mascotas (perros y gatos) mayores a 3 meses y menores de 12 años, con esquema de vacunación vigente.
- Servicio sujeto a disponibilidad de horario y red de proveedores.
- Requiere evaluación y autorización previa del médico veterinario.
- Aplica únicamente para eventos considerados como urgencia.
- No cubre atención médica especializada.
- No incluye procedimientos médicos, tratamientos ni hospitalización.
- El proveedor es responsable únicamente por el servicio prestado, no por los resultados finales.

Asistencia telefónica emocional y nutricional

Te escuchamos y te orientamos en temas psicológicos, nutricionales y legales.

01 Contáctanos a nuestra línea única de atención: **55 9252 3056.**

02 Proporciona los datos que tu guía de **Vidaluz®** necesita para apoyarte.

03 **Inicia la asistencia que necesitas (psicológica o nutricional)**.

04 El guía **Vidaluz®** te conectará con el experto de la asistencia solicitada.



Psicológica:
Orientación para el manejo emocional (como calmar síntomas de ansiedad o ataques de pánico).



Nutricional:
Orientación para mejorar hábitos nutricionales.

Condiciones generales y exclusiones de asistencia telefónica emocional y nutricional

- Edades de aceptación: de 18 a 64 años, con cancelación a los 65, para titular y pareja, y de 0 a 24 años, con cancelación a los 25, para hijos (solteros y dependientes económicos).
- Asistencia emocional.
  - El especialista asignado por **Vidaluz®** no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento o consulta para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente.
  - En los servicios de atención psicológica, quedan excluidos tratamientos específicos o sesiones subsecuentes para un trastorno ya diagnosticado.
- Asistencia nutricional.
  - Se excluyen recomendaciones o prescripción de suplementos alimenticios o medicamentos.

Glosario

Aquí te explicamos cada término de forma clara.

Ambulancia por emergencia
Servicio que manda una ambulancia a tu domicilio o al lugar donde estés para trasladarte al hospital más cercano cuando se presenta una emergencia médica, un accidente o una enfermedad grave. Este traslado tiene un límite de distancia según tu producto.

Asistencia funeraria
Apoyo completo para los trámites y gastos básicos del sepelio cuando fallece el titular. Incluye ataúd, sala de velación, arreglo del cuerpo, traslado en carroza, urna y cremación, dentro de un radio de hasta 30 km (o 300 km en productos con cobertura ampliada).

Asistencia legal telefónica
Servicio de orientación por teléfono con un experto en temas legales. Te ayuda con dudas sobre trámites, testamentos, divorcios u otras situaciones jurídicas. No incluye representación legal presencial.

Asistencia nutricional telefónica
Orientación telefónica con un especialista en nutrición para mejorar tus hábitos alimenticios. No incluye recetas médicas ni prescripción de suplementos.

Asistencia psicológica telefónica
Apoyo emocional por teléfono con un psicólogo para manejar situaciones de estrés, ansiedad, ataques de pánico u otras dificultades emocionales. No reemplaza un tratamiento psicológico formal.

Beneficiario
La persona o personas que tú eliges para que reciban el dinero o los beneficios del seguro en caso de que lo necesiten. Por ejemplo, si falleces, el beneficiario es quien recibe la indemnización.

Biometría hemática
Análisis de sangre que mide la cantidad y el estado de las células sanguíneas. Sirve para detectar infecciones, anemia u otras condiciones de salud.

Cancelación de la póliza
Fin del contrato del seguro. Cada producto tiene una edad límite a la que la protección se cancela automáticamente, por ejemplo, a los 65, 75, 81 o 85 años según el plan.

Certificado de defunción
Documento oficial que emite el gobierno para confirmar el fallecimiento de una persona. Es uno de los papeles que se piden para activar ciertos beneficios del seguro.

Condiciones generales
El documento oficial donde están todas las reglas, coberturas y exclusiones de tu seguro, con todos los detalles. Este kit es un resumen, pero las condiciones generales son la fuente completa de información.

Costos preferenciales
Precios más bajos que los normales, negociados por Vidaluz® con su red de proveedores. Los pagas tú, pero a un precio más accesible que en el mercado abierto.

Cupón canjeable
Un comprobante o código digital que te envía tu guía Vidaluz® para que puedas usar tus descuentos en los comercios o cines de la red.

Dependiente económico
Persona que vive y depende del ingreso del titular para sus gastos básicos. En los seguros Vidaluz®, aplica principalmente para hijos menores de 25 años que no trabajen por cuenta propia.

Descuentos en comercios y cines
Beneficio que te permite obtener entre 5% y 40% de descuento en tiendas, restaurantes y cines participantes, usando los cupones y convenios de la red Vidaluz®.

Días naturales
Todos los días del calendario, incluyendo sábados, domingos y días festivos. Se usa para contar los plazos de tu seguro, como el periodo de espera o la vigencia de una cita confirmada.

Embalsamado
Proceso de preparación del cuerpo para conservarlo durante el velorio. Está incluido en la asistencia funeraria básica de Vidaluz®.

Evento
Cada ocasión en que utilizas un beneficio de tu protección. Por ejemplo, si usas la ambulancia una vez, eso cuenta como un evento. Algunos beneficios tienen un límite de eventos al año.

Examen de la vista
Revisión gratuita de tu agudeza visual realizada por un optometrista dentro de la red de Vidaluz®. Te permite saber si necesitas lentes o si hay algún problema con tu visión.

Examen general de orina (EGO)
Análisis de una muestra de orina para detectar infecciones urinarias, problemas en los riñones u otras condiciones de salud.

Exclusiones
Las situaciones, enfermedades o condiciones que tu seguro no cubre. Es muy importante conocerlas para saber en qué casos no aplica el beneficio.

Guía Vidaluz®
La persona de Vidaluz® que te acompaña desde el primer momento. Agenda citas, coordina servicios, te indica qué documentos necesitas y te ayuda en cada paso del proceso.

Historial clínico
Registro médico completo del paciente que incluye diagnósticos, tratamientos previos y otros datos de salud. En algunos trámites de seguro, se solicita como documento de respaldo.

Identificación oficial vigente
Documento de identidad que emite el gobierno y que no esté vencido. Puede ser tu credencial del INE o tu pasaporte.

Indemnización
El dinero que la aseguradora paga al beneficiario o al titular cuando se presenta un evento cubierto por la póliza, como un diagnóstico de enfermedad grave o un fallecimiento.

Limpieza dental
Servicio gratuito de retiro de sarro y placa dental realizado por un odontólogo dentro de la red de Vidaluz®. Incluye evaluación y diagnóstico básico.

Línea única de atención
El único número oficial de Vidaluz® para solicitar cualquier servicio, resolver dudas o reportar una emergencia: 55 9252 3056. No existe otro número oficial.

Monto máximo
La cantidad de dinero más alta que tu seguro puede pagar por un beneficio específico durante el periodo de vigencia. Si el gasto supera ese monto, la diferencia la cubre el asegurado.

Número de póliza
El código único que identifica tu contrato de seguro. Siempre debes tenerlo a la mano cuando llamas a Vidaluz®, ya que es lo primero que se te pedirá.

Padecimiento preexistente
Enfermedad o condición de salud que ya tenías antes de contratar el seguro. La mayoría de los beneficios de Vidaluz® no cubren tratamientos relacionados con enfermedades preexistentes.

Periodo de espera
El tiempo que debe pasar desde que contratas el seguro hasta que puedes usar ciertos beneficios. Por ejemplo, algunos productos tienen 90 o 180 días de espera para diagnósticos de enfermedades específicas.

Póliza
El contrato que firmas entre tú y la aseguradora. Es el documento que prueba que tienes protección y especifica qué cubre y qué no cubre tu seguro.

Proceso de reclamación
Los pasos que debes seguir para solicitar el pago o la activación de un beneficio. Incluye reunir documentos, llamar a tu guía Vidaluz® y enviar la información requerida.

Química sanguínea
Análisis de sangre que mide varios elementos del organismo como glucosa, colesterol y función renal. Ayuda a detectar enfermedades antes de que den síntomas. Disponible en versiones de 12, 24 o 27 elementos según el producto.

Red de descuentos médicos
Grupo de hospitales, clínicas, laboratorios y farmacias que tienen convenio con Vidaluz® para ofrecerte precios especiales de entre 5% y 40% de descuento.

Red de proveedores
El conjunto de médicos, hospitales, dentistas, veterinarios, laboratorios y otros prestadores de servicios con los que Vidaluz® tiene convenio. Los beneficios solo aplican dentro de esta red.

Reembolso
Cuando pagas un servicio de tu bolsillo y luego Vidaluz® te devuelve parte o todo ese dinero, siempre que hayas cumplido con los requisitos y el servicio esté dentro de la red.

Suma asegurada
El monto máximo de dinero que tu seguro puede pagarte o pagar a tu beneficiario por un evento cubierto. Este monto está definido desde que contratas la póliza.

Telemedicina
Consulta médica que se realiza por videollamada desde tu celular, tablet o computadora. Te conectas con un médico general o especialista sin salir de casa, a través de un enlace que te envía tu guía Vidaluz®.

Titular
La persona que contrata y es dueña de la póliza. Es quien paga la protección y quien tiene acceso principal a los beneficios del seguro.

Transferencia bancaria
El depósito del dinero de una indemnización o reembolso directamente en la cuenta bancaria del beneficiario o del titular. Para recibirlo, debes proporcionar tu número de cuenta o CLABE interbancaria.

Vigencia de la póliza
El periodo durante el cual tu seguro está activo y los beneficios son válidos. Fuera de este periodo, no aplica ninguna cobertura.

WebApp Vidaluz®
La aplicación en línea de Vidaluz® a la que puedes acceder desde tu celular o computadora en www.vidaluz.app. Ahí puedes consultar tu póliza, actualizar tus datos y gestionar tus beneficios.

Asistencia funeraria de mascota (básico)
Cobertura del gasto funerario de la mascota en caso de fallecimiento, eutanasia o fallecimiento asistido por accidente o enfermedad. Incluye cremación y urna básica. Aplica 1 evento al año y debe coordinarse desde el inicio con Vidaluz®.

Asistencia veterinaria telefónica (básico)
Orientación ilimitada por teléfono con un médico veterinario, disponible de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs. Es solo de orientación y no sustituye la consulta presencial; no se emiten recetas de medicamentos controlados.

Costos preferenciales en consultas médicas de la red (mascotas)
Tarifas especiales en consultas de urgencia dentro de la red veterinaria autorizada. Solo aplica para eventos considerados como urgencia; no cubre atención especializada, procedimientos ni hospitalización.

Descuentos en veterinarias y comercios
Beneficio ilimitado de precios preferenciales en clínicas veterinarias y establecimientos comerciales participantes dentro de la red de Vidaluz®. Los descuentos están sujetos a los convenios vigentes de cada proveedor.

Desparasitación (básico)
Servicio preventivo gratuito, 1 vez al año, para eliminar parásitos internos o pulgas de tu mascota. Se realiza en la red veterinaria autorizada previa coordinación y no aplica para mascotas con síntomas de enfermedad al momento del servicio.

Vacuna antirrábica (básico)
Aplicación gratuita del refuerzo anual de la vacuna contra la rabia, 1 vez al año. Aplica únicamente para mascotas con esquema de vacunación vigente y debe coordinarse con al menos 48 horas de anticipación.

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye las condiciones generales. El producto estará regido por las disposiciones contractuales y legales aplicables.

Para conocer a detalle los alcances coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la protección en **www.vidaluz.com**

¡Te hacemos la vida fácil!

Solo tenemos un número único de contacto
en el que atenderemos todo lo que necesites:

55 9252 3056

También, porque queremos seguir en contacto contigo y ofrecerte ayuda por el medio que tú prefieres o que más uses, puedes encontrarnos en:

@vidaluz_seguros

VidaLuz Seguros

www.vidaluz.com



¡Gracias por elegir Vidaluz Seguros de México!

Protección clara, accesible y que sí responde.

Protección real | Accesibilidad | Cercanía

vidaluz Seguros de México | MetLife