

## REGLAMENTO GENERAL DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA MASCOTAS

**Este reglamento se aplica a todos los servicios que su Mascota requiera de LA RES SAS  
(Hospitalización, Procedimientos Quirúrgicos, Peluquería, Guardería)**

**PRIMERO.- Servicios.** LA RES SAS, se compromete a brindarle a las Mascota, los servicios específicos (peluquería, guardería, hospitalización, procedimientos quirúrgicos, etc.) bajo principios profesionales, éticos y morales que rigen las directrices de las profesiones acordes con estas actividades. En nuestras instalaciones se utilizan todos los estándares de calidad, métodos, técnicas y procesos sanitarios para la minimización del desarrollo de patologías de tipo infectocontagioso. **SEGUNDO.- Precios y Tarifas.** EL CLIENTE se compromete a cancelar los servicios y productos que se le brindarán y suministrarán a su Mascota según las tarifas y precios establecidos. Los precios y tarifas están sujetos a modificación sin previo aviso y podrían aplicarse descuentos especiales por temporada. **TERCERO.- Reservas.** Se toman reservas pero no se garantiza su confirmación sin la verificación de los requisitos de LA RES SAS. **CUARTO.- Cancelaciones.** La cancelación de reservas debe hacerse con dos (2) días de anticipación a la fecha de ingreso. LA RES SAS se reserva el derecho a cobrar tarifas por cancelación tardía. **QUINTO.- Representante.** EL CLIENTE debe establecer un adulto, mayor de 18 años, como su Representante. Su Representante no puede ser alguien que viaje junto a EL CLIENTE en caso de que abandone la ciudad. Si no podemos comunicarnos con EL CLIENTE, éste nos autoriza a que nos comuniquemos con su Representante. EL CLIENTE le confiere a su Representante la total y completa autoridad para tomar cualquier decisión, incluyendo aquellas relativas a la salud de su Mascota y el pago de gastos, en su nombre y para su Mascota. **SEXTO.- Emergencias.** En el caso de una emergencia o desastre natural, se harán todos los esfuerzos posibles para comunicarse con EL CLIENTE o con su representante para que retiren a su Mascota. EL CLIENTE autoriza a LA RES SAS a trasladar y/o hacer arreglos alternativos a su criterio, para hospedar y cuidar a su Mascota hasta que EL CLIENTE o su representante puedan retirarla. EL CLIENTE comprende que podría no ser siempre posible evacuar a su Mascota de manera segura. **SEPTIMO.- Ingreso y Egreso (Check-In y Check-Out).** Nuestras instalaciones están abiertas para el ingreso y egreso según se indica. Los horarios pueden variar según las diferentes sucursales. Cuando ingresa su Mascota(s) podríamos requerir una identificación legal para constatar fehacientemente que sólo se la entreguemos al CLIENTE, a su Representante o persona(s) autorizada(s) por escrito, para retirar la Mascota. El horario de egreso de la Guardería (check-out) es al mediodía de la fecha de salida y se aplicarán cargos adicionales en caso de demora en la salida. **OCTAVO.- Salud y conducta de la Mascota.** Nos reservamos el derecho de admisión de una Mascota por cualquier razón, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, que la Mascota no este castrada, parezca estar enferma, herida, dolorida, o que su conducta pudiera poner en riesgo la salud o seguridad de otras Mascotas o de nuestro personal. (i) Ninguna Mascota puede permanecer con nosotros a menos que esté saludable y cuente con la constancia de uno de nuestros veterinarios o empleados indicando que se le han cortado las uñas, se encuentra desparasitada y ha recibido todas las vacunas que LA RES SAS requiere; (ii) Para el ingreso de gatos se solicitará la prueba de sida y leucemia felina y cuando hayan 2 gatos similares, se deben marcar con una seña en la oreja, con un marcador sharpie; (iii) EL CLIENTE debe informar si lleva la comida de su Mascota, la cual debe ser marcada para evitar el suministro de alimentación diferente; (iv) Si en algún momento hayamos que la Mascota tiene pulgas o garrapatas, EL CLIENTE nos autoriza a que le brindemos el servicio de tratamiento correspondiente para su eliminación, asumiendo él los costos; (v) Podemos aceptar determinadas Mascotas adultas

y administrarles sus medicamentos de rutina para el tratamiento de enfermedades crónicas, pero informaremos si estamos equipados para el cuidado de Mascotas con enfermedades agudas o Mascotas agresivas o que muerden;

(vi) EL CLIENTE debe declarar en el punto de "Observaciones" de cada formato, si su Mascota no ha estado expuesta a rabia, moquillo ni a Parvovirus en los 30 días anteriores al comienzo de su estadía con nosotros o si requiere alimentación especial;

(vii) Si su Mascota ha sido tratada por una enfermedad contagiosa, no podemos aceptarla hasta al menos dos (2) semanas después de completado el tratamiento certificado por el veterinario tratante;

(viii) EL CLIENTE acepta que podríamos contactar a las autoridades correspondientes si su Mascota muerde a otra Mascota o a cualquier persona;

(ix) EL CLIENTE entiende y acepta que ante el evento poco probable de que su Mascota se enferme, resulte lastimada o tuviera una enfermedad preexistente que se agrave con su estadía en nuestras instalaciones y requiriera atención profesional, intentaremos notificarlo o a su Representante a los números de teléfono que se informen en los formatos de solicitud de prestación de servicios. Si no lográramos ubicar al CLIENTE o a su Representante, LA RES SAS queda autorizada a través de uno de sus veterinarios, para que administre medicamentos o brinde otra atención (intervención, prescripciones terapéuticas, ayudas diagnósticas, exámenes de laboratorio, entre otros) necesaria para su Mascota. EL CLIENTE nos autoriza a brindar dichos servicios y se compromete a asumir los gastos adicionales;

(x) Por tratarse de seres vivos, EL CLIENTE conoce que existen riesgos, tales como: reacciones inmediatas, individuales, tardías, inesperadas, alergias y/o idiopáticas a algunos de los productos con los que se trabaja en la peluquería (shampoo, rinse, lágrimas artificiales, entre otros) en cualquier órgano de la mascota, cortes accidentales en la piel de la mascota, aparición de ectoparásitos y endoparásitos en la mascota, presentación de patologías de tipo respiratorio, gastrointestinal o dermatológico durante y después de la estadía en nuestras instalaciones y sus posibles complicaciones (accidentes gastrointestinales, bronquitis, neumonía, entre otros) reacciones alérgicas y/o idiopáticas en las mucosas por exposición al sol, accidentes de tipo osteoarticular (luxaciones, rupturas de ligamentos, fracturas, entre otros), muerte, entre otros.

**NOVENO.- Contacto con otras Mascotas.** Mientras la Mascota se encuentre en las instalaciones de LA RES SAS, estará en contacto con otras Mascotas. Se harán todos los esfuerzos para asegurar la seguridad de ellas imponiendo límites estrictos a las Mascotas, como lo establecen los procedimientos de LA RES SAS.

(i) EL CLIENTE reconoce y acepta que ante el evento improbable de que su Mascota resulte herida por otra Mascota, EL CLIENTE LIBERA A LA RES SAS Y A SUS REPRESENTANTES DE TODA RESPONSABILIDAD RELACIONADA A TAL HERIDA;

(ii) Si la Mascota hiere a otra, EL CLIENTE será el único responsable de cualquier herida infligida a la otra Mascota y a la suya, y LIBERA A LA RES SAS Y A SUS REPRESENTANTES DE TODA RESPONSABILIDAD RELACIONADA A TAL HERIDA;

(iii) Enfermedades contagiosas: Todas las Mascotas que ingresan a las instalaciones de LA RES SAS deben estar vacunadas. Sin embargo, es posible que la Mascota se enferme aun estando vacunada. EL CLIENTE entiende este riesgo y acepta que LA RES SAS no será responsable por ninguna enfermedad adquirida por su Mascota durante y luego de su estadía.

**DECIMO.- Mascotas no retiradas en la fecha de salida.** Si EL CLIENTE o su Representante no retiran a su Mascota en el día y horario acordados, se autoriza a LA RES SAS a seguir brindando los servicios establecidos en este Contrato y se compromete a asumir los gastos adicionales. Si LA RES SAS determina, a su criterio, que se requiere una extensión de los Servicios, podría requerirse el pago total anticipadamente a la entrega de la Mascota. Sin perjuicio de lo anterior, si su Mascota no es retirada se (i) dejarán de brindarse todos los servicios, a excepción de la administración de medicamentos necesarios para asegurar la salud de la Mascota y los servicios de alojamiento y seguridad básicos (alimento, agua, tiempo de esparcimiento y refugio); (ii) intentaremos contactarlo por teléfono y/o por escrito mediante la información que EL CLIENTE suministró, y le advertiremos que si no retira a su Mascota dentro de los 3 días siguientes al día y hora acordados para la entrega, será declarada abandonada y se la entregaremos a un tercero para que se encargue de su adopción, a las autoridades Distritales o Municipales competentes o a una fundación o entidad

protectora de animales. EL CLIENTE comprende que podría perder la propiedad de su Mascota bajo estas circunstancias. Si por cualquier motivo EL CLIENTE no retira a su Mascota, LIBERA A LA RES SAS DE TODA RESPONSABILIDAD POSTERIOR SOBRE SU MASCOTA. (iii) EL CLIENTE seguirá siendo responsable ante LA RES SAS por todos los costos impagos, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, los costos judiciales y honorarios de abogados en los que hayamos incurrido para la gestión de cobranza. (iv) LA RES SAS no se hace responsable de la pérdida de mascotas como consecuencia de fuerza mayor o caso fortuito. Igualmente, LA RES SAS no responde por el valor de los animales que consecuencia directa de la enfermedad o por cuadro infeccioso avanzado no fue posible recuperar con los conocimientos actuales y recursos disponibles. **DECIMO PRIMERO.- Declaraciones del CLIENTE.** Cuando se trate de Hospitalización y/o Procedimientos Quirúrgicos, EL CLIENTE, manifiesta que ha sido informado a su entera satisfacción del estado de salud del animal y autoriza y asume el riesgo para que los médicos veterinarios de LA RES SAS, realicen los tratamientos médico-quirúrgicos, pruebas diagnósticas, exámenes paraclínicos o prequirúrgicos y procedimientos necesarios. Asume todos los gastos y costos relacionados con los mismos, incluyendo terapia de fluidos, medicamentos básicos y observación médica. Entiende que el tratamiento o procedimiento quirúrgico que se le practicará a la Mascota, es llevado a cabo siguiendo todos los procedimientos médico-quirúrgicos de acuerdo a las normas medicas veterinarias necesarias. Sin embargo, por tratarse de un procedimiento en el cual están involucrados los tejidos vivos, los sistemas de defensa del organismo y los microorganismos que habitan en el cuerpo de la Mascota; este hecho pone de manifiesto que existen algunos riesgos imposibles de prever y que de él pueden surgir complicaciones. Que en caso de cronicidad o incurabilidad autoriza a los profesionales de LA RES SAS para aplicarle a la Mascota la eutanasia. EL CLIENTE se compromete a indemnizar a LA RES SAS y eximirla de toda responsabilidad, por y contra cualquier pérdida, daño o gasto, incluyendo honorarios de abogados, que resulten por, declaraciones falsas realizadas por EL CLIENTE o por sus representantes, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, cualquier reclamo de propiedad de su Mascota y cualquier reclamo por daños o lesiones ocasionados por su Mascota. Por ser las Mascotas seres vivos, declara que acepta las condiciones de los servicios contratados y exonera a LA RES SAS de toda responsabilidad civil, contractual, extracontractual. **DECIMO SEGUNDO.- Elementos personales.** No deje con su Mascota elementos que sean valiosos o irremplazables, collares, accesorios. LA RES SAS no se responsabiliza por daños o pérdida de objetos personales o juguetes dejados con su Mascota.