



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEMBRESÍA VETERINARIA

El presente documento establece los términos y condiciones generales aplicables al uso y adquisición de los planes de membresía veterinaria ofrecidos por **VetHome**. Al marcar la casilla de aceptación en la plataforma de pago, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado en su totalidad las cláusulas expuestas a continuación.

1. OBJETO DEL SERVICIO

VetHome presta servicios de medicina veterinaria preventiva a domicilio y orientación médica telefónica/virtual para perros y gatos, según las coberturas y especificaciones incluidas en el plan seleccionado (Plan Bienestar o Plan Premium).

2. MODALIDAD DE PAGO Y ACTIVACIÓN

Las membresías de VetHome se adquieren bajo la modalidad de **pago único por anticipado** correspondiente al período contratado (Semestral: 6 meses / Anual: 12 meses). La membresía y sus beneficios se activan inmediatamente una vez confirmado el pago exitoso a través de la pasarela autorizada.

3. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

- **Duración:** La membresía tendrá una vigencia exacta de seis (6) o doce (12) meses contados a partir de la fecha de efectivización del pago.
- **No acumulación:** Las consultas, valoraciones o beneficios incluidos en el plan que no sean consumidos durante el período de vigencia contratado no serán acumulables para períodos posteriores ni darán lugar a reembolsos económicos.
- **Renovación:** Al finalizar el período contratado, el servicio finaliza automáticamente a menos que el usuario realice la compra de un nuevo ciclo de membresía.

4. Garantía de Devolución por Cobertura

Las visitas domiciliarias están sujetas a verificación territorial dentro de las zonas delimitadas. Si tras realizar la compra se confirma que la dirección se encuentra fuera de nuestra zona de cobertura habilitada y el usuario decide no asumir el costo adicional por zona extendida, VetHome realizará la **devolución del valor abonado descontando únicamente la comisión financiera no reembolsable cobrada por la pasarela de pagos** (Wompi) dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles.

5. IDENTIFICACIÓN DE MASCOTAS INSCRITAS

Los beneficios, descuentos y consultas contempladas en el plan son de uso exclusivo e intransferible para la(s) mascota(s) registrada(s) con nombre y raza en el formulario de afiliación. No se permite la transferencia de consultas a mascotas de terceros o no inscritas previamente.

6. EXCLUSIÓN DE URGENCIAS MÉDICAS

VetHome se especializa en la atención médica programada y preventiva a domicilio. El servicio **no incluye la atención de urgencias vitales ni emergencias veterinarias críticas** que requieran hospitalización, cirugía de alta complejidad o soporte vital inmediato. En tales casos, se recomienda al usuario acudir de inmediato a un centro hospitalario veterinario con atención 24 horas.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, la información suministrada por los usuarios será utilizada de manera confidencial para la prestación del servicio, gestión de agendamiento y notificaciones del estado de su membresía.