



Términos y Condiciones de Servicio

Angeli Mascotti agradece tu confianza. Nuestros servicios están diseñados para acompañarte con respeto y calidez en la despedida de tu mascota. Al contratar nuestros servicios, aceptas los siguientes términos:

Alcance de los Servicios

Ofrecemos traslado, arreglo estético, sala de despedida, cremación individual, urna estándar, entrega de urna y productos conmemorativos, memorial digital y acompañamiento tanatológico.

Cada servicio se brinda conforme al paquete contratado.

El servicio está limitado a animales domésticos con un peso máximo de 70 kg.

El servicio se puede solicitar a través del teléfono 55 2112 8912.

Traslado

El traslado se realiza desde el domicilio o clínica veterinaria indicada por el cliente hasta las instalaciones de Angeli Mascotti.

La puntualidad depende de la disponibilidad de tránsito y distancia; se informará siempre un tiempo estimado.

Si el traslado es fuera del área de cobertura (Azcapotzalco, Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo, Gustavo A. Madero para la Ciudad de México y Tlalnepantla, Naucalpan para el Estado de México) puede generar un costo extra.

Arreglo Estético

El servicio de arreglo estético consiste en la limpieza y preparación de la mascota con el fin de ofrecer una despedida en condiciones de armonía, paz y respeto.

Incluye aseo básico y acomodo en un área adecuada antes de la ceremonia de despedida.

Este servicio no contempla procedimientos médicos ni estéticos avanzados.

Sala de Despedida

Ponemos a disposición una sala privada y acondicionada para la despedida.

El acceso estará limitado al contratante del servicio y sus acompañantes autorizados.

El tiempo máximo de uso será de 1 hora, salvo acuerdo previo o condiciones especiales.

Se solicita mantener un ambiente de respeto durante la estancia.



Cremación Individual

Las cremaciones son individuales.

Se entrega certificado simbólico de cremación con número de folio único.

El tiempo de entrega de la urna será de entre 24 a 72 horas hábiles, salvo causas de fuerza mayor.

Los objetos personales serán retirados para la cremación (collares, ropa, juguetes, etc.) y devueltos al titular de la mascota o donados, en caso de que el titular nos indique explícitamente que no requiere su devolución.

En caso de toallas, cobijas o ropa usada para el traslado y que las condiciones higiénicas no permitan su devolución, se desecharán con las medidas sanitarias adecuadas.

Urna Estándar

Dentro del servicio se incluye una urna estándar para la entrega de las cenizas.

En caso de que el cliente desee una urna especial, joyería o accesorios conmemorativos, estos podrán adquirirse con costo adicional.

Entrega de Urna y Productos Conmemorativos

Las urnas y artículos (joyería, huellitas de yeso, etc.) se entregan en el domicilio acordado o en nuestras instalaciones.

En caso de productos personalizados, los tiempos de entrega se comunicarán de manera anticipada.

Memorial Digital

El memorial digital se habilita en un portal seguro.

El cliente es responsable del contenido que decida publicar (textos, imágenes, videos).

El memorial digital estará disponible durante 5 años después de su fecha de publicación.

Acompañamiento Tanatológico

Conscientes de la importancia del bienestar emocional en el proceso de duelo, ofrecemos este servicio que será brindado por especialistas capacitados en apoyo emocional para la pérdida de mascotas.

Incluye una sesión inicial de orientación y, en caso de que el cliente lo requiera, podrá solicitar sesiones adicionales con costo extra.

El acompañamiento no sustituye atención psicológica o psiquiátrica profesional, sino que se enfoca en brindar contención y herramientas de afrontamiento.



Responsabilidades del Cliente

Proporcionar información verídica y completa al contratar el servicio.

Respetar los horarios y procedimientos indicados para garantizar una atención adecuada.

Responsabilidad de Angeli Mascotti

Brindar los servicios contratados con profesionalismo, respeto y trato digno.

Custodiar con el mayor cuidado a las mascotas durante todo el proceso.

Cumplir con los tiempos programados salvo causas de fuerza mayor o ajenas al establecimiento (clima, desastres naturales, tráfico).

Pagos y Facturación

El pago debe realizarse en su totalidad antes de la cremación.

En caso de requerir factura, deberá solicitarse al momento de la contratación.

El pago se puede realizar en efectivo, transferencia interbancaria, tarjeta de débito o tarjeta de crédito.

Cancelaciones

Una vez programada la cremación, no aplican devoluciones ni cancelaciones.

En caso de cancelación previa, se podrá reembolsar hasta el 80% del monto pagado, descontando costos administrativos y de traslado.

Privacidad y Protección de Datos Personales

Toda la información personal será tratada conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Puede consultar nuestro aviso de privacidad publicado en la página web <https://angelimascotti.com>

Jurisdicción

Cualquier situación no prevista será resuelta conforme a la legislación aplicable en Nubia No. 12, Colonia Clavería, C.P. 02080, Alcaldía Azcapotzalco, Ciudad de México.