

## CONDICIONADO GENERAL ASISTENCIA DE MASCOTAS CENCOSUD

Los servicios de asistencia descritos a continuación serán entregados por la compañía Social Ast Chile, quien se compromete a prestar con plena autonomía técnica, operativa, administrativa y financiera a los usuarios de **CENCOSUD** que hayan requerido la **ASISTENCIA MASCOTAS** a través de su Contact Center, que estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

1. El producto contempla los siguientes servicios, según el plan contratado: **Orientación Veterinaria Telefónica 24 horas, Atención Veterinaria de Urgencia por Enfermedad y/o Accidente en nuestra Red de Clínicas, Vacunación, Microchip, desparasitación, Orientación Legal Telefónica, Asistencia Exequial y Hotel.**
2. Garantizar a los usuarios de **“ASISTENCIA DE MASCOTAS”**, que se encuentren en el territorio de la República de Chile Continental, entregar una ayuda material inmediata en forma de prestación de servicios de acuerdo con los términos y condiciones nombradas en el presente condicionado.
3. Para acceder a los servicios de asistencia objeto del presente condicionado y que hacen parte del cuerpo del contrato, el usuario, debe comunicarse a la Central de asistencia de SocialAst y solicitar la asistencia correspondiente al número telefónico: +56 228756766
4. SocialAst, pone a disposición de **“ASISTENCIA DE MASCOTAS”** el apoyo logístico a través de su Contact Center especializado, siete días a la semana, veinticuatro horas al día, los 365 días del año, con la finalidad de dar cumplimiento al alcance de la asistencia.
5. SocialAst pone a disposición de **“ASISTENCIA DE MASCOTAS”** una amplia y completa red de prestadores de servicios, que cumplen con las certificaciones y habilitaciones exigidas, garantizando la idoneidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios. Ahora bien en caso que el cliente solicite llevar a su mascota a su veterinario de preferencia; esta opción será válida si y sólo si se realiza por medio de la plataforma de call center Veterinario de Socialast llamando al número de teléfono exclusivo de atención, 228756766 de esa forma coordinarán el servicio con el proveedor de preferencia del tutor, (en este caso el tutor debe indicar nombre de la clínica y contacto). En caso que el tutor se dirija directamente a una clínica sin llamar previamente a la plataforma, el servicio no estará en cobertura.
6. SocialAst Chile podrá acceder a la información de síntomas y diagnósticos de la mascota (Perro o Gato), para ser utilizada en los fines que emanan en la naturaleza de la empresa y entre las empresas asociadas y prestadoras de servicios a SocialAst Chile.

7. El servicio entrará en vigencia posterior a **48 hrs. hábiles después de contratada la ASISTENCIA DE.** (Excepto urgencias, definidas en el siguiente punto).
8. En el caso de las urgencias por accidente, posterior a **48 hrs** hábiles desde la contratación y/o enfermedad, posterior a **1 mes** desde la contratación de los servicios, el cliente podrá hacer uso de estas atenciones. Este servicio **no se gestionará** si se comprueba que no existe un cuidado adecuado de la mascota bajo la ley de tenencia responsable (Ley 21020 o Ley Cholito).
9. Cuando se realice una solicitud por un servicio de **urgencia** por **accidente o enfermedad** debe ser gestionado **dentro de las primeras 8 horas** de ocurrido el evento. Posterior a esto, no tiene validez la solicitud de asistencia.
10. Enfermedades derivadas por **estatus sanitario incompleto** (falta de vacunas/desparasitaciones en el tiempo que correspondan), no serán atendidas si se comprueba que no existe un cuidado adecuado de la mascota bajo la ley de tenencia responsable. (Ley 21020 o Ley Cholito)
11. El usuario y/o beneficiario que requiera del servicio se deberá comunicar con SocialAst al número telefónico +56 228756766

### **Plan de Asistencia hasta 2 Mascotas y Plan Familiar**

Nuestro plan es válido por una mascota (Perro o Gato), que viva en la misma dirección, debidamente individualizada al momento de contratar el servicio. Sin límite de edad. Así también tenemos un Plan Familiar para quienes tienen más de 2 mascotas, según detalle:

- Tres (3) mascotas paga solo dos (2)
- Cuatro (4) mascotas paga tres (3)
- Desde la quinta (5ta) mascota a la séptima (7ma) mascota no habrá costo adicional asociado para el tutor \* **se entiende por lo anterior que la quinta, sexta y séptima mascota no tienen costo adicional para el tutor que cumpla con esa condición.**

***Condición para dar validez al plan Familiar, todas las mascotas respondan al mismo tutor/rut y vivan en el mismo domicilio.***

## “ASISTENCIA DE MASCOTAS”

SocialAst pondrá a disposición de los usuarios y/o beneficiarios, mediante su Contact Center, la coordinación de las siguientes asistencias:

1. **Orientación Veterinaria Telefónica 24/7 Horas:** Los operadores de nuestro Contact Center, luego de obtenidos todos los datos de la mascota, sus afecciones y antecedentes de su tutor, derivarán el llamado a un veterinario de nuestra red que, según la sintomatología recabada, realizará análisis del caso y hará una presunción diagnóstica, para definir la conducta adecuada, ajustada a los principios de la medicina veterinaria.

Servicios	Máximo eventos al año
Orientación Veterinaria Telefónica	Sin límite

## 2. Atención Veterinaria por urgencia/enfermedad en nuestra Red de

**Clínicas:** Al presentar una urgencia por accidente o enfermedad, la mascota del usuario será asistida por un profesional Médico Veterinario, el cual podría brindar acompañamiento en el domicilio, o clínica respectiva.

Coberturas relacionadas a:

- Consulta con el Médico Veterinario (no incluye especialidades).
- Procedimientos realizados dentro de las atenciones veterinarias de urgencia o por enfermedad.
- Medicamentos suministrados en las atenciones veterinarias de urgencia o por enfermedad. (No incluye recetas que puedan entregarse a la mascota posterior a la atención veterinaria, eso debe ser costeado directamente por el tutor).

Servicios en la Red de Clínicas en Convenio	Copago	Cobertura y cantidad de eventos
Atención por accidente o enfermedad	Sin copago	Hasta \$300.000. Sin límite de eventos al año.

- *Carencia Enfermedad:* 1 mes calendario desde la contratación de los servicios
- *Carencia Accidente:* 48 horas hábiles después de contratada la asistencia

En consecuencia, en caso de Urgencias por **Accidente, o Enfermedad** no tiene copago asociados, sin límites de eventos al año con un monto total hasta \$300.000 **por evento.**

Para acceder a la cobertura el beneficiario debe comunicarse obligatoriamente con la central telefónica de SocialAst y coordinar la atención.

### **Individualización de los accidentes cubiertos:**

- Daños provocados por atropellos de vehículos motorizados, tracción animal o humana.
- Daños provocados por riñas con otros animales ya sean mascotas, animales de granja o silvestres.
- Daños provocados por trampas para animales.
- Intoxicaciones o envenenamientos.
- Daños provocados por picaduras o mordeduras de insectos, arácnidos y otros animales.
- Daños provocados por inmersión.
- Daños provocados por caídas de altura.
- Daños provocados por personas con elementos contundentes, armas blancas y de fuego.

### **Individualización de Enfermedades:**

- Socialast se compromete a prestar los primeros auxilios frente a una urgencia por accidente o enfermedad, por lo tanto nuestra cobertura en el caso de enfermedad cubrirá la atención primaria de cualquiera de ellas así como también alguna crisis aguda que ponga en riesgo la vida de la mascota, (Perro o Gato).

3. **Vacunación/Microchip:** Si la mascota necesita la aplicación de alguna vacuna o microchip, el servicio tendrá un valor de **\$7.000** por cada una. El mismo valor para microchip o antiparasitario interno que se aplique.

El servicio puede ser gestionado en nuestras clínicas en convenio o veterinario a domicilio según disponibilidad de servicio.

### Postura de Vacunas:

#### VACUNAS

##### Vacunas Perros

PUPPYDP

SEXTUPLE U OCTUPLE

RABIA

TOS DE PERRERAS o KC

##### Vacunas Gatos

TRIPLEFELINA

ANTIRRABICA

LEUCEMIA FELINA

*\* Se respetará un rango máximo de 2 meses de atraso en el calendario de vacunación de la mascota.*

*\* Vacuna leucemia felina necesita test retrovirales actualizado o carnet sanitario de la mascota al día, (test no cubierto por la asistencia).*

**Orientación Legal:** Asesoría veterinaria legal vía telefónica.

**Atención:** lunes a viernes (9:00 hrs. a 18 hrs.)

**Límite de eventos:** Sin Límite de eventos.

Orientación cubre:

- Daños a terceros.
- Asesoría en caso de maltrato o abandono de mascotas.
- Cumplimientos de Multas.
- Pérdida o robo de la mascota.
- Cumplimiento del seguro.

- Ley 21.020. Sobre tenencia responsable.

4. **Adiestramiento Canino:** Ofrecemos un servicio en el que el objetivo es que los perros se comporten de forma adecuada y cumplan con tareas específicas

**Adiestramiento canino Básico:** Cobertura 3 UF, 1 Evento (Ref. \$350.000-\$ 450.000.-)

**Adiestramiento canino Avanzado:** Cobertura 4 Uf, 1 Evento (Ref. \$ 450.000-\$ 550.000)

***\*Debe realizarse el adiestramiento básico en primera instancia para poder realizar el avanzado***

***Cobertura no incluye clase inicial obligatoria, Valor de referencia \$ 60.000- \$100.000.-***

***Un evento se refiere a la cantidad de sesiones que determine el entrenador***

5. **Hotel:** En caso de viaje, se coordinará sobre 3 días de hospedaje, el servicio de alojamiento para la mascota en un hotel asociado a nuestra red para estos fines, donde se le dará el debido cuidado a la mascota. Se deberá presentar el carnet de vacunas al día. El servicio solo cubre cuidado, alojamiento y comida, cualquier solicitud extra tendrá costo adicional preferencial asumido por el dueño.

**\*3 eventos De 3 a máximo 10 días, Copago \$12.000 diarios \***

6. **Asistencia Exequial:** Asistencia en caso de requerir cremación o sepultura de la mascota por muerte natural, accidental y/o enfermedad incurable.

Es una línea de ayuda que acompañará a los usuarios, en el momento de perder a su fiel amigo. Las operadoras entregarán la información y apoyo necesario 24/7. Para acceder a este beneficio, el beneficiario deberá obligatoriamente coordinar el servicio a través del Contact Center de SocialAst.

El ámbito territorial para las coberturas de la Asistencia Exequial corresponderá a la Región Metropolitana, V y VIII regiones. En otras regiones se gestiona con Clínicas Veterinarias de la Zona en donde se solicita el servicio.

Servicio	Máximo eventos	Monto Máximo por Evento
Asistencia Exequial	1	2 UF

### **Descuentos especiales en Clínica Social Vet:**

- 30% de descuento en destartraje (sólo en honorarios médicos).
- cirugías braqueoencéfálicos (30% en honorarios médicos)
- 30% de descuento en castración felino y canino (sólo en honorarios médicos).
- Descuentos en alimentos y accesorios en Pawal.cl 15% todos los miércoles.

## **OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O BENEFICIARIO DE “ASISTENCIA DE MASCOTAS”**

Para que el Usuario y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- **Obtener la autorización expresa de SocialAst**, a través de la central operativa en Chile, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
  
- **El usuario y/o beneficiario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por SocialAst**, frente a los servicios que se soliciten a la central de operaciones de la empresa.
  - a) Queda entendido que en caso de que el usuario y/o beneficiario establezca su residencia permanente en un lugar distinto al TERRITORIO NACIONAL, la relación entre SocialAst y el usuario y/o beneficiario se entenderá por extinta, con lo cual SocialAst se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo.
  - b) Identificarse como usuario y/o beneficiario de SocialAst ante los funcionarios de SocialAst o ante las personas que esta última compañía, contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento. Para solicitar los servicios deberá ser el titular quien los solicite, no un tercero.

## **PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE LA ASISTENCIA DE MASCOTAS**

En caso de que el usuario y/o beneficiario requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El usuario y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con SocialAst al número telefónico especificado. Número exclusivo y dedicado +56 228756766. El usuario y/o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de SocialAst que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como titular del servicio, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del usuario y/o beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por usuario y/o beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

- b) SocialAst confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- c) El servicio se hará por llamado y de acuerdo con la complejidad del evento se determinará el recurso para el traslado del paciente.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SocialAst le prestará al usuario y/o beneficiario los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la Red de Prestadores de SocialAst, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- e) Queda entendido que el personal de SocialAst, únicamente prestará los servicios del ASISTENCIA DE MASCOTAS contemplados en este documento, a las MASCOTAS de las personas que figuren como usuarios y/o beneficiarios que se encuentren en los listados enviados por SocialAst.
- f) En caso de que el usuario y/o beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SocialAst no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no- prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

**Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar. (Terremotos, Maremotos, Clima, Aluviones, situación de desastres, etc.)**

## **EXCLUSIONES DE ASISTENCIA DE MASCOTAS**

SocialAst no autorizará prestaciones o servicios médicos intrahospitalarios, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios, cuando estos sean realizados sin la aprobación previa de SocialAst, sólo se asumirá por parte de SocialAst los servicios de asistencia coordinados con nuestra área de operaciones, sin embargo, este servicio estará excluido:

- a) Cuando la persona no se identifique como usuario y/o beneficiario del mismo.
- b) Cuando el usuario y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender la mascota debidamente.
- c) Cuando el usuario y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d) Cuando el usuario- beneficiario tome la asistencia a mutuo propio, sin autorización de SocialAst.

- e) Cuando al beneficiario paseando a su mascota, es atropellada, SocialAst entregará toda la atención y cuidados necesarios para su recuperación, sin embargo, No se hará responsable de las consecuencias legales que puedan emanar de ellas en el caso que no respete las medidas de seguridad, protección y tenencia responsable de su mascota emanadas de la Ley N° 21.020 (art. 2: numeral 7; art. 17).
- f) Tratamiento de Enfermedades Preexistentes:

**Definición de enfermedad preexistente:** Toda aquella patología aguda, subaguda o crónica que haya sido diagnosticada por el médico veterinario y que esté presente en el paciente al momento de la contratación de la asistencia.

Todas aquellas enfermedades que pueden ser prevenidas por vacunación, bajo los protocolos de la Ley de Tenencia responsable de animales (Ley N° 21.020) que obliga a los dueños a cumplir con dichos protocolos.

Todas aquellas enfermedades transmitidas o producidas por ectoparásitos como: pulgas y garrapatas, debido al no cumplimiento de los protocolos que establece la Ley de tenencia responsable de animales de compañía.