



## CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN PLAN ASISTENCIA MASCOTAS AMERINS PRO

Datos del Contratante:

RUT:

Nombre:

Dirección:

Fecha de Contratación:

Datos de los Beneficiarios/Mascotas:

Nombre:

Microchip:

**El presente certificado se organizará en dos secciones:**

- I. **Descripción Asistencias Mascota y Salud**
- II. **Beneficios Adicionales – Asistencias Addiuvu**

### I. ASISTENCIAS MASCOTA Y SALUD - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO

El cliente accede a un servicio pre pagado de en atención de salud veterinaria, por un precio mensual determinado, según sea el plan contratado.

El detalle de los servicios veterinarios descritos en este documento ha sido conocidos y aceptados por el cliente.

### CONDICIONES OPERATIVAS

Para hacer uso del Plan Amerins Pro, pasados los 30 días desde la fecha de contratación el cliente debe entrar a su perfil en la plataforma virtual de Mascota y Salud, en el sitio [www.mascotaysalud.cl](http://www.mascotaysalud.cl), donde podrá solicitar la devolución de los gastos incurridos en su veterinario a elección, por el monto correspondiente a la devolución del plan suscrito, a partir de la fecha del inicio de vigencia (30 días desde la contratación web).

Para esto, el contratante debe adjuntar una fotografía de la boleta o factura original con el detalle de las prestaciones, junto con el Formulario de Solicitud de Bonificación Amerins completo, que indique los siguientes datos:

- Nombre y RUT del prestador que entregó la atención, con firma y timbre.
- Nombre de la mascota beneficiaria
- Número de Microchip de la mascota.
- Detalle con el nombre y fecha de las prestaciones otorgadas;
- Valor de la prestación.

La solicitud deberá ser realizada dentro del plazo de 90 días desde la emisión de la boleta o factura.

La devolución se realiza dentro del plazo máximo de 4 días hábiles desde la solicitud mediante

transferencia directa a la cuenta bancaria registrada por el contratante en su perfil de la plataforma Mascota y Salud.

**TABLA DESCRIPTIVA PLAN ASISTENCIA MASCOTAS - AMERINS PRO (Tabla 1):**

| Amerins Pro                    | Bonificación     | Tope por Evento      | Eventos por año |
|--------------------------------|------------------|----------------------|-----------------|
| Consultas Veterinaria          | 70%              | Sin Tope             | 4 Eventos       |
| Consultas Especialidad         |                  | 1 UF                 | 3 Eventos       |
| Vacunas                        |                  | 1,31 UF              | 3 Eventos       |
| Limpieza Dental                | 60%              | 1 UF                 | 1 Evento        |
| Imagenología Simple            |                  | 1,31 UF              | 3 Eventos       |
| Imagenología Compleja          |                  | 1,31 UF              | 3 Eventos       |
| Procedimientos Simples         |                  | 1,31 UF              | 3 Eventos       |
| Procedimientos Complejos       |                  | 1,64 UF              | 2 Eventos       |
| Medicamentos Ambulatorios      |                  | 0,66 UF              | 2 Recetas       |
| Honorarios Médicos-Quirúrgicos |                  | 1 UF                 | 2 Eventos       |
| Hospitalización                |                  | 2,29 UF (1 día cama) | 2 Eventos       |
| Insumos Médicos                |                  | 1 UF                 | 1 Evento        |
| Desparasitaciones              |                  | 0,82 UF              | 4 Eventos       |
| Esterilización                 |                  | 1 UF                 | Sin límite      |
| Corte de Pelo                  |                  | 0,49 UF              | 2 Eventos       |
| Scanner - RNM                  |                  | 50%                  | 1,31 UF         |
| Exámenes - Exámenes de Lab.    | 1,31 UF          |                      | 3 Eventos       |
| Medicamentos Hospitalarios     | 0,66 UF          |                      | 2 Eventos       |
| Fisioterapia                   | 1 UF             |                      | 5 Eventos       |
| Hotel                          | Sin Bonificación | --                   | --              |
| Tope Anual                     |                  | 58,08 UF             |                 |

A excepción de las exclusiones, cualquier prestación que no esté incluida dentro del plan de salud veterinaria tendrá una bonificación de 10% con un TOPE de 1 UF con un máximo de 2 eventos por año.

**PRECIO (Tabla 2):**

|                | De 6 meses a 5 años | De 5 a 9 años |
|----------------|---------------------|---------------|
| <b>Mestizo</b> | 0,71 UF             | 0,80 UF       |
| <b>Raza</b>    | 0,81 UF             | 0,89 UF       |

El detalle de las atenciones veterinarias comprendidas en el servicio se describe en este documento y ha sido conocido y aceptado por el cliente.

## DEFINICIONES

**Certificado de Contratación:** Este documento tiene por objetivo, respaldar que el cliente ha contratado Plan Amerins Pro, en adelante “AMERINS”, vía web por intermedio de QuePlan.cl, en adelante “QUEPLAN”, o a quien éste designe con los clientes.

**Detalle del Producto:** Es un servicio que otorga Mascota y Salud, mediante el cual sus beneficiarios acceden a la gratuidad o precios preferentes en las prestaciones veterinarias otorgadas por profesionales en la clínica veterinaria a elección, por un precio determinado que se paga en la forma que se estipula en la Tabla 2, dependiendo de las características de la mascota beneficiaria. El cliente deberá pre-pagar el valor de los servicios y las prestaciones realizadas a su mascota por su veterinario a elección, completar el Formulario de Solicitud de Bonificación y subirlo al portal web de Mascota y Salud junto con la boleta, y así poder recibir la bonificación de los servicios por cada procedimiento según lo detallado en la Tabla 1.

**Proceso de atención:** El cliente puede hacer uso del servicio transcurridos 30 días desde la contratación.

**Para acceder al servicio:** el cliente debe adjuntar los detalles de los procedimientos pre-pagados al portal web de Mascota y Salud ([www.mascotaysalud.cl](http://www.mascotaysalud.cl)) que indique los siguientes detalles:

1. Formulario de Solicitud de Bonificación:
  - a. Nombre y Número Microchip de la Mascota.
  - b. R.U.T. del Contratante
  - c. Nombre, R.U.T., Código, Firma y Timbre del Profesional Veterinario
  - d. Detalle del Tratamiento realizado
  - e. Fecha de Atención
  - f. Nombre y Firma del Contratante
2. Boleta que incluya el monto y el detalle de los procedimientos realizados.

La bonificación de acuerdo al plan contratado deberá ser solicitada dentro del plazo de 90 días desde la fecha de emisión de la boleta o factura, y siempre que el documento haya sido emitido dentro del período de vigencia de los beneficios.

El reintegro o bonificación se efectuará mediante transferencia bancaria en la cuenta registrada por el cliente en el portal web de Mascota y Salud, y se realizará dentro del plazo de 4 días hábiles contados a partir de la fecha en la cual se realice la solicitud.

En los casos que se realicen prestaciones no incluidas en el detalle del Plan Amerins contratado, y a excepción de las exclusiones, el gasto incurrido tendrá una bonificación de 10% con un TOPE de 1 UF con un máximo de 2 eventos por año.

### **Requisitos para tener derecho al servicio:**

- 1) Seguir el procedimiento indicado en este documento.

2) Estar al día en el pago del precio del servicio al recibir la atención veterinaria.

3) Declarar de manera fidedigna toda la información requerida por Mascota y Salud y Amerins sobre el estado de salud de la mascota o animal a beneficiar solicitados en la Declaración de Salud en la plataforma web de QuePlan.cl; tratándose de enfermedades o condiciones preexistentes, debiéndose informar la información completa y verdadera al suscribir el Plan de Asistencia Veterinaria pactado. En el caso que no se cumpla este requisito, tanto Mascota y Salud como Amerins podrán finalizar el otorgamiento de los beneficios pactados de manera inmediata.

4) Declarar los montos y valores de las prestaciones pre pagadas de manera fidedigna y verdadera en el momento que se realice la solicitud de bonificación posterior a Mascota y Salud.

Entre otras, se entenderá como falta a esta obligación la solicitud o percepción de beneficios fraccionando valores o tarifas del prestador, o fundados en documentos o diagnósticos falsos, prestaciones no realizadas, documentos adulterados u otorgados a personas distintas del cotizante o respecto de beneficiarios no registrados en asistencia Mascota y Salud y obtenidas de prestadores diferentes al indicado en el documento, o la presentación de documentos incompletos o con omisión de información para la obtención de beneficios superiores o distintos a los que le correspondan.

**Mascota:** La edad mínima de ingreso es de 6 meses cumplidos y la edad máxima de 9 años 364 días. La edad máxima de permanencia de la mascota será de 11 años 364 días y con carnet de vacunas al día.

**Exclusiones:** Se exceptúan del servicio objeto del presente documento las siguientes prestaciones:

- a. Cirugía plástica con fines de embellecimiento; modificatorias de la morfología del animal u otras prestaciones con el mismo fin. No se considerarán con fines de embellecimiento las cirugías plásticas destinadas a corregir malformaciones o deformaciones sufridas por la criatura durante el embarazo o el nacimiento, ni la destinada a reparar deformaciones sufridas por un accidente, ni las que tengan una finalidad estrictamente curativa o reparadora.
- b. Tratamientos relacionados con las siguientes patologías: Sarna, Parvovirus, Periodontitis, Diabetes, Insuficiencia Cardíaca, Insuficiencia renal, Tumores Malignos y Tumores Benignos, Todos los tipos de cáncer caninos y felinos, VIH, Prótesis y Ortesis, Hipertensión, Leucemia Felina y canina, Peritonitis, Tiña.
- c. Las enfermedades o condiciones de salud preexistentes no declaradas.
- d. Prestaciones otorgadas fuera del territorio nacional, salvo que el Plan de Asistencias contratado indique lo contrario, caso en el cual procederá la cobertura en los términos y bajo las condiciones que allí se convengan.
- e. Todas aquellas prestaciones que no correspondan a tratamientos de carácter médico veterinario, tales como Hotelaría de mascotas, alimento y suplementos alimenticios de mascotas y sus derivados, juguetes o accesorios para el entretenimiento de la mascota(s) o animal(es) beneficiario(s) y cualesquiera otras prestaciones médico veterinaria que no esté expresamente contemplada en el plan contratado.

**Cobertura para Enfermedades Preexistentes Declaradas:**

Las prestaciones de salud por condiciones de salud preexistentes declaradas que posea la mascota o beneficiario del plan contratado contemplarán un porcentaje de bonificación restringido del 10% con tope de 1 UF con un máximo de 2 eventos por año.

**Morosidad:** Frente al retardo o no pago del precio mensual del plan contratado en un plazo mayor a 60

días, Mascota y Salud y Amerins podrán suspender el servicio de bonificación de los gastos veterinarios incurridos correspondientes al mes de vigencia adeudado hasta por 45 días. Si transcurrido dicho plazo no se ha regularizado el monto adeudado, se suspenderán los beneficios de manera definitiva.

**Medio de Pago:** Débito o Crédito; o cualquier método de pago que establezca el canal digital de QUEPLAN. El precio se pagará mensualmente mediante cargo automático (PAT) en la Tarjeta de Crédito o Débito informada por el cliente, por el total correspondiente al período. La fecha de pago de las cuotas será aquella que tenga como fecha de pago el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito. El servicio es activado una vez se verifique en pago del mismo. El cliente se compromete a efectuar el pago de las cuotas desde la vigencia del servicio. En cada renovación AMERINS podrá variar el precio del servicio previa notificación al cliente mediante correo certificado, 30 días antes de la fecha de renovación anual del servicio. En caso de dudas sobre aspectos relacionados con la cobranza, el cliente deberá contactar a QUEPLAN al número 227127123.

**Responsabilidades:** Por cuanto los servicios profesionales que se ofrecen en virtud del presente contrato están a cargo de un centro veterinario y de sus respectivos profesionales Veterinarios, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por AMERINS, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a los Veterinarios en razón y con fundamento en el o los tratamientos que practiquen o realicen a los animales o mascotas beneficiarias. Se exime de responsabilidad a AMERINS en cuanto al diagnóstico y posterior tratamiento realizado al cliente por el Centro Veterinario y sus respectivos Veterinarios, así como por cualquier negligencia por parte del Veterinario o Centro Veterinario frente al cliente y al animal o mascota beneficiaria.

AMERINS sólo se hará responsable cuando por su dolo o culpa los datos de los clientes hayan sido mal tomados, y sólo hasta el daño emergente que esto produzca. La responsabilidad de AMERINS por el presente contrato, sólo comienza en la fecha indicada en el anverso para su vigencia y hasta el año de vigencia cumplido por el cliente.

La entrega de los descuentos y bonificaciones son de exclusiva responsabilidad de Mascota y Salud, RUT 77.365.356-9, no cabiéndole a QuePlan SpA ninguna responsabilidad en la entrega de los mismos. Los términos, formas y condiciones del convenio asociado al Plan de Asistencias contratado por el cliente en este acto, son de exclusiva responsabilidad de Mascota y Salud.

**Vigencia:** La vigencia del contrato es anual desde la fecha indicada al anverso, renovable automáticamente. Sin perjuicio de la vigencia anual y renovable establecida en este contrato, cualquiera de las partes podrá terminarlo unilateralmente. AMERINS podrá poner término al presente contrato de acuerdo a las causales y casos que autoriza la ley, y circunstancias como el incumplimiento grave a las estipulaciones del presente contrato, notificando con este fin por escrito al cliente mediante carta certificada. En este último caso la terminación se producirá a los 5 días de despachada la carta, a partir de ese momento cesará automáticamente la obligación del cliente de pagar las cuotas en que se divide el pago del precio del servicio contratado y la de AMERINS de otorgar el servicio respectivo.

**Domicilio:** Para todos los efectos legales se considerará como domicilio de las partes la comuna de Santiago.

## II. BENEFICIOS ADICIONALES – ASISTENCIAS ADDIUVA

| <b>Asistencia</b>  | <b>Tope por Servicio</b> | <b>Tope de Servicios Anual</b> |
|--|--------------------------|--------------------------------|
| Veterinario a domicilio por accidente de la mascota                  | UF 4                     | 2 servicios                    |
| Hotel de mascota por accidente del dueño/cuidador                    | 5 días / Máx. 1 UF x día | 2 servicios                    |
| Hotel de mascota por viaje del dueño/cuidador                        | 5 días / Máx. 1 UF x día | 1 servicio                     |
| Reembolso de gastos médicos ante sacrificio necesario e incineración | UF 3                     | 1 servicio                     |
| Asistencia Veterinaria a un Clic                                     | 30 min                   | 3 servicios                    |
| Orientación nutricional según raza o tamaño y peso                   | Ilimitado                | Ilimitado                      |

**CONDICIÓN DE USO: El Cliente deberá, antes de incurrir en cualquiera de los gastos anteriores, comunicarse con la empresa de asistencias al número de teléfono 226549302 para solicitar aprobación e identificarse como suscriptor.**

### **CONSIDERACIONES PRELIMINARES:**

1. El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el PROGRAMA DE ASISTENCIA MASCOTAS AMERINS.
2. El PROGRAMA DE ASISTENCIA MASCOTAS AMERINS brindará a sus suscriptores y/o Usuarios (en adelante SUSCRIPTOR), servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través del operador del servicio, la empresa, ADDIUVA CHILE.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR al contact center, PROGRAMA DE ASISTENCIA MASCOTAS AMERINS a través del operador del servicio ADDIUVA CHILE, dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier urgencia o solicitud de información o referencias, sujetándose para ello a las condiciones del presente documento.

### **DEFINICIONES**

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye;

- **ADDIUVA CHILE:** En adelante compañía / empresa de asistencia.
- **SUSCRIPTOR:** Es la persona física titular de QUEPLAN y que se haya adherido al PROGRAMA DE ASISTENCIA MASCOTAS AMERINS. Propietario del certificado del servicio.
- **BENEFICIARIO:** Mascota suscrita. Puede ser gato o perro.
- **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional del SUSCRIPTOR dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de ADDIUVA, con máximo 1 domicilio.
- **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este condicionado (La República de Chile).
- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre o accidente ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que da derecho a la

prestación de los servicios.

- **ACCIDENTE:** La lesión sufrida por la mascota suscrita que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del suscriptor, ocurrida durante la vigencia del programa de asistencia.
- **MASCOTA:** Para mascotas (perro o gato) con edad mínima de ingreso 6 meses cumplidos y edad máxima de ingreso de 9 años 364 días. La edad máxima de permanencia de la mascota será de 11 años 364 días y con carnet de vacunas al día.
- **URGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física la mascota beneficiaria, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un carácter máximo de cuarenta y ocho (48) horas a consecuencia de un evento cubierto.
- **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece la compañía de asistencia estarán a disposición de sus suscriptores o usuarios, suscriptos al programa de asistencia.
- **PROGRAMA ASISTENCIA:** Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el SUSCRIPTOR tienen derecho a solicitar y recibir según el plan contratado por el SUSCRIPTOR de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente condicionado.
- **TERRITORIALIDAD:** El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero, es decir, donde quiera que el Beneficiario o SUSCRIPTOR se encuentren, dentro del territorio de la República de Chile Continental.

## CONDICIONES OPERATIVAS

En caso de que el cliente requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El SUSCRIPTOR que requiera del servicio se comunicará con la compañía de asistencia al número telefónico **226549302**.
- b) El SUSCRIPTOR procederá a suministrarle al funcionario de la compañía de asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como SUSCRIPTOR, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del SUSCRIPTOR; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el SUSCRIPTOR del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

## RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el SUSCRIPTOR tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- a) Haberse comunicado con la línea de asistencia.
- b) Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando la compañía de asistencia no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- c) Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al SUSCRIPTOR un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso.
- d) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el SUSCRIPTOR haya

remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

- e) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el SUSCRIPTOR haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- f) El SUSCRIPTOR tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reembolso.

Los documentos a presentar son los siguientes:

- Copia de la cédula de identidad del titular de la cuenta o de la persona que solicitó el servicio.
- Copia de certificado con datos de la mascota (Nombre, raza, color, etc.).
- Copia de certificado de vacunación y desparasitación.
- Certificado de la clínica veterinaria que indique lo ocurrido en la consulta

## **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR**

Con el fin de que el SUSCRIPTOR pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con la compañía de asistencia.
- b) Informar a la compañía de asistencia del evento en un plazo NO superior a 48 horas para los servicios de urgencia.
- c) Identificarse como SUSCRIPTOR ante los funcionarios de la compañía de asistencia o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **1. VETERINARIO A DOMICILIO POR ACCIDENTE DE LA MASCOTA**

La compañía de asistencia, a solicitud del suscriptor entregara el servicio de veterinario a domicilio por accidente de la mascota suscrita. La compañía de asistencia se reserva el derecho de restituir los gastos generados por el veterinario a domicilio en caso de no existir disponibilidad de prestadores. Para esto la compañía de asistencia debe autorizar dicha acción y el suscriptor deberá presentar el documento contable correspondiente.

Exclusiones del servicio:

- Zonas donde no exista la infraestructura necesaria.
- Servicio de asistencia dirigidos a una mascota distinta a la informada a la compañía de asistencia.
- Atenciones de urgencia.

### **2. HOTEL DE MASCOTA POR ACCIDENTE O VIAJE DEL DUEÑO**

El Suscriptor podrá, con el límite de la cobertura para este concepto y en condiciones particulares, solicitar



la restitución de los gastos en que incurra por la estancia del animal objeto de este servicio en una residencia o centro autorizado dentro de la región de residencia del Suscriptor, siempre que ésta sea motivada por una hospitalización a causa de un accidente, enfermedad no preexistente o por estancia fuera del domicilio por plan de descanso del Suscriptor titular acreditado con documentos de respaldo al momento de solicitar reintegro de gastos.

Este beneficio tiene cobertura solo cuando sea igual o superior a 5 días la incapacidad del Suscriptor (por viaje u hospitalización), con un tope máximo diario de 1 UF.

A efectos de la asistencia, el tiempo máximo admitido de estancia del animal en la residencia será igual al número de días de hospitalización o por viaje del Suscriptor con un máximo de 5 días. Las exigencias del prestador del servicio tales como pipetas antipulgas, carnet al día, arenas, juguetes y otros adicionales son de costo del Suscriptor, así también las enfermedades o contagios a posteriores derivadas de esta residencia serán exclusivas del prestador y Suscriptor.

#### Exclusiones del servicio:

- Pipeta antipulgas, arenas, juguetes y adicionales que exija el prestador de servicio son de costo del Suscriptor.
- En caso de fallecimiento del Suscriptor, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización por viaje del Suscriptor sea de un solo día.
- Cuando la hospitalización o viaje del Suscriptor sea de persona distinta al titular.
- En caso de que el Suscriptor no cuente con la documentación que acredite ausencia o inhabilitación médica en los días de estadía de la mascota en la residencia.
- Los eventos por año no son acumulables, deben tener un mínimo de 30 días corridos de diferencia.
- Mascotas que no hayan ingresado legalmente al país o, mientras se realizan los procedimientos establecidos por la legislación vigente para su internación, en especial, los de tipo sanitario.
- Mascotas destinadas, principalmente, a actividades laborales y/o de reproducción.
- Los embriones y, en su caso, crías de la Mascota suscrita.
- Perros Lazarillos.

### **3. REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS ANTE SACRIFICIO NECESARIO E INCINERACIÓN**

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad incurable, la compañía de asistencia gestionara reintegro económico según lo solicitado por el suscriptor y siempre que se ajuste a las coberturas de este servicio.

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el suscriptor ha solicitado y obtenido el visto bueno de la compañía de asistencia a través del número telefónico designado en el presente condicionado.

El servicio de cremación por enfermedad o vejez tendrá un periodo de carencia de 60 días contados desde el inicio de la vigencia del programa de asistencia y en caso de accidente son 48 horas de carencia.

#### Exclusiones del servicio:

- La mascota que tenga menos de seis (6) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

- Muerte o fallecimiento a raíz de enfermedades previas al inicio de vigencia (preexistentes).
- Ánforas o similares.

#### **4. ASISTENCIA VETERINARIO A UN CLIC**

Servicio de información proporcionado por profesionales del área veterinaria vía videollamada o videoconferencia, orientado a responder las inquietudes efectuadas por el suscriptor, en búsqueda de una solución u orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, interpretación de exámenes, seguimiento de enfermedades crónicas, medidas de cuidado

en salud veterinaria, recordatorio de ingesta de medicamentos, información sobre medicamentos, nutrición y alimentos. Para hacer efectiva la asistencia, el SUSCRIPTOR deberá solicitar y avisar con 48 horas de anticipación a la cabina de asistencia el uso del servicio. El servicio tiene una duración máxima de 30 minutos. La compañía de asistencias no es responsable por las acciones o determinaciones posteriores que realice o adopte el SUSCRIPTOR o sus beneficiarios, durante o posterior a la consulta.

Condiciones del servicio:

Para asegurar la correcta atención de este servicio el SUSCRIPTOR debe considerar lo siguiente:

- Tener conexión a internet y conectarse a través de un computador para una mejor experiencia y rendimiento.
- La calidad de la imagen y la continuidad de la atención dependerá única y exclusivamente de la conexión a internet del SUSCRIPTOR.

Exclusiones del servicio:

- Exámenes complementarios médicos de la mascota, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas y cualquier otra prestación de carácter presencial.
- Atenciones de urgencias.
- Gastos derivados de la consulta.
- Gastos o coordinación de citas posteriores a la consulta.
- Atenciones presenciales.
- Prescripción de medicamentos.

La asistencia, no reemplaza ni sustituye la atención médica veterinaria presencial, la atención primaria o los chequeos preventivos de salud de la mascota.

#### **5. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL SEGÚN RAZA O TAMAÑO Y PESO**

Servicio de información proporcionado por profesionales del área veterinaria, orientado a responder las inquietudes efectuadas por el SUSCRIPTOR, en búsqueda de una solución u orientación sobre nutrición y alimentos según sea la raza, tamaño y peso de la mascota. La compañía de asistencias se exime de toda responsabilidad por los actos u omisiones que pudiera concretar el SUSCRIPTOR después de la orientación telefónica.

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.

- Coordinación de citas médicas.
- Diagnóstico de enfermedades o accidentes.
- Acciones que realice el suscriptor de forma individual y particular.

### **EXCEDENTES**

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al tope de cobertura de la asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el trabajo a realizar incluya gastos mayores. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el suscriptor con sus propios recursos al proveedor.

### **EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Quedan excluidos todos los servicios que el SUSCRIPTOR haya contratado sin previo consentimiento e información de la compañía de asistencia de forma telefónica al número asignado donde se le entregara un número único de atención.
- b) Motivos considerados como fuerza mayor o eventos fortuitos y extraordinarios que no permitan concretar la atención.
- c) Eventos preexistentes o con fecha anterior al inicio del programa de asistencia.
- d) Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- e) Establecimiento de medidas gubernamentales restrictivas de traslado y movilidad en la zona de residencia del suscriptor o en el lugar de asistencia (cuarentena y/o toque de queda).
- f) Actos realizados por el SUSCRIPTOR con dolo o mala fe.
- g) Cuando el SUSCRIPTOR no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- h) Cuando el cliente/afiliado o suscriptor contratante no se identifique como SUSCRIPTOR del programa de asistencia.
- i) Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.
- j) Los servicios de asistencia a domicilio son de beneficio exclusivo para el domicilio del suscriptor, informado al momento de la contratación de la asistencia, el cual debe estar presente al momento de la realización del servicio. El domicilio que el suscriptor informe, quedará registrada por el periodo de vigencia correspondiente a 1 año calendario desde la fecha de contratación registrada en la compañía de asistencia.