

## CONDICIONADO GENERAL ASISTENCIA DE MASCOTAS PLAN BÁSICO CENCOSUD 6 MESES O 12 MESES

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 PLAN BÁSICO** 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 por urgencia por enfermedad y/o accidente en nuestra Red de Clínicas, vacunación o microchip, Orientación Legal Telefónica, Asistencia Exequial y Esterilización.**
2. Garantizar a los usuarios de **“ASISTENCIA DE MASCOTAS PLAN BÁSICO”**, 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 PLAN BÁSICO”**, 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 PLAN BÁSICO”** 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, y que se rigen por los protocolos de bioseguridad para COVID 19, definidas por las autoridades locales y Nacionales para control y contención de la pandemia.
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 MASCOTAS PLAN BÁSICO**. (Excepto urgencias, definidas en el siguiente punto).
8. En el caso de las urgencias por accidente o enfermedad, posterior a **7 días hábiles** de contratados 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. Para el caso de la vacunación y/o microchip, el servicio entrará en vigor 14 días después de su contratación.
10. 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.
11. 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).
12. El usuario y/o beneficiario que requiera del servicio se deberá comunicar con SocialAst al número telefónico +56 228756766.

## ASISTENCIA DE MASCOTAS PLAN BÁSICO

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 de accidente/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 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 costado 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.

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 **\$5.000** por cada una.

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

### **VACUNAS**

#### Vacunas Perros

PUPPYDP

SEXTUPLE U OCTUPLE

RABIA

TOS DE PERRERAS o KC

#### Vacunas Gatos

TRIPLEFELINA

ANTIRRABICA

LEUCEMIA FELINA

- 4. 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.

- 5. Esterilización:** Asistencia en caso de requerir esterilizar a su mascota con un Beneficio equivalente a un descuento del 30% Cliente debe comunicarse con nuestro call center para poder ser derivado a nuestra red de prestadores

- 6. Asistencia Exequial:** Asistencia y descuento de un 30% en cementerios y crematorios de la red SocialAst, en caso de requerir cremación o sepultura de la mascota por muerte natural, accidental y/o enfermedad incurable.

Es una línea de ayuda que acompañara a los usuarios, en el momento de perder 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 Máximopor Evento
Asistencia Exequial	1	30% dscto

## CONSIDERACIONES BÁSICAS

- Plan Básico 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. Respecto a la vigencia del plan este será de 6 o 12 meses luego de 48 horas desde la fecha de compra del mismo.
- Plan Colaboradores válido por una o dos mascotas, (Perro o Gato), que vivan en la misma dirección, debidamente individualizadas al momento de contratar el servicio. Sin límite de edad. Respecto a la vigencia del plan este será de 6 o 12 meses luego de 48 horas desde la fecha de compra del mismo.

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

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 PLAN BASICO

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 PLAN BASICO 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 PLAN BÁSICO

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 o Ley Cholito) 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.