



ACEPTACIÓN DE CONDICIONES: “MOVISTAR VET”

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

1. El producto contempla los siguientes servicios de Asistencia Veterinaria: Orientación Veterinaria Telefónica 24 horas; Vacunación; Microchip; Atención Veterinaria de urgencia por accidente o por enfermedad en nuestra Red proveedores; Desparasitación interna; Orientación legal telefónica; Hotel canino; Baño sanitario y Curso de adiestramiento canino; Esterilización; Detartraje; Exámenes sanguíneos e imagenología y Exequial.
2. Garantizar a los usuarios-beneficiarios de la ASISTENCIA MASCOTAS, que se encuentren en el territorio de la República de Chile, una ayuda material inmediata en forma de prestación de servicios de acuerdo con los términos y condiciones nombradas en el cuerpo del contrato.
3. Para acceder a los servicios de asistencia, el usuario y/o beneficiario, debe comunicarse a la Central de asistencia de SocialAst Chile y solicitar la asistencia correspondiente.
4. SocialAst Chile pone a disposición de los usuarios-beneficiarios del servicio ASISTENCIA MASCOTAS, un apoyo logístico a través de su Contact Center especializado, siete días a la semana, veinticuatro horas al día, con la finalidad de dar cumplimiento al alcance de la asistencia.
5. SocialAst Chile pone a disposición de los usuarios-beneficiarios del servicio ASISTENCIA MASCOTAS, una amplia y completa red de prestadores de servicios, que cumplen con las certificaciones y habilitaciones estipuladas en la norma, 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 entregados por los usuarios y/o beneficiarios, para ser utilizada en los fines que emanan en la naturaleza de la empresa y entre las empresas asociadas y prestadores de servicios a SocialAst Chile.
7. El servicio entrará en vigencia posterior a 48 horas hábiles después de contratado.
8. En el caso de las urgencias por accidente o enfermedad. 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 luego de 48 horas hábiles después de su contratación.
10. Cuando se realice una solicitud por un servicio de urgencia por accidente 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 2 2875 6781 o +56 2 2947 9290.

AMBITO TERRITORIAL

Por acuerdo entre las partes, las asistencias objeto del contrato, serán prestadas en el territorio de la República de Chile continental en donde Movistar Chile tenga cobertura.



SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS

SocialAst Chile pondrá disposición de los usuarios-beneficiarios, mediante su Contact Center, la coordinación con las siguientes asistencias:

1. Asistencia Veterinaria Telefónica 24 Horas:

Los operadores de nuestro Contact Center, luego de obtenidos todos los datos del dueño, la mascota y sus afecciones, 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. (Los médicos veterinarios no están autorizados para emitir recetas médicas ni órdenes de exámenes).

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

2. Atención Veterinaria de urgencia por enfermedad en nuestra Red de Clínicas: Al presentar una urgencia por enfermedad de gravedad, 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 costeadado directamente por el tutor).



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).

Limite de eventos: 3 Eventos al año. Cobertura máxima por evento: \$300.000 CLP.

Carencia: 72 horas.

3. Atención de Urgencia en caso de Accidentes en Clínicas Veterinarias Asociadas:

Al presentar una urgencia por accidente, 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 costado directamente por el tutor).

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.

Límite de eventos: Sin límite de eventos. Cobertura máxima por evento: \$300.000 CLP. Carencia: 72 horas.

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

4. Orientación Legal Telefónica:

Asesoría veterinaria legal, vía telefónica según la necesidad requerida.

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

Límite de eventos: Sin límite de eventos.



5. 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 mismo valor para microchip o antiparasitario interno que se aplique.

Implantación de microchip: Copago \$3.000 CLP por cada uno.

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

Vacunas Perros

- Puppy DP.
- Sextuple u octuple.
- Antirrábica.
- Tos de perrera o KC

Vacunación Gatos

- Triple felina Antirrábica.
- Leucemia felina.

Vacuna leucemia felina necesita test retrovirales actualizado con no más de un mes de antigüedad o carnet sanitario de la mascota al día, (test no cubierto por la asistencia).

Límite de eventos: Sin límite de eventos.



6. Hotel Canino:

En caso de hospitalización o viaje del tutor, se coordinará hasta por un mínimo de 3 días y un máximo de 10 días, el servicio de alojamiento para la mascota, en un hotel establecido para estos fines, donde se le dará el debido cuidado a la mascota. Se deberá presentar el carnet de vacunas y desparasitación interna y externa al día (incluida la vacuna de la tos de las perreras en el caso de los perros). El servicio solo cubre cuidado y alojamiento. El alimento o cualquier solicitud extra tendrá costo adicional.

Sin límites de eventos. 30% Descuento por evento. Mínimo 3 días y máximo 10. Carencia: 30 días.

7. Baño Sanitario Mascotas:

La mascota tendrá derecho a 2 eventos de baños sanitarios al año, para la desinfección contra parásitos externos, como pulgas, garrapatas y piojos. (Periodo de carencia: 30 días)

No incluye productos adicionales como pipetas o antiparasitarios externos como Bravecto, Nexgard, Simparica y/o derivados.

El baño sanitario no cubre corte de pelo, si lo desea, puede pagar ese servicio de forma adicional. La mascota debe contar con vacunas al día y debe encontrarse en óptimas condiciones de salud. Servicio sólo para caninos

Limites de eventos: 2 al año. 50% Descuento por evento. Carencia: 30 días.



8. Curso Adiestramiento Canino

Obligaciones de los tutores: Se establece que el tutor responsable deberá ser mayor de 18 años, llevar al animal en espacios públicos con bozal (en el caso de necesitarlo), arnés y correa acorde a su tamaño y certificado de curso de adiestramiento básico (en curso o realizado).

- Adiestramiento en obediencia básica: Si has adquirido una mascota debes ocuparte de enseñarle las normas de su nuevo hogar y las ordenes de Obediencia Básicas con refuerzos positivos. Normas Básicas: Venir, Sentarse, Permanecer Quieto, Caminar a tu lado.

Descuento de 50% en nuestra red de proveedores. Servicio coordinado directamente con la asistencia de Mascotas.

- Adiestramiento en obediencia avanzada: Es el perfeccionamiento de los ejercicios de la obediencia básica y cualquier otro ejercicio más complicado que podamos enseñarle a nuestro perro. En una obediencia avanzada se aprende a generalizar, esto quiere decir que el perro obedezca en cualquier situación y entorno.

Descuento de un 50% en nuestra Red de Proveedores. Servicio coordinado directamente con asistencia de Mascotas.

9. Esterilización de Mascotas

Promoviendo la “ley de Tenencia responsable” de nuestras mascotas en una alianza en conjunto con Movistar se ofrece un 30% de descuento en el servicio de esterilización en clínicas de nuestra red en convenio. Incluye perros y gatos.

Límite de eventos: 1 evento al año. Descuento de un 40% del valor total de servicio de esterilización y sedación. 60% Descuento en Clínica Socialvet by Pawal. Carencia: 30 días.

Cualquier solicitud adicional debe ser cubierta por el tutor responsable. No incluye consulta de evaluación.



10. Detartraje

Es muy importante para la mascota realizar esta limpieza dental en forma preventiva, para evitar el cúmulo de sarro, que puede producir las siguientes consecuencias:

- Pérdida de piezas dentales
- Gingivitis crónica
- Infección del hueso de la mandíbula.
- Mal olor bucal

Para realizar esta limpieza (Detartraje) se debe anestesiarse a la mascota. El valor total del servicio depende del peso de la mascota, el tipo de anestesia a utilizar, el lugar, etc. La diferencia de dinero que se genere debe pagarse por el tutor.

Límite de eventos: Sin límite de eventos. Descuento de un 40% del valor total de servicio de detartraje y sedación. 50% Descuento en Clínica Socialvet by Pawal. Carencia: 30 días.

11. Exámenes

En caso de ser necesario, la mascota tendrá derecho a realizar exámenes sanguíneos e imagenología en nuestra red de proveedores.

Individualización de exámenes

- Hemograma.
- Perfil bioquímico.
- Panel de coagulación.
- Ecografía abdominal.
- Radiografía 2 vistas.

Máximo 2 eventos al año. Descuento 40%. Carencia: 30 días.



12. Asistencia Exequial:

Asistencia en caso de requerir cremación 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.

Cobertura 2 UF. Servicio de cremación y ánfora básica. Carencia: 15 días.



OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O BENEFICIARIO DE “MOVISTAR VET”

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

1. Obtener la autorización expresa de SocialAst, a través de la central operativa en Chile, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
2. 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.
3. 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.
4. 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 DEL SERVICIO DE “MOVISTAR VET”

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

1. El afiliado y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con SocialAst Chile al número telefónico especificado. Número exclusivos y dedicados +56 2 2875 6781 y +56 2 2947 9290.
2. El afiliado y/o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de SocialAst Chile que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario de Asistencia Mascotas Movistar/SocialAst, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado y/o beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por afiliado y/o beneficiario del problema que sufre su mascota, el tipo de ayuda que precise, etc.
3. SocialAst verificará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación del mismo comprobando los datos entregados a la asistencia.
4. Si se comprueba un real descuido de la mascota, bajo amparo de la Ley de Tenencia responsable, los servicios no serán otorgados.
5. La solicitud de servicio se hará por llamado telefónico y de acuerdo con la complejidad del evento se determina el recurso para el traslado del paciente.
6. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SocialAst Chile le prestará al afiliado y/o beneficiario los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la Red de Prestadores de SocialAst Chile, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Condicionado-Anexo.



7. Queda entendido que el personal de SocialAst Chile, únicamente prestará los servicios de Asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como afiliados y/o beneficiarios y que se encuentren en los listados enviados por Movistar Chile a SocialAst Chile.

Límite por mascotas: Máximo 2 mascotas por beneficiario y/o titular, valido para caninos y felinos.

En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SocialAst Chile no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios mencionados en el presente documento.

Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.



EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

“MOVISTAR VET”

SocialAst Chile no autorizará prestaciones o servicios veterinarios intrahospitalarios, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios. SocialAst Chile sólo asumirá los costos de los servicios de asistencia coordinados con su área de operaciones. También quedará excluido:

1. Cuando la persona no se identifique como afiliado y/o beneficiario del mismo.
2. Cuando el afiliado y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atenderlo debidamente.
3. Cuando el afiliado y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
4. Cuando el afiliado y/o beneficiario no coordine los servicios de la Asistencia Mascotas Movistar/SocialAst a través del Contact center de SocialAst Chile.
5. Cuando el afiliado y/o 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).
6. Si la mascota tiene una enfermedad preexistente: En este caso se atenderá la urgencia derivada de la enfermedad. Cualquier tratamiento e indicaciones posteriores son responsabilidad de los tutores.

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



Todas aquellas enfermedades que pueden ser prevenidas por vacunación y/o esterilización de las mascotas, bajo amparo 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.

7. Cuando se solicite una vacunación, se debe agendar con carnet de vacunación al día o en su defecto con un informe médico que indique que su mascota se encuentre apta para recibir las vacunas correspondientes (cachorros (primeras vacunas) y adultos sin carnet de vacunación).
8. Movistar no se hace responsable por el servicio otorgado por Social Ast.