

## RESUMEN DE LOS SERVICIOS

MASCOTAS – ALTURA	Tope por Servicio	Máx. de servicios por año
Estancia de Mascotas en Residencia (en caso de accidente o enfermedad del Propietario de la Mascota)	Hasta 5 días - UF 2	2 servicios
Traslado veterinario de mascota por accidente	UF 1	2 servicios
Info mascotas 24 horas	Ilimitado	Ilimitado
Orientación legal telefónica mascotas	Ilimitado	Ilimitado
Atención Urgencia por Accidente o enfermedad de la Mascota	UF 2	2 servicios
Servicio de sacrificio de mascota	Accidente (UF 2)	1 servicio
Descuentos Mascotas Dr. Pet	Alimentos 10 % Consultas veterinarias 20% Precio referencial \$19.000 (lunes a viernes, horario diurno)(incluye especialidades) Accesorios 5% Peluquería 10% (lunes a viernes)	Ilimitado

### ORIENTACION TELEFÓNICA MASCOTAS 24 HRS (INFO MASCOTAS 24 HRS.)

Sur Asistencia, a través de su red de prestadores veterinarios, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas que le formule el cliente titular, sobre los siguientes aspectos del mundo animal:

#### LEGISLACIÓN:

Información general sobre leyes y normas vigentes respecto a los derechos, obligaciones y deberes de los propietarios de animales en función de la legislación vigente de acuerdo al lugar de residencia del cliente titular.

#### CONSULTAS VETERINARIAS RESPECTO A:

- Alimentación.
- Limpieza y cuidados generales.
- Desparasitaciones y vacunaciones.
- Comportamiento.

Residencias caninas y felinas, hoteles que admiten estos animales de compañía, centros de rescate, acogida y adopción, Sociedades Protectoras de Animales y Organizaciones análogas, Asociaciones de los diferentes libros genealógicos de razas.

#### CONSULTAS GENERALES RESPECTO A:

- Precios aproximados de las diferentes razas y especies animales.
- Recomendaciones sobre la tenencia de las diferentes razas y especies de animales en función de las características del hogar.
- Centros de adiestramiento de animales.
- Centros de equitación. Información sobre cría de caballos de paseo y costes de mantenimiento en picadero.
- Acuarios. Construcción, peces más usuales, algas, plantas y precio aproximado de todo ello.
- Terrarios. Características y construcción en función de las especies más usuales (anfibios, reptiles, insectos y arácnidos).
- Animales exóticos. Información general sobre la normativa aplicable, cuidados específicos y veterinarios que los atienden.
- Cetrería. Información general sobre la normativa aplicable, centros de adiestramiento y su coste aproximado.
- Celebración de eventos. Información sobre las fechas y lugares donde se realizan exposiciones de belleza, concursos de agility y competiciones de cualquier tipo.

La orientación telefónica que es entregada por los operadores de Sur asistencia es 24/7 los 365 días del año. En el caso de orientación y prestación de asistencia donde implica un contacto con la clínica o profesional veterinario, los horarios dependerán de cada centro asistencia y veterinaria.

Límite: Servicio ilimitado.

#### **INFORMACION TELEFÓNICA VETERINARIA**

A solicitud del cliente titular, Sur Asistencia le brindará la siguiente información sobre servicios veterinarios útiles: indicación de teléfonos de clínicas veterinarias, clínicas o sitios de aplicación de vacunas, lugares de

adiestramiento, pet shops, baño y aseo de mascotas, hoteles de mascotas, spa canino, laboratorios, farmacias, asociaciones, información de registro de animales en general.

Límite: Servicio ilimitado.

## **ATENCIÓN, ACTIVACIÓN Y PRESTACIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO**

La atención, activación y prestación del servicio será proporcionada por Sur Asistencia S.A. en forma integral las 24 horas del día y sus 365 días del año, tanto con su propia infraestructura como con su red de proveedores. Para la facilitación de la atención, el cliente deberá contactarse al siguiente número de telefónico:

**2 23407915**

### **Opción 2: Asistencia Mascotas**

Para la activación del servicio el cliente debe contactarse al número anteriormente mencionado luego de la ocurrencia del hecho que haga procedente la prestación de un servicio asociado a este certificado (a excepción de los servicios de asistencia de carácter ilimitado contemplados en el presente certificado). Los encargados de otorgar la asistencia solicitarán los siguientes datos básicos del cliente para efectos de determinar la procedencia de la prestación de los servicios y de coordinación de los servicios solicitados:

- ✓ Nombre
- ✓ Rut
- ✓ Teléfono
- ✓ Dirección
- ✓ Correo electrónico

Se hace presente que de no realizar la activación de la asistencia en el periodo de 24 horas luego de ocurrido el hecho que justifique la prestación de la asistencia, a excepción de los servicios de asistencia de carácter ilimitado contemplados en el presente certificado, la solicitud quedará fuera de condiciones y no aplicará la prestación del servicio solicitado.

En caso de que el cliente titular o titular 1 se encuentre imposibilitado de salud para efectos de realizar la activación de la asistencia, la referida activación podrá ser llevada a cabo por el titular 2 informado por el titular 1 al momento de la contratación del producto "Asistencia Mascotas". Se deja constancia que la imposibilidad de salud que afecte al titular 1 deberá ser comprobada por el titular 2 al momento de la solicitud del servicio mediante el envío a Sur Asistencia de documentación fidedigna que acredite la condición que motive la imposibilidad de salud del titular 1.

Todos los servicios de asistencia incluidos en este producto de "Asistencia Mascotas" serán prestados por Sur Asistencia según los términos y condiciones expresados en el presente certificado hasta la concurrencia de los límites establecidos para cada servicio de asistencia, esto es, según límite económico por evento y cantidad de eventos anuales.

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE REEMBOLSO

Todos los reembolsos que puedan proceder serán excepcionales, y sólo para los casos en que, por fuerza mayor, Sur Asistencia se vea impedida de prestar los servicios. Todos los reembolsos deberán contar con la autorización de Central de Asistencia de Sur Asistencia. El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos detallados en los servicios de asistencia descritos en el presente certificado, será el siguiente:

- Haber contactado previamente a la Central de Asistencia de Sur Asistencia a fin de informar el hecho que activa alguno de los servicios de este certificado.
- Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el cliente, deberá ser enviado en copia escaneada a la siguiente casilla de correo: [reembolso@surasistencia.cl](mailto:reembolso@surasistencia.cl), dentro de los 5 días siguientes a que se ha incurrido en gasto.
- Toda solicitud de reembolso deberá ser revisada y autorizada por el departamento a cargo de la evaluación.
- El plazo para el análisis y pago de reintegros será de 15 días corridos como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correo indicada en el segundo punto.
- En caso de que un reembolso sea rechazado, se enviará motivo de rechazo a cliente mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
- Luego de autorizado el reembolso, se hará efectivo el reintegro a través de transferencia electrónica a cuenta bancaria del cliente, para lo cual se deberá informar el Banco, número de cuenta y datos del titular del servicio.