

CONTRATO Colaboradores Claro VTR 2025-2026

Artículo N°1: Datos Cliente

ANTECEDENTE DEL Contratante

Nombre:
RUT:
Dirección:
Teléfono:
Correo electrónico:

ANTECEDENTE DE LA MASCOTA

Nombre:
Especie:
Sexo:
Raza:
Edad / Fecha de nacimiento:

Vigencia a contar de: 1 septiembre 2025

Artículo N°2: Precios

El Plan contratado tiene los siguientes valores:

PLAN	VALOR BRUTO	IVA	VALOR TOTAL MENSUAL
Plan ClaroVTR			

Artículo N°3: Definiciones

Para los efectos de este contrato las siguientes expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- A. **Contratante:** El que celebra el contrato con Pawer y sobre quien recaen las obligaciones y responsabilidades del presente acuerdo, es el tutor exclusivo de la Mascota Protegida.
- B. **Mascota Protegida:** Se entiende por tal a aquellos perros o gatos definidos en este acuerdo, siempre que dicha circunstancia no se encuentre impedida por norma legal, reglamentaria y/o administrativa. La Mascota Protegida deberá individualizarse al registrar a la mascota a la plataforma de Pawer, indicando al menos su especie, nombre, raza, sexo y edad.
- C. **Tope Anual:** Corresponde al monto máximo que Pawer reembolsará al Contratante, dependiendo de los términos, proporciones, límites y condiciones señalados en el presente acuerdo.
- D. **Deductible:** corresponde al monto de los gastos médicos veterinarios incurridos con ocasión de un accidente y/o urgencia veterinaria sufridos por la Mascota Protegida, que serán siempre de cargo del Contratante, y cuyo monto y forma se establece en el presente acuerdo.
- E. **Carencia:** Es el periodo de tiempo, especificado en el presente acuerdo, contado desde la fecha de incorporación de la Mascota Protegida a la plataforma de Pawer, durante el cual el Contratante no tiene derecho a ingresar solicitudes de reembolsos ni realizar servicios que pueda reembolsar en base al presente acuerdo.

Artículo N°4: Descripción de Coberturas

ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito territorial de las coberturas es toda el área nacional continental. Incluyendo Isla de Chiloé y excluyendo los demás territorios insulares.

DETALLE COBERTURAS

Servicio	Evento(s) por año	Tope anual servicio
App & Ficha Médica Digital	Ilimitado	Sin tope
Televeterinaria	Ilimitado	Sin Tope
Club de Descuentos	Condiciones específicas por comercio	
Apadrinamiento	Ilimitado	Voluntario
Postura de Chip	1 evento único	\$10,000
Vacuna Antirrábica	1 evento	\$10,000

DETALLE DE SERVICIOS COMPRENDIDOS

Ficha médica digital: El Contratante tendrá acceso a una ficha médica digital para el beneficiario, su mascota, en la cual podrá registrar todos los eventos importantes relacionados con su salud, como vacunaciones, desparasitaciones y visitas veterinarias. Además, podrá crear recordatorios personalizados, ya sean únicos o recurrentes, para mantener al día los cuidados necesarios de su mascota, asegurando un seguimiento detallado y continuo de su bienestar. La ficha médica digital es única por mascota.

Televeterinaria: El Contratante tendrá el derecho a solicitar la atención médica veterinaria que lo ayudará y orientará para obtener información de cualquier dolencia, malestar o comportamiento irregular. La TELEVETERINARIA es una herramienta de orientación, pero por sí sola no puede dar diagnóstico preciso, lo que limita la posibilidad de prescribir medicaciones. Es probable que se le recomiende una revisión presencial para monitoreo o confirmación de las sospechas iniciales en la sesión remota. En caso de vómitos y diarreas profusas, evasión de ingesta de alimentos por más de 12 horas, sangrados profusos, inflamación por reacciones alérgicas, dificultad para respirar, convulsiones o pérdida de conciencia, debe asistir a un centro veterinario a la brevedad.

Para agendar una cita, deberá contactar a través de hola@somospawer.com o en el WhatsApp integrado en la aplicación, o desde la sección de ayuda en su APP POWER. El servicio está disponible de lunes a jueves, de 09:00 a 16:00 hrs, y los viernes de 09:00 a 12:00 hrs.



Club de Descuentos: El Contratante tendrá acceso a descuentos y promociones en diferentes establecimientos de la red de empresas aliadas y disponibles en la APP PAWER. Estos beneficios cumplen con las siguientes condiciones:

- Cada establecimiento definirá la vigencia de los descuentos.
- Cada establecimiento contará con sus términos y condiciones particulares, que serán detallados y manifestados previamente al canje, con el fin de que el cliente brinde conformidad.

Apadrinamiento o sección de fundaciones: Como parte de los beneficios asignados al plan, el Contratante podrá acceder a una sección en la APP PAWER, denominada “Donar”, en la cual podrá apoyar a fundaciones animalistas mediante donaciones únicas voluntarias o apadrinamiento mensual voluntario de perros/gatos rescatados. En caso de que el Contratante quiera dar la baja lo puede hacer a través de hola@somospawer.com, vía WhatsApp o en la misma APP PAWER.

Postura de Chip: El Contratante podrá solicitar el reembolso por la implantación de un microchip de identificación en su mascota, procedimiento que permite su registro en el sistema nacional de mascotas y su localización en caso de pérdida.

Incluye: Procedimiento de implantación del microchip por un médico veterinario acreditado, chip homologado por la normativa vigente en el ámbito territorial de Chile

No incluye: Costos por verificación o reinscripción, sustitución de chip ya implantado, ni tratamientos relacionados con complicaciones posteriores a la implantación (como infecciones o rechazo del dispositivo).

Vacuna Antirrábica: El Contratante podrá solicitar el reembolso por la aplicación de vacunas diseñadas para proteger a perros y gatos de enfermedades infecciosas comunes.

Incluye: Aplicación de la vacuna antirrábica una vez al año, revisión veterinaria durante la vacunación y entrega del carnet de vacunación actualizado.

No incluye: Tratamientos de reacciones adversas a la vacuna, pruebas previas de detección de enfermedades ni otros productos como vacuna contra *Giardia spp.* o inyección de anticuerpos monoclonales.

Artículo N°5: Exclusiones

No son objetos de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Excluye daños por negligencia, malas prácticas y automedicación de la mascota.
- Cuando el Contratante haya entregado información errónea respecto a la especie, edad o raza de su mascota.
- Cuando el Contratante no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender a la mascota debidamente.
- Cuando un familiar o conviviente solicite la asistencia y no registra la misma dirección que la Mascota Protegida
- 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 de familiares.
- Boletas de honorarios: No se cubrirán solicitudes de reembolso con documentación de boletas de honorarios que estén ligadas a uso de insumos u otros productos o que no estén relacionadas con un giro del ámbito veterinario o servicios veterinarios.
- Mascotas destinadas, principalmente, a actividades laborales y/o de reproducción planificado para la comercialización.
- Mascotas distintas a perros o gatos.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Tratamientos dentales: Cualquier tipo de tratamiento, excepto que ocurra algún daño en la dentadura en algún accidente, en ese caso se cubrirá la reconstrucción y extracción dental.
- Patologías reproductivas: Nada relacionado con preñez, procedimiento de cesárea ni cachorros.
- Nutrición: Alimentos medicados, vitaminas, nutracéuticos y suplementos.

Artículo N°6: PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO PARA TODOS LOS SERVICIOS

a) Plazos

- Recibiremos solicitudes de reembolsos hasta 30 días corridos desde la emisión de la boleta o desde la ocurrencia del evento en sí mismo.
- El tiempo de aprobación de la solicitud es de 5 días hábiles

b) Exclusiones

- Solicitudes de reembolsos presentados sin el detalle de la cuenta bancaria del Contratante de la membresía.
- Cualquier otro gasto que se encuentre fuera de la asistencia tales como tratamientos posteriores, medicamentos, etc.
- Servicios realizados dentro del periodo de Carencia

c) Historial Médico

- Las recetas y/o documentos deben incluir el nombre de la mascota, fecha, datos del Contratante, y del médico veterinario tratante. Al contratar el servicio se da autorización para contactar al médico veterinario actual o pasado del Contratante para solicitar todo el historial médico de la mascota. Ante la imposibilidad de acceso a esta información, PAWER podrá rechazar la solicitud de reembolso.

d) Tramitación del Reembolso

- Una vez recibida la solicitud con toda la documentación requerida, PAWER validará los informes veterinarios y comprobantes de pago, pudiendo así solicitar aclaraciones tanto al Contratante como al veterinario a cargo de la prestación o servicio. Una vez validado por nuestro equipo (lo cual será notificado vía email en un periodo de respuesta de hasta 5 días hábiles), el reembolso se tramitará en máximo 72 horas hábiles.

DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA TODOS LOS REEMBOLSOS

- Boleta o factura en original o copia con el detalle de las prestaciones obtenidas, que incluya al menos: nombre de la mascota, nombre del Contratante (o de una familiar directo que convive en el mismo lugar), fecha, tipo de atención recibida, monto detallado de cada producto adquirido y/o servicio realizado, y datos del profesional o centro veterinario emisor. Este comprobante de pago debe ser un documento tributario válido
- Comprobante de pago de banco o de plataformas digitales, que permita a PAWER verificar con la contraparte el importe, número de operación, hora y destinatario (centro veterinario o médico veterinario).
- El monto del comprobante de pago debe coincidir con el de la boleta y/o factura.
- En la app de Pawer y en el Centro de Ayuda de Pawer (<https://ayuda.somospawer.com/>), encontrarán los servicios que requieren antecedentes adicionales (por ejemplo. carnet de vacunación y certificado oficial en la vacuna antirrábica)

Artículo N°7: Carencia

Todas las prestaciones con reembolsos asociados para el Contratante tienen una Carencia de 15 días, la cual comienza a contar desde la fecha de inicio del presente acuerdo, indicada en la sección “Datos del Cliente”.

En caso de que el Contratante incurra en un atraso superior a 4 días hábiles en el pago de su membresía, el periodo de Carencia se reiniciará y comenzará a regir nuevamente desde la fecha de regularización del pago.

Artículo N°8: Vigencia

El presente contrato se mantendrá vigente desde la activación de la membresía por 12 meses (1 año), y se mantendrá vigente mientras el Contratante se encuentre al día con los pagos asociados al presente contrato.

Si un cliente se atrasa más de 4 días hábiles en uno de los pagos asociado a la membresía el periodo de Carencia volverá a comenzar a regir.



Artículo N°9: Terminación Anticipada del Contrato

El Contratante podrá poner término al contrato en cualquier momento, a través del correo electrónico hola@somospawer.com o desde los canales de comunicación establecidos en la misma aplicación, siempre y cuando el contrato no esté siniestrado, es decir que los reembolsos asociados al presente contrato hubiesen sido mayores a los pagos a la fecha de la solicitud de baja.

Pawer terminará al vencimiento del plazo establecido para su duración en este contrato, por:

- El cumplimiento de la edad máxima de antigüedad
- Si el Contratante hubiese omitido, retenido o falseado información que altere el concepto de riesgo asumido por Pawer, o cuando presentare reclamaciones fraudulentas, o engañosas, o apoyadas en declaraciones falsas
- Si el Contratante no realiza el pago de la membresía en el plazo establecido, tendrá hasta 4 días hábiles para efectuar dicho pago

En estos casos, cesará toda responsabilidad de Pawer y ésta no tendrá obligación alguna respecto de los reembolsos que solicita el Contratante.

Artículo N°10: Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier duda o consulta en relación con este acuerdo, el o la Contratante podrá contactarnos al correo electrónico hola@somospawer.com o al Whatsapp integrado en la misma aplicación de Pawer.

Además puedo consultar el Centro de Ayuda de Pawer (<https://ayuda.somospawer.com/>), en donde se especifican los horarios de atención.

Artículo N°11: Renovación membresía

En caso de que Claro-VTR o el Contratante quiera extender por más de 12 meses la membresías de su mascota Protegida, Pawer podrá:

- Ajustar el precio en base a la siniestralidad, es decir que los reembolsos asociados al presente Contrato; la política de ajuste se fija anualmente por parte de Pawer
- Ajustar coberturas y precios de planes, para lo cual deberá avisar con al menos 30 días de anticipación al Contratante
- Negar la renovación por las mismas causas de la posibilidad de Terminación Anticipada del Contrato