

CONTRATO Colaboradores SURA Mascotas 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:

Artículo N°2: Precios

El Plan contratado tiene los siguientes valores:

PLAN	VALOR BRUTO	IVA	VALOR TOTAL MENSUAL
Colaboradores SURA Mascotas 2026	\$0	\$0	\$0

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

Asistencia	Descripción	Tope por evento	Eventos
App & Ficha Médica Digital	Acceso a la App de Power con ficha médica	Sin Límite	Sin Límite
Televeterinaria	Asistencia telefónica o videollamada para atender inquietudes relacionadas a la mascota	Sin Límite	Sin Límite
Club de Descuentos	Descuento en alimentos y accesorios	Sin Límite	Sin Límite
Apadrinamiento	Apadrinamiento de mascotas abandonadas en refugios	Sin Límite	Sin Límite
Consulta Veterinaria	Reembolso en una consulta veterinaria preventiva	\$40.000	2 eventos
Medicamentos	Reembolso en medicamentos.	\$10.000	6 eventos
Baño & Peluquería	Reembolso en servicio de baño y peluquería	\$15.000	2 eventos
Hotelería & Pet Sitting	Reembolso por hotelería y/o pet sitting	3 días / 1 UF al día	2 eventos
Cobertura de Urgencias y Accidentes	Reembolso en caso de accidentes y/o urgencias en cualquier veterinaria del país	Tope de \$400.000 anuales Deducible de \$60.000 anual Sin límite de eventos	

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@somospower.com o en el WhatsApp integrado en la aplicación, o desde la sección de ayuda en su APP POWER. El servicio de agendamiento 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 POWER. 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.

Consulta veterinaria: El Contratante podrá solicitar el reembolso por una consulta veterinaria (incluso en caso de accidente) para evaluar el estado de salud general de perros y gatos, detectar posibles problemas y asesorar sobre cuidados preventivos.

Incluye: Revisión física completa, evaluación de peso y estado nutricional, y recomendaciones personalizadas.

No incluye: Pruebas diagnósticas, medicamentos inyectables, medicamentos prescritos o tratamientos específicos.

Medicamentos: El Contratante podrá solicitar el reembolso por la compra de medicamentos destinados al tratamiento de enfermedades o condiciones específicas, siempre que cuente con receta veterinaria válida.

Incluye: Medicamentos prescritos por un profesional veterinario, adquiridos en establecimientos formales, con receta correspondiente.

No Incluye: Suplementos, vitaminas, medicamentos de uso preventivo sin indicación médica, tratamientos homeopáticos, medicamentos inyectados, productos adquiridos sin receta o en establecimientos no autorizados.

Baño y Peluquería: El Contratante podrá solicitar el reembolso por el servicio de higiene y estética para mascotas, con productos adecuados para su tipo de piel y pelaje.

Incluye: Baño con champú especializado, secado, cepillado, corte de pelo simple y limpieza de oídos.

No incluye: Corte de pelo especializado, cortes de uña, tratamientos dermatológicos o sedación en caso de necesidad.

Hotelería y Pet sitting: El Contratante podrá solicitar el reembolso por servicios de alojamiento temporal (hotelería) o cuidado personalizado en el hogar (pet sitting) para su mascota, siempre que el servicio ya haya sido utilizado y cuente con respaldo documental.

Incluye: Reembolso por servicios efectivamente prestados por prestadores formales para este servicio ante el SII (veterinarias, hoteles de mascotas, cuidadores registrados), con boleta o factura a nombre del Contratante, y con comprobante de que la mascota fue efectivamente alojada o cuidada en la fecha indicada.

No incluye: Reservas no utilizadas o canceladas, servicios sin respaldo tributario válido, costos por transporte, alimentación especial o tratamientos médicos durante la estadía, ni servicios prestados por cuidadores informales o no registrados.

Urgencia Veterinaria: Cuando, a consecuencia de una urgencia veterinaria —es decir, una condición de salud súbita, con menos de 24 a 48 horas de evolución, que requiera atención médica inmediata o dentro de las siguientes 36 horas— o de un accidente provocado por una situación externa, imprevista y violenta que genere una urgencia médica de riesgo vital, el Contratante tendrá derecho a solicitar el reembolso por la atención otorgada a su mascota en cualquier centro veterinario del país, aplicándose el deducible correspondiente por evento.

Incluye: Pruebas diagnósticas asociadas a la urgencia o accidente (exámenes de sangre, análisis de orina, radiografías, ecografías y resonancias magnéticas), realizadas en establecimientos que cuenten con certificación o autorización sanitaria vigente; Procedimientos y tratamientos necesarios para abordar la urgencia o accidente (atención de urgencias, cirugías, hospitalización), también en centros con certificación o autorización vigente; Medicamentos prescritos por el médico veterinario tratante, exclusivamente asociados a la urgencia o accidente.

Condición: Mascotas sin preexistencias y/o que tengan una edad mayor a 6 meses y menor a 9 años y 364 días. No hay límite en el número de eventos anuales, aunque se establece un Tope Anual para el reembolso.

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.

EXCLUSIONES ADICIONALES PARA LAS URGENCIAS Y ACCIDENTES

No son objetos de los servicios, las situaciones de urgencias y accidentes que presenten las siguientes causas:

- Neoplasias (tumores)
- Cojeras o claudicación
- Heridas contaminadas (expuestas a bacterias sin signos clínicos), infectadas (con signos evidentes de infección como pus o inflamación), ni abscedadas (que presentan acumulación localizada de pus)
- Condiciones preexistentes: Se consideran condiciones preexistentes aquellas condiciones médicas que han sido diagnosticadas, tratadas o que hayan mostrado síntomas antes de la fecha de inicio de la cobertura.
- Enfermedades congénitas: Se consideran enfermedades congénitas aquellas condiciones médicas que están presentes desde el nacimiento de la mascota asegurada.
 - Hidrocefalia
 - Hipoplasia cerebelar
 - Ducto arterioso persistente (DAP)
 - Shunt portosistémico
 - Ducto arterioso persistente
 - Tetralogía de Fallot
 - Megaesófago idiopático
 - Displasia coxal (cadera)
 - Hipoplasia traqueal
 - Fisura palatina (al nacimiento)
 - Hidrocefalia (al nacimiento)
 - Agnatismo
 - Hipotiroidismo congénito o primario
 - Paladar blando elongado
 - Entre otros.
- Enfermedades adquiridas: Será considerado como enfermedad cualquier alteración en el estado de salud de la mascota que se desarrolle gradualmente sin riesgo vital (>48 horas, incluso días o semanas), con la aparición de signos o síntomas que permanecen y/o evolucionan de manera

progresiva y que no haya sido diagnosticada en paralelo a una urgencia médica. A diferencia de una urgencia médica, estas condiciones pueden ser detectadas en una consulta programada. Deben ser diagnosticadas por un médico veterinario y pueden requerir tratamiento continuo para su manejo o control. Pueden ser de resolución curativa o quedar con compromiso crónico, ejemplos de estas son:

- Patologías dermatológicas: Otitis (tanto externas, medias o internas), alergias atópicas, alergias alimentarias con patrón dermatológico, pioderma primarios, secundarios ya sean de tipo superficial o profundo.
 - Cardiopatías: Alteraciones tanto camerales como de válvulas que no hayan sido detectadas en contexto de urgencia vital, Ej: enfermedad degenerativa mitral, cardiomiopatía hipertrófica felina, cardiomiopatía dilatada, etc.
 - Endocrinopatías: Alteraciones hormonales de cualquier tipo: Hipo e hipertiroidismo, diabetes, hipoadrenocorticismo (Addison) e hiperadrenocorticismo (Cushing), etc.
 - Sistema respiratorio: Asma, bronquitis crónica, colapso traqueal, fibrosis pulmonar
 - Sistema gastrointestinal: Patologías que no se hayan detectado en paralelo a una situación de urgencia o de presentación aguda (24-48h). Enfermedad inflamatoria intestinal (EI, antes IBD), Enteritis crónica, Hipersensibilidad inducida por alimentos (“alergia alimentaria”), insuficiencia pancreática exocrina (IPE), entre otras.
 - Sistema nefrourinario: Patologías que no se hayan detectado en paralelo a crisis obstructiva o crisis azotémica de presentación aguda (24- 48h). Enfermedad renal crónica, Quistes renales
 - Neuropatías: Hernias discales (en cualquier segmento espinal) que no se hayan detectado con un episodio crítico de paresia o plejía con presentación aguda (24-48h), tratamientos por Epilepsia que no se asocian a crisis convulsivas.
 - Patologías reproductivas: Pseudopreñez o pseudogestación, mastitis, distocias (partos dificultosos y cesáreas), prostatitis
- Enfermedades crónicas: En caso de descubrirse o desarrollar una enfermedad crónica que derive a una urgencia veterinaria o accidente, solo se cubrirán los exámenes y tratamientos iniciales dentro de 30 días del episodio inicial de la urgencia. No se cubrirán tratamientos recurrentes, ya sea medicamentos o controles periódicos.
 - Etiología: No se cubrirán medicamentos ansiolíticos ni terapias complementarias para trastornos de conducta, tales como melatonina, triptófano, flores de Bach, feromonas sintéticas, cannabidiol (CBD), homeopatía, ni suplementos calmantes de origen natural u homeopático, aún cuando estén recomendados por un médico veterinario.
 - Control reproductivo: No cubre la esterilización, castración o inmunocastración de tu mascota, aunque sea recomendada como parte del tratamiento.
 - Otros:
 - Consultas médicas de carácter preventivo, que no indiquen sintomatología o que se realizan sin presencia de signología clínica
 - Exámenes que hayan sido realizados de manera preventiva o que no se pueda validar el establecimiento/laboratorio donde fueron realizados
 - Complicaciones que ocurran durante o después del tratamiento por negligencia del Contratante a las indicaciones del veterinario o derivadas del suministro de medicamentos sin prescripción médica.

Se excluyen las enfermedades, padecimientos y/o tratamientos de las mascotas que no hayan tenido las vacunas mínimas o sus refuerzo aplicadas y que ocasione las siguientes enfermedades: En gatos Complejo Respiratorio Felino (*Chlamydophila felis*, *Herpesvirus felino*, *Calicivirus spp.*), Panleucopenia felina (*Parvovirus felino*), Leucemia viral felina (*FeLV*), Rabia. En perros, Leptospirosis (*Leptospira spp.*), Distemper (*Distemper canino* y sus cepas), Hepatitis infecciosa (*Adenovirus canino tipo 1*), Parvovirosis (Parvovirus canino), Coronavirus canino, Traqueitis/Traqueobronquitis infecciosa o “Tos de las perreras” (*Bordetella spp.*, *Virus de parainfluenza (PiVC)*, *Adenovirus canino tipo 2*), Rabia.

Artículo N°6: PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO PARA TODOS LOS SERVICIOS

- a) **Plazos**
 - Los reembolsos sólo se procesarán si el servicio o accidente/urgencia inicio u ocurrió luego del periodo de Carencia.
 - 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 para corregir un reembolso son 10 días normales/corridos.
 - El tiempo de revisión de la solicitud es de 5 días hábiles, en caso de aprobación, el reembolso se procesa hasta 72 horas posteriores en días hábiles, una vez se tenga la solicitud con la información completa.
- 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, además de firma y timbre de su médico veterinario tratante. Al contratar el servicio se da autorización para contactar al médico veterinario actual o anteriores 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. Debe incluir al menos: nombre de la mascota, nombre del Contratante (o de un familiar directo que conviva en el mismo domicilio), fecha, tipo de atención recibida, monto detallado de cada producto y/o servicio, y datos del profesional o centro veterinario emisor. Este comprobante debe ser un documento tributario válido y, tratándose de atenciones o documentos médicos, debe venir firmado y timbrado por el profesional o centro que lo emite.
- Comprobante de pago (banco o plataformas digitales) que permita a Pawer verificar con la contraparte el importe, número de operación, hora y destinatario (centro veterinario o médico veterinario). Cuando corresponda a prestaciones médicas, este respaldo también deberá contar con firma y timbre del emisor para evitar inconsistencias o documentos no verificados.
- El monto del comprobante de pago debe coincidir con el de la boleta y/o factura.
- El reembolso se realizará siempre y cuando el Contratante compruebe fehacientemente el haber realizado el gasto.

Además, algunas asistencias (por ejemplo, el carnet de vacunación en la vacuna antirrábica) requieren la incorporación de antecedentes adicionales, los cuales se especifican en el Centro de Ayuda de Pawer y en la App a la hora de realizar el reembolso.

DOCUMENTOS ADICIONALES A PRESENTAR PARA EL REEMBOLSO POR URGENCIAS

- Informe médico veterinario (epicrisis) que indique:
 - Descripción completa del accidente
 - Urgencia (anamnesis, examen clínico completo, inicio, curso y evolución del caso)
 - Diagnóstico o sospecha diagnóstica más probable con justificación médica del tratamiento



- Nombre, RUT y firma del médico veterinario y datos de contacto
- Datos de la mascota y del tutor
- Fecha de atención
- Declaración jurada: Explicación en detalle de lo que ocurrió con la mascota firmado por el Contratante y el médico veterinario. El formato de la declaración se encuentra en la misma aplicación y en el centro de ayuda Pawer.
- Además puedes consultar el Centro de Ayuda de Pawer (<https://ayuda.somospawer.com/>), en dónde se especifican con mayor detalle las condiciones y procedimientos para los reembolsos.

Artículo N°7: Carencia

Todas las prestaciones con reembolsos asociados para el Contratante tienen una Carencia de 30 días, la cual comienza a contar desde la fecha de inicio del presente acuerdo, indicada en la sección “Datos del Cliente”.

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.

En caso de que se solicite un reembolso asociado al fallecimiento de la mascota protegida, del monto aprobado se descontarán los pagos pendientes necesarios para completar el valor anual de la membresía.

Asimismo, si antes del vencimiento de la membresía se solicita el cambio de la mascota protegida, se descontará el valor de los servicios ya utilizados de las coberturas asociadas a la nueva membresía.

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 dónde se especifican los horarios de atención.

Artículo N°11: Renovación membresía

En caso de que SURA Mascotas 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 Power
- 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