

ANEXO DE CONTRATO

El presente documento privado es considerado por los intervinientes parte integral del contrato marco de prestación de servicios el cual se firmó con fecha 19 mes Octubre año 2022.

1. AMBITO TERRITORIAL

Asistencia disponible para el territorio nacional de Chile, incluyendo el área continental y la isla de Chiloé. Se excluyen los demás territorios insulares y antárticos.

2. CONDICIONES DE CONTRATACION

El plan considera una opción individual. El contratante debe ser mayor de 18 años a la fecha de contratación y, además, debe ser capaz de celebrar actos y contratos. Se requerirá la fotografía de la mascota.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA COMPRENDIDOS

La "Asistencia Veterinaria Mascota protegida" se compone de las siguientes prestaciones, las cuales fijan sus respectivos límites y topes, estableciendo así, el monto máximo de pago, en razón de las asistencias contratadas.

Cobertura	Límite de servicio anual	Eventos anuales	Carencia
Urgencia médica veterinaria	\$300,000	2	25
Consulta médica veterinaria	\$30,000	1	25
Descuento en farmacias de medicamentos de uso veterinario	\$10,000	Ilimitado	25
Telemedicina veterinaria	100%	3	25
Vacuna Antirrábica	\$15,000	1	25

Cobertura	Límite de servicio anual	Eventos anuales	Carencia
Asistencia legal telefónica mascota	100%	2	25

a) Urgencia médica veterinaria

Este servicio está diseñado para perros y gatos y corresponde a la atención médica veterinaria inicial, a consecuencia de una urgencia debida a un accidente o agravamiento de enfermedad de la mascota.

b) Consulta médica veterinaria

En caso de que la mascota requiera de atención médica veterinaria ambulatoria; podrá solicitar la coordinación de una hora médica veterinaria en cualquier centro salud veterinaria.

c) Descuento en farmacias de medicamentos de uso veterinario

Esta asistencia está desarrollada para que sea utilizada por todos los afiliados vigentes al momento de la compra y en todas las farmacias de Chile ya sea tradicionales o alternativas. Consiste en la devolución por parte de Serviclick de los gastos realizados por el titular, por compras realizadas en farmacias hasta el límite de servicio, de medicamentos con receta nominativa al titular indicando expresamente el nombre de la mascota.

d) Telemedicina veterinaria

El beneficiario podrá solicitar la coordinación de una hora de telemedicina veterinaria, con un veterinario certificado y habilitado por Serviclick, para consultas de cualquier patología veterinaria. El veterinario orientará en tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si así lo amerita y podrá emitir ordenes médicas veterinarias para exámenes.

e) Vacuna Antirrábica

El servicio para la vacuna antirrábica anual, consiste en la devolución por parte de Serviclick de los gastos realizados por el titular, en la vacunación antirrábica de la mascota beneficiaria ya sea esta perro o gato, realizada en centros veterinarios hasta el límite de servicio, la boleta debe estar nominativa al titular, la vacuna debe estar indicada en el carné de la mascota, con la fecha de dicha vacuna.

f) Asistencia legal telefónica mascota

El beneficiario podrá utilizar el servicio de “Asistencia legal”, para el cual Serviclick pone a disposición de los clientes a través de una central telefónica a profesionales abogados y/o habilitados en derecho, para resolver consultas. Este servicio no incluye la representación ni cualquier otro gasto en el que pudiera incurrir el beneficiario relativo a este punto.

4. CONDICIONES DE SERVICIO

4.1. Urgencia médica veterinaria

Prestaciones

- a) Para que la prestación pueda ser ejecutada, el beneficiario deberá informar previamente a la atención a Serviclick.
- b) Material de uso médico: como, yeso, venda, equipo y material de sutura, debidamente especificados en la cuenta de urgencia.
- c) Los exámenes de imagenología propios y necesarios de la atención de urgencia, incluidos en la cuenta de urgencia veterinaria.
- d) Los medicamentos de urgencia aplicados durante la atención de urgencia, entre los que se incluyen, pero no limitan a: Analgésicos (dolor), Antinflamatorios (inflamación), y Antipiréticos (fiebre).
- e) La prestación “Urgencia médica veterinaria” se entenderá finalizada, una vez que la mascota se encuentre estabilizado; es decir cuando esta se encuentre en estado de equilibrio de sus funciones vitales, de modo que, aun cursando alguna patología no resuelta, está en condiciones de ser trasladado dentro del establecimiento, a otro centro asistencial o a su domicilio.
- f) Gastos médicos veterinarios de urgencia producto de una enfermedad y/o accidente.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) La atención veterinaria complementaria, incluso si fuera ordenada por el especialista en la urgencia veterinaria.
- b) La ingestión de medicamentos sin prescripción médica.
- c) Informes de atención veterinario sin detalle de la cuenta
- d) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- e) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular del servicio o algunas de sus cargas.
- f) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna.

- g) Toda atención de urgencias que se concrete sin activación de la asistencia previamente.
- h) Hechos derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto.
- i) Honorarios de veterinarios especialistas que no estén incluidos dentro de la cuenta de urgencia.
- j) Informes presentados sin timbre del centro veterinario
- k) Gastos de hospitalización veterinaria.
- l) Que la mascota sea distinta a la mascota beneficiaria.
- m) Las atenciones por veterinaria preventiva.
- n) Enfermedades preexistentes
- o) Gastos y honorarios de pabellón de: Urgencia, central y ambulatorio.
- p) Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar la atención dentro de la urgencia.
- q) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

4.2. Consulta médica veterinaria

Prestaciones

- a) La atención deberá ser coordinada por el titular directamente con el área de asistencia de Serviclick para su derivación al convenio más cercano que Serviclick determine.
- b) La prestación se realizará previa activación con la central de asistencia Serviclick.
- c) Pago de honorarios veterinarios por consulta veterinaria ambulatoria en centros veterinarios derivados por Serviclick.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) La ingestión de medicamentos sin prescripción médica.
- b) Informes presentados sin timbre del centro veterinario.

- c) Hechos derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto.
- d) Exámenes veterinarios.
- e) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna.
- f) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular del servicio.
- g) Honorarios de veterinarios especialistas que no estén incluidos dentro de la cobertura.
- h) Gastos de hospitalización clínica, quirúrgica y unidad de cuidados intensivos.
- i) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- j) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- k) Informes de atención veterinario sin detalle de la cuenta.
- l) No presentar informe del veterinario.
- m) Gastos y honorarios de pabellón de: Urgencia, central y ambulatorio.

4.3. Descuento en farmacias de medicamentos de uso veterinario

Prestaciones

- a) El servicio está disponible como un pago contra boleta de cualquier compra de medicamentos recetados por un médico, nominativa al titular del beneficio o cualquiera de sus cargas si corresponde.
- b) Límite mensual de indemnización es de acuerdo con el plan contratado y no es acumulable de un mes a otro.
- c) El pago debe ser solicitado en un plazo máximo de 15 días efectuada la compra.
- d) El plazo máximo de pago será de 5 días hábiles contados de la fecha de presentación de la solicitud.
- e) Los descuentos aplican para compras en cualquier farmacia autorizada del país.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) Gastos que no sean medicamentos aun cuando estos se encuentren listados en la receta.
- b) Medicamentos que no se encuentren dentro de la receta médica.
- c) Cualquier otro gasto que no se encuentre indicado en las prestaciones.
- d) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- e) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- f) Que la receta médica no tenga más de 365 días de emitida.
- g) Solicitudes de pago requeridas con plazo posterior al indicado en las prestaciones.
- h) Que la fecha de la receta médica sea posterior a la de la compra de el o los medicamentos.
- i) Gastos no acreditados con la documentación solicitada por la central de asistencia de Serviclick.

4.4. Telemedicina veterinaria

Prestaciones

- a) La prestación se realizará previa coordinación con un médico staff de Serviclick.
- b) A través de una video conferencia, un veterinario orientará en tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si así lo amerita y podrá emitir ordenes médicas para exámenes.
- c) El tiempo de coordinación es en promedio de 1 hora, sin embargo, la prestación podría estar afecta a alteraciones en función de episodios de alta demanda.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- b) Que la prestación no sea coordinada previamente por Serviclick.
- c) Que la mascota no sea la beneficiaria del servicio.
- d) El paciente no sea el beneficiario inscrito por el titular.
- e) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

4.5. Vacuna Antirrábica

Prestaciones

- a) Pago de los costos incurridos por el contratante por concepto de vacuna antirrábica de la mascota inscrita beneficiaria en centros veterinarios derivados por Serviclick.
- b) La vacunación deberá ser coordinada por el titular, directamente con el área de asistencia de Serviclick, para su derivación al convenio más cercano que Serviclick determine.
- c) La prestación se realizará previa activación con la central de asistencia Serviclick.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) Gastos y honorarios de pabellón de: Urgencia, central y ambulatorio.
- b) Cuando la solicitud de pago del gasto, sea superior a 15 días posterior a la vacunación.
- c) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular del servicio.
- d) Informes presentados sin timbre del centro veterinario
- e) La prestación no se realice en un centro veterinario.
- f) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna.
- g) Cuando el plazo de vacunación del carnet esté excedido en 15 días.

- h) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- i) Otros gastos no asociados a la vacuna antirrábica.
- j) Que la prestación no sea coordinada previamente con Serviclick.
- k) Vacunas que no sean la vacuna antirrábica.
- l) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- m) Informes de atención veterinario sin detalle de la cuenta

4.6. Asistencia legal telefónica mascota

Prestaciones

- a) Responder inquietudes de consultas sobre materias legales a través de una central telefónica relativas a:
 - a. Responsabilidad civil de los dueños de la mascota beneficiaria por daños causados a terceros.
 - b. Tenencia responsable de mascotas.
 - c. Ordenanzas comunales sobre tenencia de mascotas
 - d. Facultades de autoridades municipales en relación con la mascota
 - e. Responsabilidad de veterinarios por daños sufridos
 - f. Accidentes o daños a terceros
 - g. Conflictos legales con ampliaciones o inquilinos
 - h. Acciones posteriores al fallecimiento
- b) Las consultas serán atendidas por profesionales abogados y/o habilitados en derecho.

Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a) Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- b) Gastos notariales y de impuestos de cualquier índole.
- c) Gastos de documentación y/o representación en las que tuviese que incurrir el beneficiado.
- d) Todo tipo de gasto enmarcado en proceso judicial en el que se viese involucrado el beneficiado.

e) No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.

5. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTACIONES

Los servicios descritos, para ser entregados por ServiClick, deben solicitarse previamente vía telefónica la número 600 086 0580, donde un ejecutivo de asistencias lo atenderá y guiará de acuerdo con la prestación solicitada.

El cliente estará obligado a entregar la información mínima requerida para gestionar el servicio y podría incluir y no limitarse a los siguientes datos:

- a. RUT del cliente Titular.
- b. Nombre del Beneficiario.
- c. Fotografía de la mascota.
- d. Detalle de la Urgencia o Emergencia veterinaria y su origen.
- e. Ubicación Geográfica.

Los servicios podrán ser solicitados desde el inicio de la vigencia, mientras el cliente se encuentre al día en los pagos.

6. DEFINICIONES

SERVICIO: Esta la garantía del servicio con la cual se afianza una operación en materia civil, comercial o mercantil, estableciendo los pártelos de la operación.

CARENCIA: Este es el tiempo en que un determinado servicio, civil, comercial o mercantil detenta un determinado derecho de uso.

ENFERMEDAD: Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo de la mascota, por causas en general conocidas por el titular, donde la mascota manifiesta síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos predecible.

ACCIDENTE: Acontecimiento, independiente de la voluntad de la mascota, causado por una fuerza extraña, de acción rápida, que se manifiesta por la aparición de lesiones orgánicas.

ATENCIÓN DE URGENCIA: Se entiende por este concepto, cualquier servicio de emergencia que cubre la atención, traslado y comunicaciones realizadas con el fin de proveer servicios de salud veterinaria en caso de urgencia o emergencias veterinarias.

LIMITE DE PROTECCIÓN: Es el indicador que detenta el prestador de un

servicio determinado, con el cual determina el máximo valor a cubrir por cada evento.

EVENTOS: Es la ocurrencia de cada uno de los servicios contratados, el cual es fijado con anterioridad por el prestador de servicios anual.