



## Certificado Asistencia de Mascotas

GRUPO  
**MOK**

*Más valor para tus clientes*

Le recordamos que para hacer uso de sus servicios o dudas,  
se puede comunicar con nosotros.

Clientes La Polar:  
**600 391 3000**

Clientes abcdin:  
**600 830 2222**

## **DETALLE DE SERVICIOS DE ASISTENCIA DE MASCOTAS SOLO PARA PERROS Y GATOS**

MOK coordinará a solicitud del cliente, la realización de las prestaciones indicadas en el cuadro de servicios, considerando el tope máximo de eventos por cada prestación o servicio.

Los servicios se entregarán en la Red de Prestadores o Clínicas Veterinarias en convenio y señalados por MOK, previa coordinación con su Plataforma Telefónica.

### **Asistencia médica de urgencia por accidente de la Mascota**

Producto de un accidente que haya sufrido la mascota, la Asistencia financiará directamente con la clínica veterinaria o médico veterinario de la Red de Prestadores de MOK, los gastos veterinarios en los que ha incurrido en la visita médica veterinaria, según procedimientos y/o exámenes realizados, con un tope de 2 eventos al año y hasta un máximo de UF 10 por cada evento.

Cliente debe contactarse con la Plataforma telefónica de MOK para coordinar y recibir el servicio.

### **Asistencia médica de urgencia por enfermedad de la Mascota**

Producto de una enfermedad de la mascota, la Asistencia financiará directamente con la Clínica Veterinaria o médico veterinario de la Red de Prestadores de MOK, los gastos veterinarios en los que ha incurrido en la visita médica veterinaria, según tratamiento y/o exámenes realizados, con un tope de 3 eventos al año y hasta un máximo de UF 10 por cada evento.

Cliente debe contactarse con la Plataforma telefónica de MOK para coordinar y recibir el servicio.

#### **Condiciones del Servicio Asistencia médica por accidente o enfermedad de la mascota:**

- *El evento debe ser originado por un accidente o enfermedad y la fecha del evento debe ocurrir durante la vigencia de la Asistencia.*
- *Los gastos deberán estar asociados a prestaciones derivadas de un accidente o enfermedad y ocurrir durante la vigencia de la Asistencia, los que serán canalizados por MOK y el Prestador.*
- *El servicio se realizará exclusivamente en los centros de atención o clínicas veterinarias señalados por la Asistencia, que forman parte de la Red de Prestadores de MOK.*
- *El Titular debe presentar la acreditación de dominio de la Mascota cuando se le requiera.*

**Exclusiones del Servicio Asistencia médica por accidente o enfermedad de la mascota:**

- Se excluyen enfermedades preexistentes.
- Excluye Mascotas que no cuenten con la debida acreditación de dominio solicitada.
- No aplica para controles médicos veterinarios o continuidad de tratamiento.
- El servicio no tendrá cobertura si el Titular o Contratante se presenta con su Mascota directamente en una clínica veterinaria o consulta médica veterinaria de la Red de Prestadores de MOK, sin haber coordinado el servicio llamando previamente a la Plataforma telefónica de MOK.

**Traslado veterinario de Mascota por accidente**

En el caso que la mascota deba ser trasladada a un centro veterinario a consecuencia de un accidente, la Asistencia cubrirá el gasto del traslado terrestre a la consulta médica o Clínica Veterinaria más cercana al domicilio del Titular, considerando un tope de 2 eventos anuales y hasta UF 3 por evento. Cliente debe contactarse con la Plataforma Telefónica de MOK previamente y coordinar el traslado, el mismo que será realizado por el Prestador en convenio con MOK más cercano al lugar del accidente, cubriendo la cantidad de kilómetros equivalentes al tope máximo en UF por cada evento, con el respectivo prestador de MOK.

Cliente debe contactarse con la Plataforma telefónica de MOK para coordinar y recibir el servicio.

El Titular debe presentar la acreditación de dominio de la Mascota, cuando se le requiera.

**Hotelería para Mascota en Red de Prestadores MOK a elección:**

La Asistencia cubrirá los gastos para el alojamiento o cuidado de la Mascota del Titular, pudiendo elegir el más idóneo dentro de la Red de Prestadores MOK a nivel nacional; el servicio tiene un tope de cobertura de 10 días al año, cubre hasta un total de 2 eventos al año, con un monto máximo de hasta UF 6 por cada evento, considerando un copago por parte del Titular de \$4.000 pesos por día.

El Servicio puede ser distribuido en un evento de 10 días consecutivos, en donde el titular debe pagar directamente al Prestador u hotel un copago de \$4.000 (cuatro mil pesos) diarios; o puede considerar 2 eventos distribuidos en 5 días cada uno, con un copago de \$4.000 por día en cada caso.

Cliente debe contactarse previamente con la Plataforma telefónica de MOK para coordinar y recibir el Servicio.

**Exclusiones del Servicio Hotelería para Mascotas:**

- *El Servicio no tendrá cobertura si el Cliente se presenta u hospeda a su Mascota directamente en cualquier hotel o guardería veterinaria, o si se atiende en un centro fuera de la Red de Prestadores de MOK y sin haber coordinado el servicio llamando previamente a la Plataforma telefónica de la Asistencia.*
- *El Titular debe presentar la acreditación de dominio de la Mascota cuando se le requiera.*

**Asistencia para entierro o cremación de la Mascota**

La Asistencia cubrirá los gastos para el entierro o cremación de su mascota en caso de muerte por vejez, accidental o enfermedad incurable, con un tope anual de UF 3. El servicio será coordinado previamente con la Asistencia y entregado por un Prestador de la Red en convenio con MOK, más cercano al domicilio del Titular de la Mascota.

La edad de la mascota al momento de la contratación de la Asistencia debe ser menor a los 9 años y 364 días, y la edad máxima de permanencia debe ser 11 años y 364 días.

**Condiciones del Servicio Asistencia para entierro o cremación de la Mascota:**

- *Este servicio estará disponible después de 90 días consecutivos, desde la contratación de la Asistencia Mascotas.*

**Asistencia Legal Telefónica**

La Asistencia entrega el servicio de consultas legales vía telefónica, con eventos ilimitados, para entregarle información de orientación en los siguientes temas:

- Asesoría Legal sobre Ley Cholito
- Asesoría legal telefónica en viaje con mascotas: entrega información previa al viaje nacional o hacia el extranjero, que quiera realizar la Mascota, para obtener información relacionada a las condiciones del viaje de la Mascota.

**Orientación Médica Veterinaria Telefónica 24X7**

El beneficiario tendrá derecho a solicitar orientación médica telefónica por un profesional veterinario, que le brindará soporte médico en todos los aspectos relacionados con el ámbito veterinario.

La orientación médica telefónica le entregará Información sobre el uso y efectos de los medicamentos, Interpretación de exámenes y consultas generales de la Mascota del Titular.

El Titular debe contactarse con la Plataforma Telefónica para coordinar y recibir la

orientación telefónica con el profesional médico veterinario. El servicio tiene eventos ilimitados 24/7 los 365 días del año.

### **Exclusiones del Servicio Orientación médica veterinaria telefónica 24X7**

- *La orientación médica veterinaria es de carácter informativa y no reemplaza la consulta con un médico veterinario y no aplica a casos de emergencia.*

## **Apoyo por daño material a terceros**

En caso de que la mascota realice un daño material (cualquier objeto de carácter material de propiedad de un tercero, no incluye daños a las personas) a un tercero, MOK entregará asistencia al tercero hasta un tope de 2 UF por medio de una Gif Card a la persona afectada por el daño, considerando que Titular deberá aportar con un copago de \$5.000 a MOK, para hacer efectivo el beneficio

Se excluyen de este beneficio los familiares directos o indirectos del dueño de la Mascota y las personas que vivan en el mismo hogar.

### **Condiciones del servicio:**

- *Para acreditar el daño material, el afectado debe presentar la respectiva denuncia efectuada en Carabineros de Chile con el detalle de lo sucedido y presentarla a la empresa de Asistencia para hacer válido el beneficio*
- *Para entregar la cobertura del servicio, el daño material causado no puede ocurrir más allá de 22 kms a la redonda del lugar de residencia del Titular de la Mascota.*

## **Servicio de Vacunación antirrábica o Esterilización**

Se otorgará el servicio de esterilización o vacunación antirrábica para la Mascota, debe seleccionar un servicio, con un aporte o copago del Titular de \$10.000 y cubre 1 evento al año de la prestación seleccionada; el tope máximo es de UF 1.

El Titular debe llamar a la Plataforma telefónica de la Asistencia para coordinar y recibir el servicio en la Red de Prestadores en convenio con MOK.

- El Titular debe presentar la acreditación de dominio de la Mascota, cuando se le requiera.
- El servicio no tendrá cobertura si el Cliente se presenta con su mascota directamente en una clínica veterinaria o consulta médica veterinaria, sin haberlo coordinado con la Asistencia.

## Baño Cosmético Mascota

La Asistencia otorga el servicio de baño a la mascota. No incluye peluquería. Dispone de 1 evento al año, con un tope máximo de UF 1. El servicio tiene una carencia de 30 días.

El Titular debe llamar a la Plataforma telefónica de la Asistencia para coordinar y recibir el servicio en la Red de Prestadores en convenio con MOK.

### **Exclusiones servicio Baño Cosmético Mascota**

- *La mascota deberá presentar a la Asistencia y al Prestador certificado con las vacunas al día de la Mascota, previo al servicio solicitado. Cualquier atención extra será cargo del cliente.*

## VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia de la Asistencia Mascotas es por un año y el servicio se inicia 48 horas a contar de la fecha de compra de la Asistencia, indicada en la boleta de compra.

## COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL DE LA ASISTENCIA

La Asistencia tiene cobertura en todo el territorio nacional y se excluye el territorio insular, excepto la isla grande de Chiloé.

## PARA HACER USO DE LAS ASISTENCIA DE MASCOTAS

El cliente para hacer usos de los servicios puede llamar durante las 24 horas del día al 800 200 347 o desde celulares al (+562) 22 00 29 52.

## CONDICIONES DEL SERVICIO MASCOTAS

El Titular debe solicitar el servicio a través de la Plataforma Telefónica o Call Center de MOK al teléfono **800 200 347** o desde celulares al **(+562) 22 00 29 52**, indicando la cédula o Rut del Titular o Contratante y los datos de su Mascota junto a la debida acreditación de su dominio.

La cobertura y beneficios de la Asistencia Mascotas abcdin se aplica a partir de las 72 horas posteriores a la contratación de la Asistencia.

La Asistencia entrega cobertura sólo a perros y gatos que no posean ningún defecto físico o enfermedad preexistente y deben tener una edad mínima de ingreso de 6 meses cumplidos y una edad máxima de ingreso de 9 años y 364 días; la edad de permanencia es de 11 años y 364 días.

El Cliente no debe presentarse directamente en los centros o clínicas veterinarias sin haber solicitado cada servicio a través del Call Center o Plataforma telefónica de MOK.

Cada Titular, contratante del servicio, previa coordinación telefónica con la Asistencia, deberá presentar su identificación formal (cédula o Rut) cuando asista al centro o clínica veterinaria de la Red de Prestadores MOK a nivel nacional, y acreditar el dominio de la Mascota.

La Mascota del Titular debe tener su plan de vacunación y desparasitación al día al momento de contratar la Asistencia.

La Asistencia Mascotas contratada no considera la entrega de prestaciones que sean casos de emergencia, ya que todas las atenciones incluidas en la asistencia son ambulatorias o debidamente coordinadas o programadas

Para recibir los servicios del presente certificado, la Mascota o animal doméstico del Titular o Contratante debe estar debidamente inscrito según Ley 21.020 sobre tenencia responsable de Mascotas, acreditando el dominio formal de la Mascota por parte del Titular que contrató el servicio, cada vez que la Asistencia o un Prestador de la Red en convenio con MOK así lo requiera.

La persona o Titular que contrate la Asistencia Mascota abcdin debe ser mayor de edad e inscribir el máximo de una Mascota asociada a dicho Titular.

La mascota debe estar destinada a la convivencia en el hogar y debe habitar en el mismo domicilio del Titular del servicio. No aplica a perros lazarillo ni a otra Mascota que no sea perro o gato.

Cada Prestador de salud, clínica veterinaria o médico veterinario de la Red de Prestadores de MOK es y será responsable por el actuar profesional o clínico de sus pacientes, así como del diagnóstico, tratamientos, procedimientos médicos o informes médicos de exámenes que le sean realizados o señalados.

## **EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

Quedan excluidos del contrato de la Asistencia Mascotas abcdin, es decir, no se entregarán los servicios señalados, si Titular o contratante presenta las siguientes situaciones:

Si el Titular se presenta en forma directa en los centros médicos o clínicas de la Red de Prestadores de MOK sin haber coordinado dicha atención directamente con la Plataforma Telefónica de MOK.

Mascotas destinadas principalmente a actividades laborales y/o de reproducción.

Mascotas que resulten lesionadas cuando participen en enfrentamientos con otros de su misma especie u otra del reino animal, incluyendo competencias, desafíos, juegos de apuestas o peleas.

Mascotas que resulten lesionadas como consecuencia directa o indirecta de explosiones, granizo, erupción volcánica, salida de mar, sismo, inundación, avalanchas, deslizamiento de tierra, huracán, ciclón, rayo o cualquier otra convulsión de la naturaleza, así como pérdidas o daños a causa de la situación normal provocada por cualquiera de los hechos mencionados.

## **DEFINICIONES O CONCEPTOS APLICABLES AL SERVICIO ASISTENCIA MASCOTAS**

- **Titular o contratante:** se entenderá como Titular o contratante a la persona que contrató el servicio y que puede acreditar dominio de la mascota que recibirá o que podrá gozar de todos los servicios a los que tiene derecho en conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente certificado.
- **Afiliado:** persona debidamente registrada en la base de datos, quién recibirá las prestaciones indicadas en el cuadro de servicio señalado anteriormente, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.
- **Servicios:** se refiere a los servicios médicos veterinarios que entrega la asistencia mascotas contemplados en el detalle o cuadro de prestaciones, contratado por el afiliado y cuyo detalle se incluyen en el presente certificado.
- **Prestación/prestaciones:** corresponde a cada consulta veterinaria, atención de urgencia o por enfermedad, cada servicio de orientación legal, de orientación médica telefónica legal, etc. Es decir, cada servicio específico indicado en el presente certificado y que debe ser precisado para especificar a qué tipo de prestación corresponde.
- **Prestador:** es el centro de salud, clínica veterinaria o médico veterinario en convenio con la asistencia y que forman parte de la red de prestadores de MOK a nivel nacional, que entrega directamente las prestaciones médicas que serán autorizadas por la asistencia.
- **Número de eventos anuales:** se refiere a la cantidad de eventos disponibles para la mascota del titular o contratante para distribuirlos durante un año, mientras la asistencia se encuentre vigente. Es el número de prestaciones que se entregan en el periodo de un año; los eventos no son acumulables de un año a otro.
- **Monto máximo por evento:** es el valor o precio máximo de la prestación/servicio que será cubierta por MOK específicamente en la red de prestadores en convenio a nivel nacional, para la realización del servicio.

## **RESPECTO A LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA DE MASCOTAS**

Los servicios de asistencia mascotas son voluntarios y su contratación no está sujeta a la obtención de otro servicio o producto otorgado a los clientes; la empresa que otorga los servicios de asistencia es la empresa MOK, quién es el exclusivo responsable del cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el presente certificado.

## **GARANTÍA SATISFACCIÓN DE 10 DÍAS ASISTENCIA MASCOTAS ABCDIN**

El cliente que adquiere o contrata el servicio asistencia mascotas y que no hace uso efectivo de él, tiene una garantía de satisfacción de 10 días corridos contados desde la fecha de compra del servicio. Durante este plazo el cliente podrá retractarse de la compra de la asistencia, para lo cual deberá manifestar su voluntad de manera



expresa mediante una carta firmada por el cliente, que deberá ser presentada en la tienda física. Una vez utilizada la garantía de satisfacción de 10 días, el servicio de asistencia terminará en forma inmediata y se efectuará la devolución total del dinero pagado por el cliente, a través de un abono en la cuenta de tarjeta a través de un reverso de la operación si se trata de una tarjeta bancaria o en su defecto a través de un pago en dinero.

## **TÉRMINO ANTICIPADO DE LA ASISTENCIA POSTERIOR A LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DE 10 DÍAS**

El cliente que mantenga vigente el servicio de la Asistencia Mascotas, podrá dar término de manera anticipada al servicio en cualquier momento durante la vigencia anual, para la cual deberá manifestar su voluntad de manera expresa mediante una carta firmada por el cliente, que debe ser presentada en cualquiera de nuestras tiendas. Una vez efectuada la renuncia de parte del cliente, y habiendo siendo recibida y aceptada por MOK, la vigencia del servicio de la asistencia se extinguirá de manera inmediata. Queda establecido que la renuncia solicitada con posterioridad a los 10 días establecidos de garantía no generará devolución alguna de dinero para el cliente, y tampoco extinguirá ni modificará el compromiso de pago que el cliente haya adquirido con nuestra tarjeta o con otra institución bancaria para el financiamiento del pago anual del servicio. En caso de consultas, reclamos y/o renuncias al servicio de la asistencia, el cliente debe comunicarse al servicio de atención al cliente al fono **600 391 3000** para clientes La Polar o al **600 830 2222** para clientes abcdin, o concurrir personalmente a cualquier tienda para que su solicitud sea atendida y gestionada ante la empresa de asistencia MOK.

## CUADRO RESUMEN ASISTENCIA MASCOTAS

ASISTENCIAS	EVENTOS EN EL AÑO	TOPE POR EVENTO
Asistencia médica de urgencia por accidente de la mascota	2	10 UF
Asistencia médica de urgencia por enfermedad de la mascota	3	10 UF
Traslado veterinario de mascota por accidente	2	3 UF
Hotelería de mascotas libre elección	2	Copago \$4.000 x día, máx. 10 días al año, tope 6 UF
Asistencia para entierro o cremación de mascota.	1	3 UF
Orientación Legal Telefónica en temas de mascotas - Asesoría Legal sobre Ley Cholito - Asesoría legal en viaje con mascotas el extranjero.	Ilimitado	Ilimitado
Orientación Médica veterinaria Telefónica 24X7	Ilimitado	Ilimitado
Daño material a tercero	1	2 UF
Vacunación	1	1 UF
Esterilización	1	1 UF
Baño cosmético de mascota	1	1 UF