



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

Descripción

Conecta Pet SpA. (en adelante "Pet Mates") es un sistema de Market Place, donde Pet Mates actúa como intermediador entre Clientes y Sellers. Los servicios que pueden ofrecer los Sellers a través de esta plataforma (en adelante "Servicios"), son los siguientes:

- Servicio de Alojamiento
- Servicio de Paseos
- Servicio de Traslado
- Servicio de Guardería Canina

Los presentes términos y condiciones regulan la relación existente entre Pet Mates y Clientes, y la prestación de los servicios por parte de los Sellers.

Definiciones

Para los efectos del presente documento, se entenderá por:

- a. Usuarios: Aquellas personas naturales que hacen uso de la plataforma Pet Mates, sea como Cliente o Seller.
- b. Cliente: tutor de el/las mascotas, y usuario de la plataforma para solicitar los servicios para sus mascotas.
- c. Seller: persona natural que ofrece los servicios de Alojamiento, Guardería, Paseos y/o Transporte de mascotas. Para todos los efectos, son prestadores independientes de servicios.
- d. Ficha de Ingreso: documento requerido a los Clientes, con información suya, de la mascota e información de los cuidados adecuados para la estadía de su mascota en Alojamiento con un Cuidador.
- e. Pet Mates: plataforma de Market Place que ofrece el servicio de intermediación entre Clientes y Sellers.
- f. Plataforma Pet Mates: Consiste en el sitio web www.petmates.cl, por medio del cual ingresan Clientes y Sellers, para la búsqueda y prestación de servicios para mascotas.

Registro de Clientes/Creación de Usuario

Para el registro de Clientes, será necesario ingresar a www.petmates.cl y contestar el cuestionario, rellenando con la información requerida, para que los ejecutivos de Pet Mates contacten y asesoren en la búsqueda del mejor Seller para sus mascotas.

Obligaciones del Cliente:

- a. Proporcionar su información personal completa, verídica y exacta.



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

- b. Proporcionar información completa, verídica y exacta de la/las mascotas respecto de los cuales es tutor y con los cuales utilizará el servicio.
- c. Tener un trato cordial con todos los demás usuarios de la plataforma: sean estos Sellers o personal y/o ejecutivos del equipo Pet Mates.
- d. Realizar el pago total de los servicios prestados y/o agendados.
- e. Aceptar y firmar los presentes términos y condiciones.

Derechos del Cliente:

- a. Confidencialidad en el trato de su información personal.
- b. Recibir un trato cordial, de parte de los Sellers, como también de parte de las personas y ejecutivos del equipo Pet Mates.
- c. Recibir respuesta a las solicitudes presentadas por el Cliente.
- d. Recibir devolución de su dinero en los casos en que corresponda.

Agendamiento de los Servicios y Política de Cancelaciones

El agendamiento de los servicios ofrecidos por los Sellers inscritos en Pet Mates, dependerá del tipo de servicio que se busque:

- Paseos y Guardería:

Para el agendamiento del servicio de paseos y guardería, los Clientes deberán hacer pago anticipado del servicio, agendando de antemano todas las fechas dentro del plazo de los 30 días siguientes a la de la compra.

El servicio de guardería consiste en cuidados por el día (sin alojamiento) dentro de los siguientes horarios: 08:00 am a 20:00 hrs. En caso de que se excedan los horarios señalados, se cobrará el valor de media jornada extra.

Las cancelaciones de estos servicios deben ser hechas al menos con 24 horas de anticipación a la fecha y horario agendado para este. De no ser así, el servicio agendado se perderá y no será reembolsado.

Por otro lado, si se cancela el servicio con más de 24 horas de anticipación, sólo se permitirá su reagendamiento dentro de los 14 días corridos siguientes a los de esa fecha, sin posibilidad de reembolso.

- Traslados:

Para el agendamiento del Servicio de Traslado, los Clientes deberán hacer el pago anticipado del servicio, agendando junto con la compra, tanto la dirección de origen como la de destino.

Para la prestación del servicio, será necesario que la mascota tenga puesto su arnés de seguridad o caja de transporte al momento de entregar al Transportista.



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

Este servicio no incluye entrar al lugar a buscar a la mascota si no hay alguien que la pueda entregar.

Las cancelaciones de los traslados deben ser hechas al menos con 24 horas de anticipación al horario agendado para este. De no ser así, el traslado se perderá y no será reembolsado.

- Alojamiento:

Al agendar la estadía con su Cuidador, se debe pagar una reserva de la fecha y disponibilidad de este, equivalente al 100% del total de la estadía inicial reservada, incluyendo traslados agendados.

Dicha reserva asegurará el cupo de la mascota con ese Cuidador. Si durante la estadía se requiriera sumar noche o traslados, estos serán cobrados en el momento que se soliciten.

De no requerir el servicio, se realizará la devolución de la reserva **siempre y cuando se dé aviso con al menos 7 días corridos de anticipación** (anteriores a la fecha de inicio de la estadía; sin importar la anticipación con la que se hubiera reservado). Esto ya que los Cuidadores le reservan el cupo a esa mascota y perderían la oportunidad de agendar a otra que use su cupo en las mismas fechas.

Ingreso Tardío: Si, una vez reservado el servicio, el Cliente decidiera dejar a su mascota después del día acordado para el inicio del servicio, no se realizará devolución de la reserva respecto de los días reservados y no utilizados, y el Cuidador cobrará el total de la estadía agendada inicialmente.

Retiro Anticipado: Si, una vez iniciado el servicio, el Cliente decidiera retirar a su mascota antes de finalizar la estadía acordada, no se realizará devolución de la reserva, y el Cuidador cobrará el total de la estadía agendada inicialmente.

Abandono de la mascota: En los casos en que no se lograra dar con el tutor de la mascota durante las 48 horas siguientes a la finalización del servicio, contadas a partir del último día de la estadía en casa del Cuidador, sin que se haya solicitado la extensión del servicio, se activará el protocolo de "Abandono de la Mascota", según el cual se seguirá intentando contactar al dueño de la mascota y a sus contactos de emergencia, para que se realice el retiro de la mascota y el pago por el servicio prestado. Luego de eso y, si no hubiera respuesta, se activará la segunda etapa del protocolo, según la cual se publicará imagen de la mascota, datos del dueño y se hará la denuncia respectiva por abandono de mascotas y maltrato animal¹, ante las autoridades competentes. Al quinto día, se dejará a la mascota en un refugio de rescate de animales abandonados, que indique Pet Mates, o bien, de aquellos que esten autorizados por la ley. En este

¹ En conformidad de la legislación aplicable sobre Tenencia Responsable de Mascotas.



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

caso, tanto Pet Mates como el Cuidador, quedan liberados de cualquier responsabilidad relacionada con el abandono de la mascota, por parte de su dueño y/o tutor.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Cliente autoriza a Pet Mates a hacer la publicación de la información y denuncia; y declara que no acusará a Pet Mates ni al Cuidador de responsabilidad civil o penal por los hechos ocurridos en el abandono del animal, o los efectos producidos como consecuencia de aquel.

Horarios de Ingreso y Salida

Si el traslado lo realiza el dueño de la mascota a su Alojamiento, en este caso los horarios serán:

a) **Ingreso:** el horario de ingreso, como regla general, es entre 10:00 y 20:00 horas.

Se recomienda que la entrada sea lo más temprano posible, ya que esto ayudará a que las mascotas se puedan adaptar a su hotel y a su cuidador/a durante el día y con luz, de manera que al llegar la noche pueda dormir mejor.

b) **Salida:** entre 10:00 y 17:00 horas.

Los ingresos y salida fuera de esos horarios: Se pagará medio día extra (por entrada anterior a las 10 am; o salida posterior a las 17:00 horas. **Máximo 20:00 horas, luego de ese horario no se puede ir a buscar mascotas a las casas de los cuidadores**).

* Todo lo anterior se entiende previa coordinación con Pet Mates y el respectivo cuidador.

Cosas que se entregan al Cuidador

Cada uno de las mascotas que ingresan a casa de sus Cuidadores, deben llevar todos los elementos que sean necesarios para su cuidado diario (por ejemplo, comida, platos, cama, chaleco, sabanillas, juguetes, medicamentos, etc).

Estas cosas deben ser individualizadas con anterioridad en la **ficha de ingreso** que es enviada por parte de Pet Mates y entregada a cada uno de los cuidadores que reciben a las mascotas. **Además, deben ir marcadas con el nombre de la mascota de una manera legible e identificable.**

Se **insiste** en que las cosas que lleve la mascotas a casa de su cuidador, alcancen para toda su estadía y un poco más. Se debe tener en consideración el lugar en que estará (departamento o casa) para calcular porciones de comida, sabanillas, bolsas para heces, etc...



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

Si llegara a no alcanzar su comida, sabanillas, medicamentos o cualquier elemento necesario para sus cuidados, se informará de esto al tutor y se le solicitará que lo lleve o envíe por delivery a la casa del cuidador.

Sólo en caso de no ser posible lo anterior, será posible que Pet Mates lo compre y envíe, lo cual será cobrado de inmediato, con un recargo del 19% adicional a su costo, puesto que este elemento deberá ser incluido en la boleta respectiva que se emite por el servicio prestado.

Relacionamiento con otros animales

Durante la prestación de los Servicios, las mascotas podrían estar en contacto con otras mascotas (sean estos del mismo lugar/cuidador, otros huéspedes, traslado o en los paseos).

Es responsabilidad del dueño del animal indicar las conductas de sus mascotas en relación con otras mascotas y personas, en la misma ficha de ingreso al hotel que es proporcionada por Pet Mates con anterioridad a su ingreso. Pet Mates no se hace responsable de los daños físicos que realicen las mascotas en traslados, paseos o cuidados de guardería/alojamiento, sean estos a Cuidadores, Paseadores o Transportistas, o cualquier tercero con que tenga relación durante la prestación del servicio por parte del Seller.

Producto del relacionamiento de las mascotas y/o juegos, estos podrían tener rasguños o mordidas, las cuales serán atendidas de acuerdo a su gravedad y serán avisadas a los dueños tan pronto como se tenga conocimiento de ellas.

En casos de heridas de mayor gravedad, se procederá a llevar a la mascota al veterinario para que se hagan las curaciones que correspondan. Este veterinario podría ser:

- El indicado como *veterinario de preferencia* en la ficha de ingreso, o bien
- El que esté más cerca y se encuentre disponible en el día y horario que sea necesario, y de acuerdo con la gravedad de la situación.

En caso de que hubiere gastos veterinarios, estos serán de cargo del dueño del animal agresor o compartidos en caso de que haya sido producto de una pelea mutua, en conformidad con la Ley de Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía (Ley 21.020) y su Reglamento (Decreto 1.007).

Se deja constancia que se solicita a todos las mascotas que tengan al día lo siguiente:

- Vacuna Óctuple
- Vacuna Antirrábica
- Desparasitación interna



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

- Desparasitación externa
- Opcional (recomendada): Vacuna KC

Ni Pet Mates ni los Sellers que estén inscritos para prestar sus servicios a Clientes, se harán cargo de cualquier consecuencia que pudiera tener relación con la falta de cualquiera de los requisitos anteriores.

Además, por medio de la aceptación de los presentes términos y condiciones, el Cliente consiente expresamente y acepta que, en caso de haber gastos médicos y/o funerarios producto de heridas o ataques realizados por su mascota, estos serán de cargo del dueño/tutor de la mascota, o de quien hubiere contratado el servicio, así como la responsabilidad civil y/o penal que el incidente conlleve, en conformidad con lo señalado por la legislación chilena vigente.

En esos casos Pet Mates mantendrá su postura como mero intermediario entre Clientes y Sellers, sin que tenga ninguna responsabilidad por los daños producidos por mascotas a otras personas o animales, ni viceversa.

Reubicación

En caso de que, luego de un determinado tiempo (que dependerá de cada caso), el lugar/cuidador asignado a la mascotas no fuera el mejor (por espacio, relacionamiento con otras mascotas o animales, niños, etc...), Pet Mates avisará de esta situación al dueño de la mascota y procederá a reubicarla a otro lugar/cuidador que se pueda ajustar de mejor manera a las necesidades de esta.

En caso de que la reubicación fuera **por motivos de mal comportamiento de la mascota**, se dará al tutor de ella las siguientes opciones, siempre y cuando se cuente con disponibilidad de cuidador y/o traslado:

- a) Que lo vayan a buscar y termine su estadía en ese momento.
- b) Que sea reubicado a otro cuidador, lo cual implicará su traslado, el cual tendrá un valor de \$18,000 por trayecto². Esta opción está condicionada a que su conducta mejore con el segundo cuidador. De no ser así, se comunicará de esto al tutor y no quedará más opción que retirar a la mascota del lugar y dar por finalizado el servicio.

En ningún caso se aceptará que los animales muerdan o ataquen a otros animales o personas, como signo de agresividad o reactividad. Por lo mismo, el contacto de emergencia que se pide en la ficha de ingreso, debe ser una persona que, para este tipo de casos, pueda solucionar la situación, puesto que la mascota no podrá permanecer en el lugar.

² Si fuera una sola mascota, sumando \$9,000 por cada mascota adicional que se dirija a la misma dirección (en caso de que fueran "mascotas hermanas").



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

Contacto y Reportes

Las comunicaciones siempre son entre Pet Mates y los Clientes, nunca directamente entre Cliente y Seller. Durante la prestación del servicio, se enviarán reportes todos los días del estado de las mascotas, junto con fotos o videos de su actividad. Estos reportes serán enviados por Whatsapp al número de teléfono que se haya indicado a Pet Mates para recepción de reportes o, en su defecto, a quien hubiere contratado el servicio.

Los contactos de Pet Mates son:

- **Mariana** +56933396645 (Lunes a Viernes; de 10:00 a 20:00 horas)
- **Yarella** +56943571288 (Sábado, Domingos y Festivos; de 10:00 a 20:00 horas)
- **Sofía** +56946351427 (Lunes a Domingo; de 10:00 a 20:00 horas; en caso de no lograr contactar a los números anteriores)

Frecuencia de los reportes:

- Alojamiento: 2 veces al día.
- Paseos: 1 reporte general del paseo.
- Guardería: 2 veces al día.
- Traslado: 1 reporte general del traslado.

Boletas

Por cada servicio prestado, se emitirán dos boletas:

- a) Una boleta emitida por Pet Mates, que corresponde a la comisión de intermediación en los servicios para mascotas.
- b) Una boleta de honorarios emitida por cada Seller, por el servicio que prestó al Cliente.

Ambas boletas sumarán el monto total pagado por el dueño de la mascota. Este será el modo a seguir como regla general, salvo que, durante la estadía el Cliente sumara servicios adicionales (comida extra, visita veterinaria, etc), en cuyo caso se emitirán nuevas boletas por cada solicitud de nuevos servicios adicionales.

* * *



Términos y Condiciones Clientes - Pet Mates

En _____, con fecha ____/____/____, Yo, _____, R.U.T. _____, tutor/a legal de _____, mascota de raza _____, **declaro haber leído y estar de acuerdo** con todos los términos y condiciones del servicio de intermediación de Pet Mates y las condiciones expresadas en el presente documento.

Además, declaro que me haré responsable de los daños y consecuencias de los comportamientos de la mascota del cual soy tutor, en conformidad con la Ley de Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía (Ley 21.020) y su Reglamento (Decreto 1.007). Y reconozco que ni Pet Mates ni los Cuidadores, Paseadores o Transportistas que prestan sus servicios, serán responsables de los daños físicos que mi mascota haya producido durante la prestación del servicio.

Además, declaro estar en conocimiento de que Pet Mates es sólo un intermediario en la prestación de servicios para mascotas y que este documento será válido a partir de la fecha indicada en adelante, salvo que se firmara otra versión o modificación del mismo.

FIRMA TUTOR DE LA MASCOTA