



# GUAUSTRO

**ASISTENCIA**

# MIAUSTRO

**ASISTENCIA**

## HUELLITAS PROTEGIDAS

### RESUMEN DE SERVICIOS Y LÍMITES

SERVICIOS	LÍMITE POR EVENTO	LÍMITE POR SERVICIO	EVENTOS EN EL AÑO
Coordinación de Exequial mascota: Muerte por accidente o enfermedad. Sacrificio.	1	Hasta \$100	Único
Coordinación de Tele-veterinario	1	Hasta 30 minutos	Ilimitado
Coordinación de Veterinario a Domicilio por emergencia	1	Hasta \$ 50	1 evento
Coordinación de Profilaxis Dental	1	Hasta \$20	1 evento
Coordinación de Paseo Mascota	1	Hasta 60 minutos por día, por máximo 3 días	1 evento
Coordinación de Movilización de Mascota en emergencia	1	Hasta \$ 50	Ilimitado
Coordinación de Baño y peluquería	1	Hasta \$ 20	4 eventos
Coordinación de Hotel para Mascota: Hotel para mascota por viaje al exterior hospitalización del propietario.	1	Hasta 3 días de hospedaje	1 evento
Red de beneficios y descuentos	1	Costo asumido por el cliente	Ilimitado
Asistencia Médica por daños a terceros por ataque de mascota.	1	Hasta \$ 50	1 evento

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### ELEGIBILIDAD:

A partir de 6 meses hasta 15 años

### COORDINACION DE EXEQUIAL MASCOTA

Mediante comunicación con la central de asistencias de CORIS, el dueño beneficiario podrá acceder a los servicios exequiales en caso de fallecimiento de la mascota por cualquier causa, de acuerdo al alcance detallado a continuación:

- Call center de manejo del evento 24/7.
- Recoger el cuerpo de la mascota en la residencia o clínica veterinaria dentro del perímetro urbano.
- Traslado del cuerpo de la mascota dentro de la ciudad donde ocurra el fallecimiento a las instalaciones de la cremación.
- Entrega de certificado de cremación.

Destino final: cremación del cuerpo de la mascota y entrega de cenizas al día siguiente. Incluye bolsa cenizaria.

En el caso de muerte por enfermedad, el dueño beneficiario debe proporcionar el expediente clínico, historia clínica o certificado médico de la mascota para descartar preexistencia.

Perros: Desde 5 meses y 30 días - 14 años, 11 meses y 30 días.

Gatos: Desde 5 meses y 30 días - 14 años, 11 meses y 30 días.

Exclusiones: i) aplica únicamente a mascotas domésticas, entendiéndose como tales perros y gatos. ii) no se cubre preexistencia de enfermedades.

**Límite geográfico:** Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato. - Reembolso otras ciudades

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta \$100, 1 evento en el año.

Carencia: 30 días.

### COORDINACIÓN DE TELE-VETERINARIO/ VETERINARIO TELÉFONICO

Previo solicitud del cliente, CORIS DEL ECUADOR proporcionará vía telefónica, la asistencia de un profesional en veterinaria las veinte y cuatro (24) horas del día, para que proporcione una orientación básica o recomienden un profesional para una a consulta veterinaria, por los síntomas presentados de la mascota en la información proporcionada telefónicamente por el cliente

Exclusiones: No contempla consultas por emergencias veterinarias.

**Límite geográfico:** a nivel nacional.

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta 30 minutos, ilimitado.

### COORDINACIÓN DE VETERINARIO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso de que el cliente lo requiera, CORIS DEL ECUADOR coordinará el envío de un veterinario al domicilio del cliente en caso de emergencia o accidente de la MASCOTA del CLIENTE, previa llamada telefónica a CORIS DEL ECUADOR.

Exclusiones del servicio Médico Veterinario a Domicilio: Este servicio no incluye medicamentos veterinarios ni accesorios originados por dicha atención, en caso de existir, estos deberán ser cancelados directamente por el BENEFICIARIO con sus propios recursos.

**Límite geográfico:** Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato. - Reembolso otras ciudades

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta \$50, máximo 1 evento en el año.

### COORDINACIÓN DE PROFILAXIS DENTAL

El usuario tendrá acceso a la coordinación del servicio de profilaxis para su mascota mediante la comunicación al Call Center de Coris del Ecuador para el agendamiento del servicio. Este servicio incluye limpieza dental completa, se realiza el procedimiento bajo anestesia general. Servicio a partir de los 4 hasta los 10 años. En caso de existir un excedente el mismo deberá ser asumido por el dueño de la mascota.

Únicamente aplica para perros.

**Límite geográfico:** Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato. - Reembolso otras ciudades

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta \$20, máximo 1 evento en el año.

### COORDINACIÓN DE PASEO DE MASCOTA

En caso de que el dueño beneficiario, requiera un paseo personalizado para la mascota, podrá solicitarlo a través de la central de asistencia de CORIS con prestadores especializados dentro de la red exclusiva. El perro deberá tener placa de identificación y correa apropiada.

Exclusiones: pérdida o robo de la mascota. CORIS y el prestador realizarán las gestiones que estén a su alcance para la recuperación de la mascota dentro de las siguientes 48 horas.

En caso de que el perro no tenga chip de rastreo, el dueño beneficiario deberá notificar al momento de solicitar la asistencia que la mascota si pasea habitualmente y que en la placa de identificación consta datos del dueño.

Únicamente aplica para perros.

**Límite geográfico:** Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato. - Reembolso otras ciudades

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta 60 minutos por día, por máximo 3 días, máximo 1 evento al año.

## COORDINACIÓN DE MOVILIZACIÓN DE MASCOTA EN EMERGENCIA

Si por consecuencia de un accidente, o si el propietario de la mascota requiere traslado de emergencia para la mascota a un centro de atención, CORIS coordinará el traslado hasta nuestro centro de atención más cercano al domicilio del beneficiario, a efectos de que el animal asistido pueda recibir la atención correspondiente. CORIS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota. Sólo se genera derecho a este servicio en caso de que el accidente implique una emergencia veterinaria. Este servicio no implica la prestación de servicio de emergencia veterinaria, ni atención veterinaria de ningún tipo, sino únicamente el traslado del animal asistido.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses, además de esto, la urgencia no debe estar relacionada con patologías preexistentes.

Exclusiones: 1 mascota por evento. Excluye zonas sin acceso de vía pública y costos de hospitalización.

**Límite geográfico:** Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato dentro perímetro urbano y hasta 10 km a sus alrededores, siempre y cuando exista la estructura necesaria para el servicio. Reembolso otras ciudades.

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta \$50, ilimitado.

## COORDINACIÓN DE BAÑO Y PELUQUERÍA

En caso de que el cliente lo requiera, CORIS DEL ECUADOR coordinará la realización de un baño simple a la mascota del cliente, por medio de su red de prestadores veterinarios, previa solicitud vía telefónica del cliente. Este servicio incluye el baño de la mascota con los insumos respectivos, así como el traslado de la mascota al domicilio del cliente y del domicilio hacia el prestador de la red de prestadores.

Exclusiones: Este servicio no incluye champú medicados, ni tratamientos antigarrapaticidas; se excluye el servicio los días domingos.

**Límite geográfico:** Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato. - Reembolso otras ciudades.

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta \$ 20, en caso de existir un excedente el mismo deberá ser asumido por el dueño de la mascota, máximo 4 eventos en el año.

## COORDINACIÓN DE HOTEL PARA MASCOTAS POR VIAJE U HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR

CORIS DEL ECUADOR coordinará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel para mascotas, para la mascota del cliente, cuando éste a consecuencia de un viaje nacional o internacional o a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente o crónica, se encuentre y/o requiera ser hospitalizado.

Este servicio incluye los costos de hospedaje y traslados de la mascota, mientras que los costos de alimentación deberán ser cubiertos por el beneficiario.

**Límite geográfico:** Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato. - Reembolso otras ciudades.

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta 3 días de hospedaje, máximo 1 evento en el año.

## RED DE BENEFICIOS Y DESCUENTOS

A solicitud del cliente se le brindará a beneficio de la mascota los servicios de referencia y conexión. Los costos derivados de la atención por los servicios contratados serán pagados directamente por el cliente. CORIS no será responsable por el servicio prestado o no por parte de los proveedores de la red.

Este servicio incluye:

- Clínicas veterinarias, peluquerías para mascotas, pets (servicios veterinarios básicos, alimentos, accesorios a PRECIOS PREFERENCIALES)
- Servicio de adiestramiento: CORIS DEL ECUADOR proporcionará referencia de empresas o personas que prestan servicios de adiestramiento.
- Información de cruce de mascotas: CORIS DEL ECUADOR proporcionará referencias de lugares que cuenten con información para cruces de mascotas
- Infertilizaciones de mascotas: CORIS DEL ECUADOR proporcionará las referencias de la clínicas veterinarias o consultorios que realicen infertilizaciones para mascotas
- Información de eventos caninos: CORIS DEL ECUADOR proporcionará referencias de fechas, lugar de posibles eventos o concursos, así como los números de contacto o de registros.
- Hoteles para mascotas: CORIS DEL ECUADOR proporcionará referencia de empresas que prestan el servicio de hotel para mascotas.
- Vacunas y desparasitación: El dueño de la mascota podrá acceder a los beneficios ofrecidos por la red de prestadores veterinarios en descuentos en vacunas y desparasitación de la mascota.

**Límite geográfico:** A nivel nacional.

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento, costo asumido por el cliente, ilimitado.

## ATENCIÓN MÉDICA POR DAÑOS A TERCEROS EN CASO DE ATAQUE DE LA MASCOTA

En el caso que la mascota del cliente agrede a una tercera persona, CORIS DEL ECUADOR coordinará y cubrirá los gastos médicos dentro de la red de prestadores médicos, previa solicitud telefónica del beneficiario este servicio no aplica gastos de reembolsos.

CORIS DEL ECUADOR no se hace responsable por las consecuencias que puedan ser generados por dicho ataque a los terceros. Es responsabilidad directa y única del cliente vacunar de manera preventiva, anual y obligatoria a su mascota.

**Límite geográfico:** A nivel nacional.

**Límite del servicio:** 1 servicio por evento hasta \$50, máximo 1 evento en el año.

## EXCLUSIONES GENERALES DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a. Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.
- b. Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- c. Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- d. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- e. Daños ocasionados por plagas.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- f. Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- g. Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- h. Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i. Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- j. Reclamaciones por eventos ocurridos dentro del territorio nacional, o del territorio establecido puntualmente para cada situación de asistencia.
- k. Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.
- l. Clientes que no se encuentren al día en los pagos del servicio no accederán a los servicios asistenciales del producto.

### OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

- Suministrar toda la información necesaria para la prestación de la asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos o desembolsos directos con relación a alguno de los servicios de asistencia por parte de Coris, sin perjuicio exclusivo de los reembolsos contemplados en el presente instrumento.
- Identificarse como Beneficiario ante los funcionarios de CORIS con el propósito de solicitar los servicios contemplados en el presente comunicado.
- El Beneficiario deberá comunicarse al Call Center de CORIS mediante el número telefónico (02) 3422507 y solicitar cualquiera de las asistencias, en caso de no hacerlo perderá el derecho a recibir el servicio y futuras reclamaciones.
- Beneficiario que no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, CORIS no asumirá responsabilidad, ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente comunicado.

### CANCELACIÓN DEL PAQUETE DE ASISTENCIAS

En caso de requerir la cancelación y/o devolución de los servicios pactados de cobro mensual y/o de cobro anual, podrá proceder con tal solicitud de cancelación o devolución en cualquier momento a través del correo electrónico: [servicioalcliente@coris.ec](mailto:servicioalcliente@coris.ec); por vía telefónica al 023942997; o al servicio de WhatsApp al 0963020000 opción 4, la cual una vez receptada será procesada en 30 días laborables y se hará efectiva para la fecha de su siguiente cobro automático. Bajo ningún concepto se realizará devoluciones en dinero respecto de los cobros anteriores a la fecha de solicitud receptada en consideración a lo previsto por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Los afiliados al presente programa deberán mantener continuidad y estar al día en el pago de sus cuotas mensuales o anuales para poder beneficiarse del servicio adquirido, en caso de no lograr realizarse el cobro de manera mensual, CORIS DEL ECUADOR S.A. como central de coordinación de la asistencia contratada, queda eximido de cualquier responsabilidad al momento de suscitarse un siniestro o solicitud de asistencia. Esta información será verificada por el área correspondiente e informará al beneficiario si cumple o no con este requisito.

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CORIS DEL ECUADOR S.A. realizará el tratamiento de los datos personales que los beneficiarios compartan para la ejecución de los servicios contemplados en el presente comunicado previamente aceptado. Los datos personales objeto del tratamiento responden a exclusivamente a datos identificativos de los beneficiarios (nombres y apellidos, RUC/CI/CC, dirección, teléfono, correo electrónico) y necesarios para la adecuación prestación de los Servicios y serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual han sido obtenidos, así como para cumplir con obligaciones legales y otras responsabilidades que puedan derivarse del tratamiento de datos de los beneficiarios de CORIS.

Para mayor información en caso de requerir servicio de asistencias del producto comuníquese a nuestro Centro de Atención:



Llámenos al:  
(02) 3422507

Cordialmente,  
Coris del Ecuador S.A.