

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

EL GATO SIBARITA SpA

1. INFORMACIÓN GENERAL Y REPRESENTACIÓN LEGAL

El presente documento (en adelante, los "Términos y Condiciones") regula la prestación de servicios de cuidado de mascotas a domicilio (*Pet Sitting*) y el uso de la plataforma web por parte de la empresa El Gato Sibarita SpA, Rol Único Tributario (RUT) 77.266.731-0, con domicilio legal en la comuna de Talca, Región del Maule, Chile.

Para efectos de este documento, se denominará "El Tutor" a la persona natural o jurídica que contrata los servicios, y "La Empresa" a El Gato Sibarita SpA.

2. DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE PET SITTING

Se entiende por Pet Sitting el servicio de cuidado, acompañamiento, alimentación e higiene de mascotas realizado por el personal especializado de La Empresa en el domicilio particular del Tutor. Este servicio puede ejecutarse:

1. En ausencia total de los tutores (viajes, trabajo, etc.).
2. En presencia de los tutores que requieran asistencia técnica o apoyo conductual con sus mascotas.

El servicio tiene una duración estándar de 1 hora (60 minutos) por visita, salvo acuerdos específicos por condiciones especiales.

3. MARCO LEGAL Y TENENCIA RESPONSABLE (LEY 21.020)

La Empresa opera bajo los estrictos lineamientos de la Ley N° 21.020 sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía. Por tanto, es requisito sine qua non:

- **Identificación:** Que la mascota cuente con microchip u otro sistema de identificación.
- **Protocolo Sanitario:** Presentar comprobantes de vacunación al día: Triple Felina, Antirrábica y Leucemia (en gatos). Se enfatiza el esquema completo para la prevención de enfermedades infectocontagiosas.
- **Desparasitación:** Contar con tratamiento vigente contra parásitos internos y externos.
- **Enfoque One Health:** Todos los procedimientos de cuidado siguen los lineamientos de la organización One Health (Una Sola Salud), buscando el equilibrio sanitario entre los animales, las personas y el entorno compartido.

4. PROCEDIMIENTO DE RESERVA Y ESTADOS DEL SISTEMA WEB

El proceso de contratación se gestiona exclusivamente a través de <https://elgatosibarita.cl/> mediante el siguiente flujo de estados automatizado:

1. **Estado - Pendiente de Revisión:** Al ingresar una solicitud, esta queda en espera de validación técnica por parte del administrador. Se verificará la coherencia de los datos y la disponibilidad de agenda en la comuna de Talca u otras zonas de cobertura.
2. **Estado - Aprobada (Pre-confirmación):** Una vez validada la factibilidad, la reserva cambia a "Aprobada". En este punto se coordina la Visita de Reconocimiento.
 - **Visita Previa (Costo \$0):** Instancia obligatoria para nuevos clientes donde se realiza un *checklist* estándar (ubicación de comida, agua, areneros, tipos de juguetes, carácter del animal y protocolos de emergencia).

- **Plazo de Vigencia:** Toda reserva aprobada tiene un plazo de 24 horas para que el Tutor concrete el pago. De no realizarse, el sistema cancelará la solicitud automáticamente para liberar la agenda.
- 3. **Estado - Pago Habilitado:** Se activa la pasarela de pagos Webpay y/o los datos de Transferencia Electrónica.
 - En caso de transferencia, el Tutor debe cargar el comprobante en el portal para su validación manual.
- 4. **Estado - Confirmada:** Una vez acreditado el pago, La Empresa genera de forma manual la Boleta o Factura correspondiente, la cual se carga al perfil del cliente y se envía por correo electrónico junto con el *checklist* detallado de la visita previa.
- 5. **Estado - En Ejecución:** Durante los días del servicio, el Tutor recibirá reportes diarios (fotos, videos, audios o texto) sobre el bienestar de su mascota.
- 6. **Estado - Completada:** Al finalizar el ciclo de visitas y tras la devolución de llaves, el servicio se marca como finalizado.

5. PROTOCOLO DE ABANDONO DE PAGO Y SOPORTE

Si durante el proceso de pago vía Webpay el Tutor realiza un abandono de la pasarela (cierre de ventana o error bancario):

- El sistema otorgará un margen de 30 minutos.
- Pasado este tiempo, se activará un Botón de Ayuda y Contacto en la reserva.
- El Tutor podrá solicitar una Revisión de Pago Urgente (si el dinero fue descontado pero el sistema no lo reconoció) o proceder a la Anulación Voluntaria.

6. SEGURIDAD, ACCESO Y GESTIÓN DE LLAVES

Para garantizar la integridad del domicilio:

- **Entrega y Devolución:** Las llaves deben ser entregadas únicamente de mano en mano entre el Tutor y el cuidador asignado.
- **Prohibiciones:** No se aceptarán llaves dejadas en conserjerías (salvo autorización expresa y escrita), buzones, maceteros o entregadas por terceras personas. La Empresa no se responsabiliza por llaves que no hayan sido entregadas bajo el protocolo de mano en mano.

7. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD Y COMPROMISOS DEL TUTOR

- **Daños por la Mascota:** La Empresa no se hace responsable por daños a la infraestructura o mobiliario (muebles mordidos, cortinas arañadas, alfombras dañadas, etc.) que sean consecuencia de la conducta natural o estrés del animal. El cuidador limpiará posibles desastres para evitar peligros, pero no habrá compensación económica por estos conceptos.
- **Insumos:** Es responsabilidad del Tutor proveer todos los materiales necesarios (alimento, arena sanitaria, artículos de limpieza, juguetes).
- **Información Crítica:** El Tutor debe advertir sobre comportamientos agresivos, miedos específicos o patologías preexistentes.

8. ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS Y EMERGENCIAS

- **Restricciones:** Por seguridad clínica, no se administran medicamentos inyectables ni se

realizan curaciones. Solo se aceptará la administración de fármacos por vía oral si el animal lo permite sin estrés excesivo.

- Urgencias: Ante un signo de enfermedad o accidente, se contactará al Tutor y a su veterinario de cabecera. Si no hay respuesta inmediata, La Empresa trasladará a la mascota al centro de urgencias 24 horas disponible.
- Costos: Todos los costos de traslado, consulta, exámenes e insumos veterinarios son de cargo exclusivo del Tutor.

9. CONSENTIMIENTO DE USO DE IMAGEN

El Tutor autoriza de manera voluntaria a El Gato Sibarita SpA para captar imágenes y videos de sus mascotas durante el servicio. Este material podrá ser utilizado para:

1. Informes privados de la visita.
2. Contenido promocional en redes sociales y sitio web. La Empresa se compromete a no mostrar detalles que permitan identificar la ubicación exacta del domicilio, rostros de personas o elementos de valor dentro del hogar.

10. DERECHO DE ADMISIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

La Empresa se reserva el derecho de rechazar, suspender o cancelar un servicio en cualquier etapa si:

1. Se detecta maltrato o falta de respeto hacia el personal de La Empresa por parte del Tutor o convivientes.
2. Las condiciones de higiene del domicilio representan un riesgo para la salud del cuidador.
3. El animal presenta una agresividad que imposibilite el manejo seguro bajo los estándares de bienestar animal.

11. NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LEY 19.496)

Este contrato se rige por las leyes de la República de Chile. El Tutor goza de todos los derechos de información, seguridad y calidad establecidos en la Ley N° 19.496. Para cualquier controversia, las partes fijan domicilio en la ciudad de Talca.



ANEXO: POLÍTICAS TECNOLÓGICAS Y DE EMERGENCIAS

1. Carga de Documentos Digitales: El Tutor debe cargar los certificados de salud y/o vacunación en formato digital en su panel de cliente dentro de la plataforma web de El Gato Sibarita SpA (<https://elgatosibarita.cl/>) para la validación final del servicio.

2. Blindaje Digital y Privacidad: Los registros de visitas, incluyendo reportes, imágenes, videos y certificados documentales, son almacenados bajo estrictos protocolos de seguridad digital de la empresa, garantizando la privacidad e integridad de los datos del cliente.

3. Protocolo de Gastos de Emergencia: En caso de activación del protocolo de emergencia (traslado a urgencias veterinarias ante la no respuesta del Tutor), el Tutor declara conocer y aceptar que todos los costos asociados a este protocolo (traslado, atención médica, insumos, etc.) son de su exclusiva responsabilidad y cargo posterior.