



## **CONDICIONES DE USO** **SERVICIO MONITOREO DE MASCOTAS - EPET**

Bienvenido al servicio de monitoreo de mascotas de ePet - Tu Mascota de [www.epet.cl](http://www.epet.cl), en adelante "Suscripción ePet" o el "Suscripción de Monitoreo" o "el "Servicio de Monitoreo" o el "Servicio de Monitoreo de ePet" o "ePet" o "ePet Service Ltd.", respectivamente. Para todos los efectos legales, se entenderá Petzone SpA, con domicilio legal en Alfredo Barros Errazuriz 1953 Oficina 204, Comuna de Providencia y, ePet Service Ltd., en Office 32, Crawford Street 19-21, London, United Kingdom. El Servicio está sujeto a las siguientes condiciones, en adelante las "Condiciones de Uso", que deberán ser cumplidas por los suscriptores del servicio, en adelante el "Suscriptor". Las Condiciones de Uso se encuentran en <https://www.epet.cl/condiciones-de-uso> y podrán ser revisadas y modificadas por Petzone SpA en cualquier tiempo. Toda modificación producirá sus efectos desde el momento en que es incorporada al presente texto. Antes de contratar el Servicio, el Suscriptor debe leer cuidadosamente estas Condiciones de Uso, ya que, para todos los efectos legales, por el mero uso del servicio el Suscriptor acepta y reconoce que ha revisado y que está de acuerdo con las Condiciones de Uso, incluyendo las eximentes de responsabilidad que se mencionan a continuación.

### **1. Descripción de la Suscripción Mensual de Monitoreo de Mascotas**

**1.1** Suscripción Mensual de Monitoreo de Mascotas ("Servicio Principal") es un servicio de ePet que permite al Suscriptor la posibilidad de localizar a su mascota cuando esta tiene en su collar el dispositivo ePet puesto y se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Se encuentren dentro del territorio nacional- continental- donde se fue adquirido el equipo ePet.
  - a. Isla de Pascua y Archipiélago Juan Fernández y cualquier otra Isla, quedan excluidos de la zona de cobertura en Chile.
- b. El dispositivo ePet cuente con energía, es decir su batería cuenta con carga eléctrica.
- c. El dispositivo debe estar en una ubicación geográfica donde exista cobertura y señal apropiada de telefonía celular de voz y datos con red 2G/Edge de la red de Movistar Chile, quienes provee el servicio de telecomunicaciones utilizada por ePet.

**1.2** Para acceder al Servicio de Monitoreo, el Suscriptor debe:

- a. Contar con un dispositivo ePet adquirido directamente en los portales web de ePet o en distribuidores autorizados.
- b. Contar con un smartphone y/o navegador web con conexión a internet. Tantos equipos de telefonía celular, computadores y/o cualquier otro método para conectarse a internet con el fin de acceder y utilizar el Servicio de Monitoreo de ePet, junto con los costos asociados a planes de datos son de exclusiva responsabilidad de El Suscriptor.
- c. Contar con un plan de monitoreo de ePet debidamente contratado, cual permite acceder a los servicios.



- d. Encontrarse al día en sus pagos, no teniendo factura pendiente alguna, salvo la que diga relación con el mes en curso.

### **1.3** Dentro del mes de servicio, el Suscriptor podrá:

- a. Consultar sin límites de veces la ubicación de su mascota a través de la función “¿Dónde Estás?”.
- b. Crear múltiples Zonas Seguras o “rejas virtuales” para recibir alertas en su celular y/o correo al ser cruzadas por el dispositivo ePet.
- c. Acceder a múltiples funciones secundarias que estarán disponible con el pasar del tiempo, como:
  - i. Álbum de Fotos: Almacenar, ordenar y compartir fotos de su mascota.
  - ii. Ficha Medica: Permite llevar un registro de las visitas al veterinario, diagnósticos, tratamientos y crear alarmas recordatorias para vacunación de la mascota.
  - iii. Busco Pareja: Red social para buscar pareja para la mascota dentro de los clientes inscritos.

## **2. Registro en ePet y Calidad de Suscriptor**

**2.1** Es condición esencial del Servicio que el Suscriptor se registre como usuario de ePet, la que podrá efectuarse a través del sitio web. ePet también podrá habilitar otros procedimientos o vías escritas o electrónicas a fin de facilitar al Suscriptor su contratación y la realización de otras operaciones. Estos procedimientos también podrán emplearse para la modificación o terminación de los servicios o planes contratados.

El registro no tiene costo para el Suscriptor. ePet se reserva el derecho de no aceptar o rechazar cualquier solicitud de registro, en cualquier tiempo, a su criterio, utilizando como herramientas esenciales, la seguridad y riesgo que pudiere representar el registro de un usuario.

Por otro lado, la calidad de socio se pierde si la información entregada por el Suscriptor es falsa, no se mantiene actualizada o si ePet determina que dicha información es inexacta, falsa o incompleta.

**2.2** El Servicio requiere que el Suscriptor ingrese los datos solicitados siguiendo la opción "Registrarse" en la página Web o la opción "Soy Nuevo" en la app de ePet para iOS y Android.

**2.3** Se dará por iniciado el Servicio en cuanto se cumplan las siguientes condiciones ("la Activación del Servicio"):

- a. El Suscriptor ingrese el número identificador valido del dispositivo ePet, cual se debe encontrar en un estado disponible para ser asignado a la cuenta del Suscriptor. El numero indicador o "ePet ID" se encuentra en el reverso del dispositivo y en su caja.
- b. El Suscriptor seleccione el tipo de plan con que desea contratar.  
Que el Suscriptor haya suscrito para la opción de pago para cada plan:
  - a. Plan mensual la "Instrucción de cargo en tarjeta de crédito (PAT)



- b. Planes Mensuales y Anuales la “Instrucción de cargo en tarjeta de crédito (PAT) o utilizando los medios de pago electrónicos como Webpay, Khipu, PayPal u otros que estén disponibles.

Verificado el cumplimiento de ambas condiciones, el Suscriptor recibirá un e-mail en que ePet le comunicará la Activación del Servicio y/o podrá acceder directamente desde la App al servicio de monitoreo. En el evento contrario, se le comunicará que la Solicitud de Suscripción ha sido rechazada y el motivo del rechazo.

**2.5** En el proceso de registro el Suscriptor deberá crear una clave secreta (la "Clave Secreta") asociada a su cuenta y que será solicitada cada vez que el Suscriptor desee actualizar o modificar información relacionada a su cuenta. La mantención de la confidencialidad de la Clave Secreta y el uso personal de la misma será de exclusiva responsabilidad del Suscriptor.

ePet no tiene acceso a las claves secretas de los usuarios dada la encriptación del sistema utilizada para estas y no será responsable, bajo ningún aspecto, por los perjuicios que provoque al Suscriptor la falta de cumplimiento de las disposiciones contenidas en este párrafo.

**2.6** Al momento de realizar la activación del servicio para cada ePet, se definirá también el “Día de cargo” o “Fecha de Cargo”.

### **3. Promoción para Dispositivos ePet Nuevos**

**3.1** Cuando un ePet nuevo sea activado por primera vez, este puede estar asociados a una determinada cantidad de meses de servicios gratis. La cantidad de meses asociadas dependerá de la promoción vigente al momento que se adquiere el dispositivo ePet cual será debidamente informada al cliente.

En relación a los períodos de regalo e inicio de los cobros:

- a. Para los planes mensuales se generará el primer cargo en la Tarjeta de Crédito el día después de finalizar el periodo de regalo, o “Fecha de Cargo”.
- b. Para los planes semestrales y anuales,
  - a. En caso de contratar bajo modalidad de PAT, el cobro se realizará el día después de finalizar el periodo de regalo, o “Fecha de Cargo”.
  - b. En caso de contratar con medios de pago de Webpay de Transbank, Khipu u otros, el cobro se realizará al momento de la activación del ePet. La duración de los meses de regalo se sumará al total de meses asociados al plan seleccionado por el Suscriptor.

**3.2** El período de servicio de regalo sólo podrá ser utilizado una sola vez por cada dispositivo ePet y no es acumulable a otras promociones de Petzone SpA.

**3.3** Cuando el plan seleccionado es mensual, cual es contratable exclusivamente bajo la modalidad de Pago Automático en la Tarjeta de Crédito (PAT), durante la activación, ePet realizará un cargo equivalente a CLP\$1 (un peso) en la Tarjeta de Crédito indicada por el Suscriptor, con la finalidad de confirmar su validez y vigencia.

### **4. Uso del Sitio y Servicio**



Petzone SpA otorga el permiso al usuario de acceder y utilizar el sitio, app y servicio de ePet según estipulado en estas condiciones de uso.

**4.1** El servicio de monitoreo de ePet está destinado para ser utilizado exclusivamente para perros sobre 7 kilogramos y mascotas de tamaño similar. Tanto el tamaño y tipo de mascota apta para el servicio puede cambiar según el producto y será estipulada en la descripción de cada modelo de producto destinado a monitorear la ubicación de la mascota.

**4.2** Petzone SpA no garantiza que una mascota extraviada será recuperada y no proveerá ningún servicio con el propósito de buscar y/o recuperar a la mascota.

**4.3** Petzone SpA prohíbe el uso del dispositivo ePet y su servicio en cualquier forma que sea distinta a los especificados en estas condiciones de uso y/o en la descripción de los productos. ePet está intencionado para monitorear mascotas, cualquier monitoreo de menores de edad, personas y bienes está expresamente prohibido por Petzone SpA y su infracción acarreará responsabilidades exclusivamente para el infractor, eximiendo a Petzone SpA de cualquier perjuicio que pudiere haber percibido como consecuencia de su propia infracción.

**4.4** Petzone SpA utiliza la red de telefonía celular (Netline S.A) para recibir y transmitir los datos necesarios para localizar a una mascota, por lo que Petzone SpA no garantiza que ePet pueda conectarse a la red de telefonía celular en circunstancias que no exista señal o esta se presente con baja potencia sea por zonas de cobertura del proveedor del servicio, baja señal de transmisión, saturación de la red u otros eventos de fuerza mayor que escapan la gestión y control de Petzone SpA, situación que es conocida e íntegramente aceptada por el usuario.

**4.5** Petzone SpA, utiliza los servicios y licencias de Google Maps Api, para localizar la ubicación de la mascota según la data enviada por el dispositivo acoplado al collar de ésta. Petzone SpA, no puede garantizar que la precisión de localización enviada, dado que los mapas digitalizados de los proveedores actuales del mercado internacional, son compilados desde numerosas fuentes, los cuales pueden estar incompletos o imprecisos.

**4.6** Con el fin de poder realizar localizaciones en el interior de edificaciones o bajo estructuras de cualquier tipo, los dispositivos utilizados, para definir la ubicación de la mascota deben ser capaces de detectar una cantidad mínima de redes de WIFI que permitan cumplir los requerimientos necesarios de los proveedores de servicio de geolocalización, para poder entregar la ubicación del dispositivo ePet con un rango mínimo de error. De no cumplirse el número mínimo de redes, Petzone SpA no podrá entregar la localización con un grado de precisión deseada por nuestros estándares.

**4.7** Los servicios de monitoreo son una medida proactiva que permiten al dueño de una mascota poder controlar, con cierta precisión, la ubicación o locación de la misma. Se recomienda siempre al suscriptor que tome las medidas necesarias, para prevenir el extravío de su mascota, tenerla con collar y placa de identificación con números de contacto. El servicio de ePet, es complementario a estas acciones, por lo cual, bajo ninguna circunstancia se recomienda suprimir los cuidados complementarios que se disponen para las mascotas.

**4.8** Si el suscriptor detecta un uso indebido y/o no autorizado de su cuenta o dispositivo, deberá notificar inmediatamente a Petzone SpA, vía mail a [consultas@epet.cl](mailto:consultas@epet.cl). Para evitar dificultades, se le recomienda al suscriptor cuidar su clave secreta y cerrar su sesión, al finalizar la navegación por la página.



## **5. Pago del Servicio**

**5.1** El Suscriptor autoriza a Petzone SpA para que cargue en su tarjeta de crédito, cuenta corriente bancaria u otros medios de recaudación digital la renta mensual del Servicio (la "Renta de la Suscripción"), como asimismo cualquier otro cargo asociado al Servicio en que el Suscriptor incurra.

La Renta de Suscripción mensual, semestral y anual bajo la modalidad de PAT, se cargarán en la tarjeta de crédito, sucesivamente, en cada mes en que el Servicio debe ser renovado (el "Cargo de Renovación Automática"), salvo que el Suscriptor o Petzone SpA cancelen la suscripción. En caso que el Suscriptor quiera revisar la fecha de Cargo de Renovación Automática puede visitar "Mi Cuenta" dentro de la página web y App móvil.

Petzone SpA se reserva el derecho de modificar el Cargo de Renovación Automática. Toda modificación será notificada por Petzone SpA al e-mail indicado por el Suscriptor en Mi Cuenta.

El cobro realizado a través de la modalidad PAT serán cargadas al cupo internacional de la tarjeta de crédito. El monto a cobrar será el valor del plan contratado en Pesos Chilenos (CLP\$) por el suscriptor. Es posible que la entidad bancaria informe este valor en Dólares de los Estados Unidos (USD\$) tomando el valor del observado por el Banco Central de Chile. Las transacciones realizadas con cargo internacional, derivadas de la contratación de un plan de suscripción, serán realizadas a través de *ePet Service Ltd.*, domiciliada en Office 32, Crawford Street 19-21, London, United Kingdom.

**5.2** En el caso de otros medios de pagos distintos al PAT, el cliente cancelara el total del plan contratado de forma anticipada. Petzone SpA ofrecerá distintas plataformas para realizar los pagos correspondientes, quedando a elección del cliente cual utilizar.

Estos medios de pago no cuentan con cobros automáticos. Dado esto, se informará al Suscriptor de forma anticipada y oportuna sobre el vencimiento de su plan, con el fin que El Suscriptor pueda renovar su servicio contratando un nuevo plan con el medio de pago que más le acomode, evitando la desactivación de su servicio.

## **6. Reajustabilidad**

Las rentas mensuales de los planes podrán reajustarse por Petzone SpA de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, fijado por el Instituto nacional de Estadística o por el organismo que lo reemplace, o bien y a elección de Petzone SpA, conforme a la variación que experimente el dólar de Estados Unidos de América, de acuerdo al tipo de cambio fijado por el Banco Central de Chile, el que se realizará comunicando por escrito este hecho, con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las nuevas rentas. En caso que el Suscriptor no se conforme con las nuevas rentas, podrá desistirse de la Suscripción, de conformidad con lo establecido en estas Condiciones de Uso.



## **7. Renovación Automática**

La suscripción contratada con modalidad de pago de PAT será renovada mensualmente, semestralmente o anualmente dependiendo del plan contratado por el Suscriptor, de forma automática salvo que: (i) el Suscriptor de Aviso de Término, o (ii) Petzone SpA decida suspender o terminar el Servicio, entre otros, por incumplimiento de obligaciones del Suscriptor o si la información proporcionada por el Suscriptor deja de ser exacta, verdadera, actual y completa. Petzone SpA no comunicará cada renovación automática de la suscripción.

La suscripción se renovará automáticamente y Petzone SpA hará el correspondiente Cargo de Renovación Automática el día que coincida con el Día de Cargo. En el evento que el Día Cargo corresponda a un día no contemplado en un mes, Petzone SpA hará el Cargo de Renovación Automática el último día de dicho mes.

## **8. Programa de Recompra de Equipos ePet**

Los clientes de suscripción que desean poner fin a su membresía, podrán optar al programa de recompra de los equipos, dependiendo del estado que se encuentren. Este contempla:

1. Petzone SpA, podrá optar por la recompra de equipo usados a cliente que lo deseen, pagando con un tope máximo un 60% del precio vigente.
2. El valor final del equipo dependerá de la señal de uso y desgaste que tenga este. Siendo el precio final definido por Petzone SpA. y se informara al cliente de forma oportuna antes de proceder a realizar la gestión de recompra.
3. La recompra del equipo es una operación que se realizara exclusivamente con quien originalmente compro el equipo y Petzone SpA, no se realizara con terceros.
4. Petzone SpA, se reserva el derecho de no aceptar equipos.
5. El despacho del producto a las oficinas de Petzone SpA debe ser cancelado en su totalidad por el cliente.
6. En caso que el cliente no está de acuerdo con el precio final ofrecido por Petzone SpA, el envío de regreso al cliente deberá ser cancelado por este.
7. El programa de recompra puede ser terminado en cualquier momento que Petzone SpA estime necesario sin la necesidad de comunicarlo a los clientes.

## **9. Cambio de planes de suscripción**

El Suscriptor podrá cambiar de plan del Servicio cuando quiera. Para ello, deberá contactar a Servicio al Cliente a través de correo electrónico u otros medios de contacto que estén disponibles, y solicitar dicho cambio. En caso de ser requerido, al día siguiente se generará un nuevo cargo a su Tarjeta de Crédito por el monto del nuevo plan escogido, menos un descuento equivalente a los días de su antiguo plan que no alcanzó a utilizar.

En caso de que esta ecuación resulte con una diferencia a favor del Suscriptor (por ejemplo, si en los primeros meses de su plan semestral, decidiera cambiarse al plan mensual), se le aplicará un descuento en los próximos cargos de Renovación Automática.



Cuando el Suscriptor cambie de plan, al realizarse el Cargo por su nuevo plan también se generará un nuevo Día de Cargo, el que podrá consultar en la sección "Mi Cuenta" a través de la página web y app móvil.

## **10. Término de la Suscripción.**

### **POR PARTE DEL SUSCRIPTOR**

El suscriptor puede dar termino a su suscripción en cualquier momento, en tal caso debe ingresar a la sección MI CUENTA desde el portal web o la App, seleccionar la opción Mis ePet y luego seleccionar el ePet a desactivar, siguiendo las instrucciones que aparecerán en pantalla.

### **POR PARTE DE PETZONE SpA**

Petzone SpA podrá poner término a una suscripción/contrato, en cualquier momento, dando un aviso de 15 días de anticipación. El plazo podrá ser inferior si el motivo de término anticipado se debe a casos fortuitos o casos de fuerza mayor.

#### **10.1 Política de Reembolso y Devolución**

Para evitar cobros indebidos, El Suscriptor debe poner fin a su servicio hasta **3 días hábiles** antes del vencimiento del periodo vigente. En caso de solicitar la cancelación con menos de 3 días hábiles, es posible que se realicen los cargos a la Tarjeta de Crédito y el reembolso de los montos cobrados podría tener una demora de hasta 10 días hábiles a partir de la fecha de cargo.

Petzone SpA no reembolsará las cantidades que correspondan a los días que resten del período ya pagado por el Suscriptor.

## **11. Modificación Condiciones de Uso y Contratos**

Petzone se reserva el derecho a modificar el presente Contrato en cualquier momento y a establecer nuevos términos o condiciones en relación con la utilización de los Servicios por parte del Suscriptor. Tales modificaciones y términos y condiciones adicionales le serán comunicados oportunamente y, de ser aceptados por el Suscriptor., surtirán efectos inmediatos y pasarán a formar parte integrante del presente Contrato. Si Ud. no acepta tales modificaciones, Petzone tendrá derecho a resolver el presente Contrato.

## **12. Privacidad y Protección de Datos**

Petzone SpA se obliga a proteger y guardar confidencialidad respecto de dichos datos personales, además de los patrimoniales y/o sensibles que pudiera tratar derivado del cumplimiento del presente contrato, de conformidad y en cumplimiento con lo legislación vigente.



## **12.1 Política de Seguridad para la transferencia de Medios de Pago**

Gracias a las últimas tecnologías vigentes y, en particular, al protocolo de intercambio de datos SSL, proveemos un sistema de pago online seguro. El software del servidor SSL cifra (o "encripta") los datos introducidos (datos bancarios, dirección, etc.) mediante algoritmos, antes de enviarlos por internet. Una vez cifrada, la información conserva esta forma durante su transmisión por internet y sólo puede ser leída por nuestro servidor con una clave de descifrado única. El cifrado se efectúa utilizando claves de seguridad SSL 3.0 RC4, RSA 256 bits.





## CONDICIONES COMERCIALES

1. Al 20 de febrero 2017, Petzone SpA dispone de los siguientes planes de suscripción y de prepago:

**-Plan “Mensual”:**

Este permite acceder al servicio de monitoreo por navegador web y App para iOS y Android. Tiene un costo de \$7.990 mensual, pagando exclusivamente bajo la modalidad de PAT. Renovación es automática e indefinida.

**-Plan “Prepago Semestral”:**

Este permite acceder al servicio de monitoreo por navegador web y App para iOS y Android. Tiene un costo de \$47.940 cual otorga acceso al servicio durante 7 meses. Medios de pago aceptados son PAT, Webpay (tarjetas de crédito y débito) y Khipu. Bajo modalidad de PAT se realizará la renovación automática de este plan en su fecha de cargo terminando los meses incluidos en el servicio.

**-Plan “Prepago Anual”:**

Este permite acceder al servicio de monitoreo por navegador web y App para iOS y Android. Tiene un costo de \$95.880 cual otorga acceso al servicio durante 14 meses. Medios de pago aceptados son PAT, Webpay (tarjetas de crédito y débito) y Khipu. Bajo modalidad de PAT se realizará la renovación automática de este plan en su fecha de cargo.

2. Durante febrero 2018 comienza la promoción exclusiva para clientes Movistar.
  - a. Condiciones Promoción:
    - i. Clientes accederán a la posibilidad de tener un dispositivo ePet a costo cero (\$0).
    - ii. Clientes deberán contratar un plan de monitoreo de ePet con una permanencia mínima de 6 meses.
    - iii. En caso de renunciar después de estos 6 meses, los clientes deben devolver el equipo en las oficinas de ePet en Av. Vitacura 6844 Piso 2, en caso de no hacerlo se cargará la tarjeta de crédito el costo de reposición de \$69.990 en un plazo de 10 días una vez enviado una notificación electrónica que el equipo ha sido desactivado y debe ser entregado con todos sus accesorios.
  - b. Cantidad de equipos a entregar en esta promoción no superara los 100 dispositivos.
  - c. Los clientes interesados en participar en esta promoción deberán registrarse en la página [www.epet.cl/movistar](http://www.epet.cl/movistar). Del total inscritos, se seleccionará a los clientes según criterios internos establecidos con el fin de hacer la base de seleccionados lo más homogénea posible, de los cuales solamente podrán acceder clientes movistar de la Región Metropolitana quienes debe contar con un contrato vigente al día. Se informará por correo electrónico a los seleccionados para participar.