

ANEXO I
PLAN MASCOTAS - OCA
Condiciones Generales

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:

Para permitir a **RUA ASISTENCIA** asistir al Beneficiario, el Beneficiario deberá:

- A. Obtener la autorización de **RUA ASISTENCIA** a través de su Central de Operaciones antes de tomar cualquier iniciativa o realizar cualquier gasto.
- B. Aceptar las soluciones encomendadas por **RUA ASISTENCIA**.
- C. Proveer los comprobantes originales de gastos reembolsables a **RUA ASISTENCIA**.

DEFINICIONES

Beneficiario: La persona física que contrata los servicios de asistencia que se describen en el presente, su cónyuge o concubino/a, los hijos menores de 21 años (de ambos o de alguno de ellos) y en caso de que el titular sea soltero, sus padres y hermanos (menores de 21 años).

Domicilio del Beneficiario: El domicilio declarado al momento de la contratación.

Enfermedad: Cualquier alteración en la salud de la Mascota que suceda, se origine, se manifieste por primera vez o descompense si es preexistente, comprometiendo el estado vital del usuario durante la vigencia del servicio.

Mascota: Animal de compañía o animal doméstico que se conserva con el propósito de brindar compañía o para el disfrute del cuidador.

Prestador de servicios: Son aquellas personas físicas y o jurídicas que proporcionan los servicios en forma directa a los Beneficiarios.

Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta **RUA ASISTENCIA** a través de los Prestadores de Servicios a las Mascotas de los Beneficiarios.

ASISTENCIA PARA MASCOTAS

RUA ASISTENCIA pone a disposición del Beneficiario, en las ciudades de la República Oriental del Uruguay, las siguientes prestaciones a sus Mascotas que serán cubiertas hasta un tope máximo por cada cobertura.

- A. CHEQUEO GENERAL DE MASCOTAS:** A efectos de lograr una buena prevención de enfermedades de la Mascota, **RUA ASISTENCIA** le brindará los chequeos rutinarios de acuerdo a la Mascota y edad.

Límite de la cobertura: 1 evento Anual

B. ORIENTACION VETERINARIA TELEFONICA: A solicitud del BENEFICIARIO, RUA ASISTENCIA lo contactará telefónicamente con sus médicos veterinarios para que le den orientación sobre padecimientos y / o cuidados de la Mascota.

Límite de la cobertura: Ilimitado

C. URGENCIAS 24HS: En caso de un imprevisto, alteración del estado de salud de la Mascota o accidente que amerite, RUA ASISTENCIA coordinará la atención médica del caso.

Límite de la cobertura: USD 150 por evento y 2 eventos por año

D. ENTIERRO Y SEPULTURA: A solicitud del BENEFICIARIO RUA ASISTENCIA coordinará el entierro en un cementerio de mascotas.

Límite de la cobertura: hasta \$ 2.000 por evento, 1 evento anual.

E. APARTAMIENTO DE RESTOS: En caso de fallecimiento de la Mascota del BENEFICIARIO, que compartiera el domicilio residencial con el mismo, se coordinará y costearán los gastos de eliminación de los restos.

Límite de la cobertura: \$2.000 por evento y 1 evento anual.

F. ORIENTACIÓN LEGAL VETERINARIA: En caso de que el BENEFICIARIO haya sido demandado por daños a terceros causados por su Mascota se lo contactará telefónicamente con un abogado para que lo asesore respecto del modo en que deberá proceder ante la demanda levantada en su contra. En caso de que la demanda realizada haya provocado que el BENEFICIARIO quede demorado por las autoridades, RUA ASISTENCIA le brindará representación legal desde el momento en que haya quedado demorado y hasta su liberación por las autoridades correspondientes.

Límite de la cobertura: \$2.000 por evento y a 2 eventos por año, orientación telefónica ilimitada

G. INTERVENCIONES QUIRURGICAS: En caso de accidente (atropellos, agresiones entre animales, fracturas, luxaciones, consunciones, heridas traumáticas, accidente de circulación, caídas desde altura que origine traumatismo o lesiones internas e ingesta de cuerpos extraños) que ameritare una intervención quirúrgica, RUA Asistencia abonará el costo de la misma y los gastos del caso como (honorarios

profesionales, exámenes, anestésicos, medicamentos, prótesis, estancia en clínica, cuidados post operatorios, etc.) hasta el siguiente monto:

Límite de la cobertura: USD 150 por evento 1 evento por año

H. INTERNACIONES POST - QUIRURGICAS: Si la Mascota tuvo que realizarse una cirugía asociada a un accidente, RUA ASISTENCIA le brindará este servicio, brindándole el confort y cuidados necesarios para una pronta recuperación. RUA Asistencia abonará el costo de la misma y los gastos del caso como honorarios profesionales, exámenes, anestésicos, medicamentos, prótesis, estancia en clínica, cuidados post operatorios, etc. hasta el siguiente monto:

Límite de la cobertura: 150 USD por evento 1 evento por año

Exclusiones: Están excluidas, pudiendo coordinarse a cargo del Beneficiario, todas las intervenciones quirúrgicas que no sean producto de un accidente o las destinadas a corregir o suprimir defectos meramente estéticos, como corte de orejas, cola, u otros, así como las esterilizaciones o castraciones; lesiones resultantes de malos tratos o negligencia, gastos relacionados con enfermedades, enfermedades congénitas, hereditarias, lesiones preexistentes con anterioridad a la contratación de la asistencia

I. ANALISIS DE LABORATORIO: En caso de la necesidad de realizarle a la Mascota un análisis de laboratorio tanto para la toma de muestras y posterior análisis de las mismas el límite de cobertura será el siguiente:

Límite de la cobertura: \$ 2.500 toma de muestras y análisis, 1 evento anual.

J. GUARDERÍA DE MASCOTA: En caso de que el BENEFICIARIO, por viaje o por indicación médica debiera permanecer hospitalizado o fuera de su hogar por un lapso superior a 5 días y en el domicilio residencial del BENEFICIARIO no residieran otras personas que pudieran encargarse del cuidado de la Mascota, se coordinará y costeará la guarda de la Mascota en una guardería u hotel de mascotas a designación de RUA ASISTENCIA.

Límite de la cobertura: \$1500 por día, a 5 días por evento y a 2 eventos por año.

K. SPA MASCOTA Y PIPETA ANTIPULGAS: El Beneficiario podrá solicitar en la red de veterinarias (...) servicios de baño, peluquería, limpieza dental canina y también en dicho momento la posibilidad de aplicarle una pipeta para el control de pulgas.

Límite de la cobertura: 30% DESCUENTO en Baño, Limpieza de uñas y dientes, ilimitados eventos al año

En el caso de la aplicación de la pipeta antipulgas, el límite de la cobertura es de un evento al año.

- A. **TELEMEDICINA PARA MASCOTAS:** El Beneficiario podrá realizar consultas de manera virtual y remota a través de Chat, video consulta y teleconsulta con la tecnología más avanzada dentro de la Plataforma específica que RUA Asistencia brinda a tales efectos.

Límite de la cobertura: 6 eventos por año.

FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

Las prestaciones que se obliga a brindar el PRESTADOR serán realizadas por empresas profesionales tercerizadas o proveedores idóneos designados por el PRESTADOR.

El PRESTADOR no efectuará la prestación de los servicios cuando ello no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que esté ubicada la vivienda del Beneficiario.

No obstante, en estos casos, el PRESTADOR quedará obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente por sí, las prestaciones garantizadas en esta compensación adicional. En tal caso, el PRESTADOR reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por evento indicada en el presente para cada caso.

En estas situaciones, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por el PRESTADOR, en caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes. El Beneficiario deberá comunicarse previamente con EL PRESTADOR para informar el tercero que le prestará los servicios a efectos de asegurarse que es un tercero aceptado por el PRESTADOR y que, por ende, posteriormente se le reembolsará el gasto.

OPERATIVA DE SERVICIO

- A. Apertura del Caso: El Beneficiario se comunica con el PRESTADOR para solicitar el servicio que estuviere necesitando, procediendo el PRESTADOR a la apertura informática del expediente. Se registrará automáticamente la fecha y hora de la solicitud, así como los detalles particulares del caso (tipo de servicio, situación general de la Mascota, hora para que solicite la asistencia, etc.).
- B. Asignación del servicio al proveedor: El PRESTADOR asignará el trabajo al proveedor del PRESTADOR más apropiado. Adicionalmente, le comunicará todos los datos del Beneficiario y los detalles relevantes al caso para una gestión más eficiente del servicio.

- C. Seguimiento: Durante el transcurso de la asistencia, el PRESTADOR hará un seguimiento al caso, a los efectos de garantizar una correcta atención de la solicitud del Beneficiario.
- D. Cierre del caso: Una vez que el trabajo haya sido realizado, el PRESTADOR se encargará de corroborar con su proveedor y con el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido la adecuada. Una vez concluido el trabajo, el PRESTADOR procederá con el cierre del expediente.

RESPONSABILIDAD:

RUA ASISTENCIA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente al CONTRATANTE y frente a los Beneficiarios, RUA ASISTENCIA será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios, sin perjuicio de su derecho de repetir contra su proveedor.

No obstante, RUA ASISTENCIA no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por RUA ASISTENCIA hubiera finalizado.

Asimismo, en los servicios de Salud incluidos en el presente, RUA ASISTENCIA no asumirá responsabilidades médicas sobre las actuaciones, diagnósticos y tratamientos, responsabilidad que recaerá exclusivamente en las instituciones y/o profesionales actuantes. Las obligaciones que asume RUA ASISTENCIA conforme al presente Contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños morales, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni RUA ASISTENCIA ni el Beneficiario podrán reclamarse), multas o sanciones, el retraso de la presencia del Beneficiario en destino o en su domicilio, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

La responsabilidad de **RUA ASISTENCIA** cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado. El Prestador queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en el presente.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, el Prestador se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible, en el caso que a dicha fecha se mantenga la contingencia que la justifique.

OBLIGACIONES:

El Prestador queda relevado de responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como actos de sabotaje, guerras, pandemias, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no haya podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en el presente. Cuando situaciones de esta

naturaleza ocurrieran, el Prestador se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo posible.

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas en el presente, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando sus datos identificatorios, el lugar y teléfono donde se encuentra y la clase de servicio que necesita antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

RUA ASISTENCIA tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance de la prestación, observando los tiempos de respuesta al auxilio. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma. **RUA ASISTENCIA** se reserva el derecho de solicitar al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto realizado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido.

REINTEGROS:

Todos los casos de reintegro arriba previstos deberán contar con la autorización previa de **RUA ASISTENCIA**. Para permitir la evaluación de este, el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de **RUA ASISTENCIA** la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro cuyos comprobantes originales se presenten dentro de los treinta (30) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno.

NORMAS GENERALES:

- a) Cooperación: El Beneficiario cooperará con **RUA ASISTENCIA**, a los efectos de permitir el buen desarrollo de las asistencias previstas, y se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho a recibir asistencia para su Mascota en caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de **RUA ASISTENCIA**
- b) El Beneficiario suscribirá todos los documentos que se le requieran a los efectos previstos para recobrar los gastos e indemnizaciones pagadas de quien proceda y asistirá a las audiencias judiciales en las que sea necesaria su presencia en caso de trámite judicial.
- c) Limitación: En caso de accidente o incidente que pueda generar una prestación asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus derivados y consecuencias.
- d) Subrogación: **RUA ASISTENCIA** se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que

correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas.

- e) Responsabilidad: La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados ni subordinados de **RUA ASISTENCIA** por lo cual **RUA ASISTENCIA** será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que actúen en nombre de **RUA ASISTENCIA**. Se definen Proveedores: los médicos veterinario, centros quirúrgicos, clínicas, , hoteles de mascotas, , y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de **RUA ASISTENCIA** a un Beneficiario.
- f) Las obligaciones y responsabilidades que asume **RUA ASISTENCIA** conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones, el retraso de la presencia del Beneficiario en destino o en su domicilio, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.
- g) Cancelación: **RUA ASISTENCIA** estará en pleno derecho de cancelar la prestación de las garantías previstas en los casos en que el Beneficiario causara o provocará intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestar cualquiera de los servicios aquí descritos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionará intencionalmente información falsa o errónea.
- h) Declaración: El uso del servicio de asistencia implica la conformidad con el presente.
- i) Exclusiones generales: No son objeto de la cobertura detallada en este anexo, ni darán lugar a reclamaciones, los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta y los gastos que no se encuentren cubiertos en las presentes Condiciones Generales.
- j) Central de operaciones: En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar la intervención asistencial, el Beneficiario podrá ingresar la solicitud de los servicios a través de la web app desarrollada y personalizada por RUA Asistencia para OCA o llamar a la central de operaciones las 24 horas del día durante todo el año, al número exclusivo destinado a tales efectos para los Beneficiarios de OCA.