

## **ASISTENCIA MASCOTAS – CABAL Asistencia**

### **Condiciones Generales**

#### **PRIMERA - OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:**

Para permitir a **CABAL ASISTENCIA** asistir al beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación la obligación a cargo del beneficiario de:

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

#### **SEGUNDA – DEFINICIONES**

Beneficiario: la mascota perteneciente al cliente que suscribe el contrato como titular, y siempre y cuando vivan en el mismo domicilio.

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

Enfermedad: Cualquier alteración en la salud del usuario 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.

Equipo jurídico: El personal del departamento jurídico de la compañía de asistencia, que presta los servicios de orientación jurídica a los usuarios, en los casos y con las limitaciones contemplados en este contrato.

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

Representante a los efectos de este contrato: Cualquier persona, sea o no acompañante del usuario que realice gestión alguna para la prestación de los servicios de asistencia y que acredite su representación mediante carta firmada y copia de cedula del beneficiario.

Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta **CABAL ASISTENCIA** a través de terceras empresas a los usuarios.

### **TERCERA (ASISTENCIA DOMICILIARIA)**

**CABAL ASISTENCIA** pone a disposición del beneficiario, en las ciudades de la República Oriental del Uruguay, las siguientes prestaciones que serán cubiertos hasta un tope máximo por cada cobertura.

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

Límite de la cobertura: un evento al año

- B. **ORIENTACION VETERINARIA TELEFONICA:** A solicitud del BENEFICIARIO, CABAL 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 del animal o accidente que amerite, CABAL coordinará la atención médica del caso.

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

- D. **ENTIERRO Y SEPULTURA:** A solicitud del BENEFICIARIO CABAL ASISTENCIA coordinará el entierro en exclusivos Cementerios de mascotas.

Límite de la cobertura: \$2.000 por evento un evento al año

- 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: \$1500 por evento y un evento por año

- 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, CABAL 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 sera 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, CABAL 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 un tope económico de USD 150 y un evento al año.

Límite de la cobertura: 150 USD por evento y 2 eventos 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, cómo 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 existentes con anterioridad a la vigencia del seguro

**H. REFERENCIAS VETERINARIAS:** A petición del BENEFICIARIO CABAL ASISTENCIA proporcionará información relacionada con clínicas y hospitales veterinarios, estéticas caninas, tiendas de accesorios para mascotas, criaderos, pensiones, adiestramiento, concursos caninos, alimento, servicios funerarios, albergues, programas de vacunación, asilos, esterilización, organismos protectores de animales, rehabilitación y ortopedia, perros lazarillos, SPA'S, colocación de chips de localización, eventos especiales, limpieza dental, cirugía de orejas, amputación de dedos, cementerios, castraciones, travel (Asesoramiento en documentación y trámites por viajes al exterior), desparasitaciones, adopción, urgencias 24 hs., paseadores, ventas (a través de criaderos y veterinarias) / cruza para reproducción, laboratorios / rayos / estudios.

Límite de la cobertura: Ilimitado

#### **CUARTA– 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.

#### **QUINTA– OPERATIVA DE SERVICIO**

- A. Apertura del Caso: El Beneficiario se comunica con el PRESTADOR para solicitar el servicio que estuviere necesitando, procediendo el Operador 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 del beneficiario, hora para que solicite la asistencia, etc.).
- B. Asignación del servicio al proveedor: El operador del PRESTADOR asignará el trabajo al proveedor 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 el proveedor y con el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido la adecuada. Una vez concluido el trabajo, el Operador procederá con el cierre del expediente.

#### **SEXTA- RESPONSABILIDAD:**

CABAL ASISTENCIA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente al CONTRATANTE y frente a los Beneficiarios, CABAL 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, CABAL ASISTENCIA no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por CABAL ASISTENCIA hubiera finalizado.

Asimismo, en los servicios de Salud incluidos en el presente, CABAL 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 CABAL 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 CABAL 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 **CABAL 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 este condicionado.

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.

#### **SEPTIMA- 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 este condicionado. 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 por este Condicionado, 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.

**CABAL 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. **CABAL 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.

#### **OCTAVA – REINTEGROS:**

Todos los casos de reintegro arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de **CABAL ASISTENCIA** Para permitir la evaluación de este, el beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de **CABAL 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.

## **NOVENA - NORMAS GENERALES:**

- a) Cooperación: El Beneficiario cooperará con **CABAL 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 en caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de **CABAL 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: **CABAL 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 descriptas.
- e) Responsabilidad: La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados ni subordinados de **CABAL ASISTENCIA** por lo cual **CABAL ASISTENCIA** será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que actúen en nombre de **CABAL ASISTENCIA**. Se definen Proveedores: los médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, hoteles, grúas, y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de **CABAL ASISTENCIA** a un beneficiario.
- f) Las obligaciones y responsabilidades que asume **CABAL 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: **CABAL ASISTENCIA** estará en pleno derecho de cancelar la prestación de las garantías previstas en los casos en que el Beneficiario causara o provocara 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 programa.
- i) Exclusiones generales: No son objeto de la cobertura detallada en este anexo, ni darán lugar a reclamaciones, los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta y los gastos que no se encuentren cubiertos en las presentes Condiciones Generales.
- j) Central de alarma: En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar la intervención asistencial, el Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número **29040655**.