

PLAN MASCOTAS
Condiciones Generales

En la Ciudad Montevideo el 25 de marzo de 2026.

Por una parte: PASSCARD, con domicilio en Montevideo, Departamento de Montevideo y sede actual en Yaguarón 1407 piso 14, Tel número (598) 2901 8965, inscrita en el Registro Único Tributario a cargo de la Dirección General Impositiva con el número 215 166 390 012 representada por; Sr. Gonzalo Romero titular de la cédula de identidad número 2.023.321-1 en su carácter de director de la citada compañía, lo que queda acreditado con el testimonio notarial por exhibición del Poder Especial que se agrega y manifiesta en vigor; denominada en adelante “PASSCARD S.A” o “EL CONTRATANTE”; y

POR OTRA PARTE: DARAMIX S.A., con domicilio en Montevideo y sede actual en Av. Ejido 1275, piso 10, inscrita en el Registro Único Tributario a cargo de la Dirección General Impositiva con el número 214 961 940 010; representada en este acto por el Sr. Diego SAYANES, titular de la cédula de identidad número 2.790.032-4, en calidad de CEO de la citada compañía, lo que queda acreditado con el testimonio notarial por exhibición del Poder Especial que se agrega y manifiesta en vigor denominada en adelante “RUA ASISTENCIA” o “PRESTADOR”.

PRIMERA - ANTECEDENTES Y OBJETO

Los servicios asistenciales descritos en el presente anexo se enmarcan en el contrato del 25 de marzo de 2026. Los servicios aquí comprendidos, cuyas condiciones se detallan a continuación, forman parte del “Plan Mascotas” y contempla una modalidad de cobertura, conforme a los límites, condiciones y alcances que se detallan a continuación.

SEGUNDA - OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:

Para permitir a RUA asistir al beneficiario, queda expresamente convenido que, para todos los servicios comprendidos a continuación, será obligación del beneficiario:

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

TERCERA - DEFINICIONES

3.1 Beneficiario: La persona física o jurídica a favor de quien se contrata el servicio de asistencia, debidamente registrada en la base de datos de RUA y que cumpla con los requisitos establecidos en el presente contrato.

3.2 Evento: Cada situación individual en la cual el Beneficiario solicita y utiliza efectivamente alguno de los servicios contemplados en este anexo. Cada evento se contabiliza de forma independiente y su atención estará sujeta a los límites económicos y de frecuencia previstos en cada prestación.

3.3 Domicilio asegurado: La vivienda o local declarado por el Beneficiario en el contrato, donde se prestarán las asistencias domiciliarias. Quedan excluidos locales comerciales, predios en construcción o inmuebles en abandono.

3.4 Carencia: El período de tiempo, contado a partir de la fecha de alta del Beneficiario, durante el cual no podrá hacer uso de determinadas coberturas. Transcurrido dicho plazo, los servicios quedarán habilitados en su totalidad.

3.5 Uso ilimitado: Prestación que no cuenta con un número máximo de eventos anuales, siempre que su utilización sea razonable y conforme a las condiciones generales de servicio.

3.6 Asistencia remota: Servicio prestado a distancia a través de medios telefónicos o digitales, mediante el cual un técnico o profesional brinda soporte o gestiona soluciones sin necesidad de traslado físico.

3.7 Evento cubierto: Toda prestación efectivamente gestionada y realizada dentro de los límites, condiciones y exclusiones definidas en este anexo.

3.8 Tope de cobertura: Monto máximo establecido para cada evento, expresado en moneda nacional o dólares estadounidenses, según corresponda, que representa el límite económico de responsabilidad de RUA.

3.9 Mascota: Animal doméstico de compañía, perro o gato, debidamente identificado, de uso no comercial.

3.10 Servicios veterinarios: Prestaciones brindadas por profesionales veterinarios, ya sea de forma presencial, domiciliaria o remota, según corresponda.

CUARTA - COBERTURAS - PLAN MASCOTAS

El Plan Mascotas tiene por finalidad brindar al Beneficiario un conjunto de prestaciones asistenciales orientadas a la prevención, orientación profesional, acompañamiento sanitario y contribución económica limitada frente a contingencias que puedan afectar la salud o el bienestar de la mascota registrada.

Las prestaciones serán coordinadas por RUA ASISTENCIA a través de su Central Operativa, priorizando la utilización de prestadores integrantes de su red veterinaria. Cuando razones de urgencia, disponibilidad o localización geográfica lo justifiquen, el PRESTADOR podrá autorizar la realización de determinadas prestaciones fuera de red, conforme a los procedimientos operativos vigentes.

Las coberturas previstas poseen carácter complementario y asistencial, no constituyendo en ningún caso un sistema de cobertura veterinaria integral ni sustituyendo las obligaciones ordinarias de cuidado, control sanitario y seguimiento clínico que corresponden al Beneficiario en su calidad de responsable de la mascota.

Las prestaciones deberán utilizarse conforme a criterios de razonabilidad sanitaria y finalidad asistencial.

4.1 Chequeo veterinario general preventivo

RUA ASISTENCIA coordinará la realización de una consulta veterinaria de control destinada a evaluar el estado general de salud de la mascota, incluyendo examen clínico básico, revisión de parámetros generales y recomendaciones preventivas orientadas al mantenimiento de su bienestar.

La consulta podrá brindarse en clínicas o consultorios integrantes de la red prestacional. No incluye estudios diagnósticos complementarios ni tratamientos derivados del diagnóstico efectuado.

Límite: hasta dos (2) eventos por año de vigencia.

4.2 Orientación veterinaria y legal

El Beneficiario podrá acceder a asesoramiento telefónico o digital destinado a evacuar consultas vinculadas al cuidado general de la mascota, hábitos saludables, higiene, conducta, prevención sanitaria y aspectos legales relacionados con la tenencia responsable.

El servicio tendrá carácter informativo y orientativo, no implicando diagnóstico clínico ni sustituyendo la consulta veterinaria presencial.

Cobertura: uso ilimitado.

4.3 Urgencias veterinarias

Ante la ocurrencia de un accidente o enfermedad aguda que comprometa de forma inmediata la salud o integridad de la mascota, RUA ASISTENCIA coordinará la atención veterinaria inicial en clínica o centro asistencial habilitado.

La prestación comprenderá la evaluación profesional primaria, procedimientos básicos de estabilización y medicación de urgencia, pudiendo implicar la recomendación de estudios o tratamientos posteriores que no se encuentren comprendidos en esta cobertura.

Cobertura económica: hasta pesos uruguayos tres mil quinientos (\$3.500) por evento.

Límite: hasta dos (2) eventos por año.

4.4 Intervenciones quirúrgicas

RUA ASISTENCIA brindará una cobertura económica parcial destinada a contribuir al costo de procedimientos quirúrgicos que resulten necesarios conforme al criterio profesional del veterinario tratante, siempre que se trate de patologías agudas o eventos súbitos no vinculados a procesos degenerativos o crónicos conocidos.

La cobertura comprende honorarios básicos de cirugía, utilización de quirófano y materiales descartables estándar, no incluyendo complicaciones posteriores, rehabilitación prolongada ni tratamientos complementarios.

Cobertura económica: hasta pesos uruguayos cinco mil (\$5.000).
Límite: un (1) evento anual.

4.5 Servicios de higiene y cuidado

El Beneficiario podrá acceder a beneficios económicos en servicios básicos de higiene, grooming y cuidado preventivo de la mascota en establecimientos adheridos a la red del PRESTADOR, conforme a las condiciones comerciales vigentes.

Beneficio: treinta por ciento (30%) de descuento.
Cobertura: uso ilimitado.

4.6 Tratamientos antiparasitarios

RUA ASISTENCIA coordinará la provisión de tratamientos antiparasitarios externos conforme a disponibilidad de prestadores y recomendaciones sanitarias habituales.

Límite: hasta dos (2) eventos anuales.

4.7 Guardería de mascotas

Cuando el Beneficiario se encuentre imposibilitado de brindar cuidados a la mascota por motivos de salud o viaje debidamente acreditado, RUA ASISTENCIA coordinará su hospedaje temporal en establecimientos habilitados.

La prestación comprende alojamiento básico y supervisión general, siempre que la mascota no presente patologías activas que requieran cuidados médicos especializados.

Límite: hasta cinco (5) días corridos por evento.

4.8 Estudios de laboratorio

RUA ASISTENCIA brindará cobertura económica para estudios diagnósticos básicos indicados por profesional veterinario habilitado, los cuales podrán realizarse en centros integrantes de la red prestacional.

Quedan excluidos estudios de alta complejidad o controles reiterados vinculados a patologías crónicas.

Cobertura económica: hasta pesos uruguayos dos mil quinientos (\$2.500).

Límite: un (1) evento anual.

4.9 Atención veterinaria domiciliaria

Cuando la condición clínica de la mascota o circunstancias particulares del Beneficiario lo justifiquen, RUA ASISTENCIA coordinará la visita de un profesional veterinario al domicilio declarado.

La prestación tendrá carácter de evaluación clínica básica y podrá implicar la recomendación de traslado o derivación a un centro asistencial.

Cobertura económica: hasta pesos uruguayos dos mil (\$2.000) por evento.

Límite: hasta tres (3) eventos anuales.

4.10 Telemedicina veterinaria

El Beneficiario podrá acceder a consultas veterinarias remotas mediante plataformas digitales habilitadas, destinadas a la evaluación inicial de situaciones no urgentes, seguimiento general o asesoramiento preventivo.

Cobertura: uso ilimitado.

4.11 Traslado veterinario

Cuando la situación lo requiera, RUA ASISTENCIA coordinará el traslado terrestre básico de la mascota desde el domicilio del Beneficiario o el lugar donde se encontrare hacia el centro veterinario designado dentro de la red prestacional.

Cobertura económica: hasta pesos uruguayos mil (\$1.000).

Límite: un (1) evento anual.

4.12 Tratamientos veterinarios

RUA ASISTENCIA brindará una cobertura económica parcial destinada a contribuir al costo de tratamientos veterinarios indicados como consecuencia directa de una urgencia cubierta o diagnóstico clínico reciente, siempre que no impliquen seguimiento prolongado ni carácter recurrente.

Cobertura económica: hasta pesos uruguayos tres mil (\$3.000).

Límite: un (1) evento anual.

4.13 Beneficios en medicamentos y servicios complementarios

El Beneficiario podrá acceder a descuentos preferenciales en la adquisición de medicamentos veterinarios y servicios asociados al cuidado general de la mascota en comercios adheridos.

Beneficio: treinta por ciento (30%) de descuento.

Cobertura: uso ilimitado.

4.14 Castración

RUA ASISTENCIA coordinará la realización del procedimiento de esterilización quirúrgica conforme a disponibilidad de prestadores habilitados y criterios sanitarios profesionales.

Límite: un (1) evento anual.

4.15 Vacunación preventiva

RUA ASISTENCIA coordinará la aplicación de vacunas correspondientes al calendario sanitario habitual conforme a la edad y condición clínica de la mascota.

Límite: hasta dos (2) eventos anuales.

4.16 Desparasitación interna o externa

RUA ASISTENCIA coordinará la administración de tratamientos antiparasitarios conforme a indicación profesional.

Límite: hasta dos (2) eventos anuales.

4.17 Orientación conductual virtual

El Beneficiario podrá acceder a una sesión remota de asesoramiento en conducta animal brindada por profesional especializado, con finalidad preventiva y educativa.

Cobertura económica: hasta pesos uruguayos dos mil (\$2.000).

Límite: un (1) evento anual.

4.18 Asistencia fúnebre veterinaria

En caso de fallecimiento de la mascota beneficiaria durante la vigencia del servicio, RUA ASISTENCIA coordinará el retiro del animal y su disposición final básica conforme a las prácticas sanitarias vigentes.

La prestación podrá brindarse en el domicilio del titular del servicio o en el lugar donde se encontrare la mascota al momento del deceso, incluyendo clínicas veterinarias u otros establecimientos donde hubiere recibido atención.

Límite: un (1) evento anual.

4.19 Segunda opinión veterinaria especializada

Ante diagnósticos de relevancia clínica o indicación quirúrgica, el Beneficiario podrá solicitar la coordinación de una segunda opinión profesional remota orientada a validar criterios médicos y facilitar la toma de decisiones sanitarias.

Límite: un (1) evento anual.

4.20 Seguimiento sanitario posterior

RUA ASISTENCIA podrá realizar contactos de seguimiento luego de determinadas asistencias con el objetivo de acompañar la evolución general de la mascota y reforzar recomendaciones preventivas.

Cobertura: uso ilimitado.

4.21 Recordatorios sanitarios preventivos

El Beneficiario podrá recibir comunicaciones informativas vinculadas a calendarios de vacunación, controles y cuidados preventivos.

Cobertura: uso ilimitado.

4.22 Orientación nutricional básica

Acceso a asesoramiento general sobre alimentación y hábitos saludables de la mascota.

Cobertura: uso ilimitado.

4.23 Asistencia en caso de extravío

RUA ASISTENCIA podrá brindar orientación operativa y difusión básica dentro de su red ante la pérdida de la mascota registrada.

Límite: un (1) evento anual.

4.24 Acceso a contenidos educativos

El Beneficiario podrá acceder a materiales informativos y recomendaciones vinculadas al bienestar animal y tenencia responsable.

Cobertura: uso ilimitado.

QUINTA – EXCLUSIONES GENERALES

Las prestaciones previstas en el presente Anexo serán brindadas exclusivamente dentro de los límites, condiciones operativas, topes económicos y frecuencias de utilización expresamente establecidos, no constituyendo en ningún caso una obligación de cobertura frente a situaciones o gastos que no se encuentren previstos de forma específica.

El servicio tiene naturaleza asistencial y de contribución económica limitada, por lo que no sustituye la atención veterinaria integral ni las obligaciones ordinarias de cuidado sanitario que corresponden al Beneficiario en su calidad de responsable de la mascota.

En consecuencia, quedarán excluidos del alcance del servicio, entre otros, los siguientes supuestos:

5.1 Enfermedades y condiciones preexistentes

No se brindará cobertura respecto de enfermedades, lesiones, malformaciones, patologías congénitas o condiciones clínicas preexistentes conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la contratación del servicio, así como sus recaídas, complicaciones o consecuencias directas o indirectas.

5.2 Tratamientos crónicos o de seguimiento prolongado

Quedan excluidos los tratamientos de carácter crónico, terapias prolongadas, rehabilitación extensiva, controles reiterados vinculados a patologías degenerativas, internaciones prolongadas o cualquier prestación que exceda el carácter asistencial del programa.

5.3 Procedimientos no urgentes o de conveniencia

No se encuentran comprendidos procedimientos estéticos, cosméticos o de conveniencia que no respondan a una indicación veterinaria fundada por motivos de salud o bienestar clínico.

5.4 Medicación de uso continuo y dietas especiales

Se excluye la provisión de medicamentos de uso permanente, suplementos nutricionales, alimentos terapéuticos o cualquier tratamiento preventivo de mantenimiento sanitario habitual.

5.5 Servicios no coordinados

No se brindará cobertura respecto de servicios veterinarios, estudios diagnósticos o tratamientos realizados sin la previa coordinación o autorización de la Central Operativa del PRESTADOR, salvo situaciones de urgencia debidamente acreditadas.

5.6 Complicaciones posteriores o tratamientos complementarios

Quedan excluidos los gastos derivados de complicaciones posteriores a intervenciones quirúrgicas, así como tratamientos complementarios, rehabilitación o controles posteriores que no se encuentren expresamente previstos como prestación cubierta.

5.7 Situaciones derivadas de negligencia o maltrato

No estarán cubiertas las lesiones o patologías derivadas de negligencia, abandono, maltrato, incumplimiento de las obligaciones básicas de cuidado o exposición deliberada a riesgos por parte del Beneficiario o terceros responsables.

5.8 Mascotas destinadas a actividades profesionales

Quedan excluidas las mascotas destinadas a actividades comerciales, reproductivas sistemáticas, deportivas, de seguridad, caza, competencia o cualquier otra utilización profesional o lucrativa.

5.9 Atención fuera de red o ámbito territorial

No se brindará cobertura respecto de prestaciones realizadas fuera del ámbito territorial o fuera de la red prestacional sin autorización expresa del PRESTADOR.

5.10 Estudios o procedimientos de alta complejidad

Quedan excluidos estudios especializados de alta complejidad, procedimientos experimentales, tratamientos alternativos o cualquier práctica que exceda los estándares habituales de atención veterinaria básica.

5.11 Mascotas con patologías activas en prestaciones logísticas

No se brindará cobertura para servicios logísticos tales como guardería o traslado cuando la mascota presente patologías activas que requieran atención médica especializada o condiciones sanitarias que impidan su adecuada manipulación o alojamiento.

5.12 Exceso de topes o frecuencias

Quedarán excluidos los gastos que excedan los topes económicos máximos o frecuencias de utilización previstos para cada prestación.

5.13 Uso abusivo o contrario a la finalidad asistencial

No se brindará cobertura cuando las prestaciones sean utilizadas de forma reiterada, improcedente o contraria a criterios de razonabilidad sanitaria y finalidad asistencial del programa.

5.14 Especies no comprendidas

Quedan excluidas las prestaciones respecto de especies exóticas o animales que no se encuentren comprendidos en la definición de mascota establecida en el presente Anexo.

5.15 Servicios ceremoniales o adicionales

No se encuentran comprendidos servicios ceremoniales, urnas especiales, servicios premium o cualquier prestación adicional no prevista expresamente en el alcance del servicio.

SEXTA – FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS:

Las prestaciones que el PRESTADOR se obliga a brindar podrán ser realizadas por empresas profesionales tercerizadas o proveedores idóneos designados por el PRESTADOR. El PRESTADOR se compromete a informar al CONTRATANTE, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles posteriores a la celebración de cualquier contrato de tercerización con una empresa que preste algún servicio objeto de este contrato. Dicho contrato deberá contener, al menos, los siguientes aspectos: fecha del contrato, nombre del prestador de servicios tercerizados, objeto del contrato y domicilio donde se prestan los servicios.

Asimismo, el PRESTADOR acepta la realización de las auditorías pertinentes por parte de las autoridades competentes y de la entidad contratante, las cuales serán extensibles a las empresas subcontratadas, conforme a lo establecido en el presente contrato.

SÉPTIMA – RESPONSABILIDAD:

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

Las obligaciones asumidas por RUA conforme al presente contrato se limitarán a la prestación de los servicios de asistencia previstos, quedando excluidos en todo caso los daños morales, de imagen comercial, daños indirectos y lucro cesante (que ni RUA ni el Beneficiario podrán reclamarse). La responsabilidad de RUA cesará automáticamente una vez que se haya proporcionado cada uno de los beneficios previstos.

OCTAVA – SOLICITUD DE ASISTENCIA

Todos los servicios deberán ser solicitados al PRESTADOR a través del número telefónico específicamente habilitado a tales efectos, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Los servicios serán atendidos por el PRESTADOR con la mayor celeridad posible.

El Beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio requerido, los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- CI.
- Dirección de la vivienda.

- Número de teléfono.

La llamada telefónica será considerada como aviso o denuncia de asistencia, por lo que el Beneficiario autoriza expresamente al PRESTADOR a grabar o registrar informáticamente dicha comunicación, con el fin de que quede constancia tanto de la solicitud como de la gestión realizada.

La compañía procesará la solicitud del Beneficiario, una vez recibida la notificación del evento, expidiéndose sobre la misma en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

NOVENA - REINTEGROS

Todos los casos de reintegro anteriormente mencionados deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de RUA. Para permitir su evaluación, el beneficiario deberá suministrar con antelación toda la documentación original necesaria que acredite, a exclusivo criterio de RUA, la efectiva recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de registro cuyos comprobantes originales sean presentados dentro de los treinta (30) días corridos contados desde la fecha de ocurrencia del evento. Vencido dicho plazo, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno.

DECIMA - 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 en caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de RUA ASISTENCIA.

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.

b - 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.

c - 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 descriptas.

d - 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 veterinarios, hospitales, clínicas, ambulancias, hoteles, grúas, y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de RUA ASISTENCIA a un beneficiario.

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.

e - 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.

f - DECLARACIÓN:

El uso del servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa.

g - 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.

h - CENTRAL TELEFONICA:

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar la intervención asistencial, el Beneficiario podrá llamar a la central las 24 horas del día durante todo el año, al número 29040656.

De acuerdo con las anteriores cláusulas, ambas partes firman el presente anexo, hecho en 2 (dos) originales de idéntico tenor.

PASSCARD

RUA ASISTENCIA