

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO:

AUXILIO MECÁNICO, ASISTENCIA EN EL HOGAR, DESCUENTO EN MEDICAMENTOS, ASISTENCIA TELEFONICA MASCOTAS

RESUMEN DE COBERTURA PARA BENEFICIARIOS DE NATIVA ASISTENCIA

ASISTENCIAS	COBERTURA MONTO (**)	EVENTOS CUBIERTOS (*) por año calendario
Sanitaria	Hasta \$ 1.800 por evento	Hasta 1 servicio por año
Electricidad	Hasta \$ 1.800 por evento	Hasta 1 servicio por año
Cerrajería	Hasta \$ 1.800 por evento	Hasta 1 servicio por año
Vidriería	Hasta \$ 1.800 por evento	Hasta 1 servicio por año
Auxilio Mecánico	Hasta \$ 1.800 por evento	Hasta 2 servicios por año
Traslado en todo el país, Mercosur y Chile/ radio de hasta 25 km.	Hasta \$1.800 por evento	Hasta 2 servicios por año
Descuento Medicamentos y envío a domicilio	15% de bonificación en la compra del medicamento con receta. Tope del valor real del medicamento \$3.000	Hasta 1 servicio por mes.
Asistencia Veterinaria Telefónica Mascotas	Dudas veterinarias generales, orientación telefónica sobre primeros socorros básicos, cuidados animales, etc	Hasta 1 servicio por mes.
Orientación Jurídica Telefónica Relacionada con la Mascota	Asesoramiento telefónico en relación a cualquier consulta legal vinculada a la Mascota.	Hasta 1 servicio por mes.

***Cantidad de Eventos cubiertos por Nativa Asistencia dentro de las condiciones generales del servicio.**

****Los montos mencionados incluyen IVA.**

ASISTENCIA PORTO SERVICIOS PARA CLIENTES DE NATIVA ASISTENCIA

Los servicios asistenciales de NATIVA ASISTENCIA se regirán por las siguientes Condiciones Generales, para la prestación del Servicio de Asistencia Domiciliaria, Auxilio Mecánico y Asistencia en Medicamentos. Las prestaciones de NATIVA ASISTENCIA se brindarán de acuerdo a lo establecido en estas Condiciones Generales, a los beneficiarios titulares designados por NATIVA CABAL (en adelante "los beneficiarios"). Para solicitar los servicios asistenciales aquí incluidos, el beneficiario deberá, en todos los casos, comunicarse con la Central de Operaciones de NATIVA ASISTENCIA, dando sus datos personales, para contar con la autorización correspondiente.

Definiciones:

a) Beneficiario: Es toda aquella persona física designada por el Contratante y que es incluida en el listado mensual que el mismo proporciona al Prestador el día 1o de cada mes. Los beneficiarios deben tener domicilio legal y residencia permanente en la República Oriental del Uruguay. A efectos del presente servicio, se entiende por residencia la permanencia en el territorio nacional por al menos nueve meses al año.

b) Domicilio del Beneficiario: Es el domicilio que consta en el listado referido en el inciso anterior.

Obligaciones y responsabilidad: El Prestador queda relevado de responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como actos de sabotaje, guerras, 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 una vez que se hayan restablecido las condiciones.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

En caso de que un beneficiario requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma

- A) El Beneficiario que requiera del servicio se comunicará con la Central Operativa de Porto Servicios a los números telefónicos especificados en este documento, a través del 24843776.
- B) El Beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de Porto Servicios que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Beneficiario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del Beneficiario; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el Beneficiario del problema que sufre y el tipo de ayuda que precise.

El personal de Porto Servicios únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como Beneficiarios en la última nómina de socios activos a Plan NATIVA ASISTENCIA y en el hogar en el cual tenga declarado como domicilio.

- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, Porto Servicios le prestará al Beneficiario los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el Beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, Porto Servicios no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Porto Servicios podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad.

ASISTENCIA AL HOGAR: Definiciones y Alcances de las Coberturas.

Servicio disponible las 24 hs, los 365 días del año en todo el país.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, el mismo será informado al cliente con anterioridad a la prestación para que este pueda optar por la ejecución del mismo. Este excedente será cubierto por el Afiliado por los medios de pago ofrecidos por Porto Servicios en dicha ocasión (red de cobranzas y tarjetas de crédito).

Sanitaria - Atención de urgencias cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas y a la vista de agua, se produzca pérdida de agua u obstrucciones. El técnico realizara la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan. La reparación estará limitada a averías que requieran reparación urgente. La cobertura de este servicio comprende las instalaciones internas de la vivienda, quedando excluidas las fallas imputables a instalaciones exteriores, colectivas o propiedad del prestador del servicio de agua.

Los costos del servicio antes indicado, desplazamiento del técnico, de materiales y mano de obra están cubiertos hasta el monto de \$ 1.800 (pesos uruguayos mil ochocientos) impuestos incluidos por evento.

Electricidad - Atención de urgencias cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble, se produzca falta de energía eléctrica total o parcial provocados por cortocircuito. En todos los casos, se procederá a la localización de la falla para el restablecimiento parcial o total de la energía, siempre que el estado de la instalación eléctrica lo permita. Asimismo, quedan excluidas las reparaciones provocadas por fallas del cableado exterior al inmueble o vinculadas al prestador del servicio de energía eléctrica.

La reparación estará limitada a fallas o averías que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura, como la renovación de tendidos eléctricos o reparaciones de magnitud.

Los costos del servicio antes indicado, desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra están cubiertos hasta el monto de \$ 1.800 (pesos uruguayos mil ochocientos) impuestos incluidos por evento.

Cerrajería - Atención de urgencias en casos de inutilización de cerradura, pérdida o extravío de llaves, quedando imposibilitado el acceso o salida del inmueble. También se contemplan el bloqueo de cerraduras interiores que imposibiliten el acceso a un ambiente del inmueble.

La reparación estará limitada a la apertura y/o reparación de la cerradura o cerrojo, o instalación de un nuevo sistema, pero no incluyendo los repuestos, juegos de llaves, ni el costo de los sistemas de seguridad.

Los costos del servicio antes indicado, desplazamiento del técnico, de materiales (según lo detallado anteriormente) y mano de obra están cubiertos hasta el monto de 1.800 (pesos uruguayos mil ochocientos) impuestos incluidos por evento.

Cristales - Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de cristales y/o vidrios verticales de puertas y ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la vivienda, que impliquen inseguridad y desprotección para la misma y sus ocupantes, se procederá a la reposición e instalación de otros en su remplazo del mismo tipo y calidad.

Los costos del servicio antes indicado, desplazamiento del técnico, mano de obra y materiales incluyendo el cristal están cubiertos hasta 1.800 (pesos uruguayos mil ochocientos) impuestos incluidos por evento.

EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la residencia declarada en el contrato de afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la residencia asegurada. Es falla preexistente, la que ya exista antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el cliente.
- c) Cualquier daño que se viese agravado por parte del cliente, cualquier ocupante del inmueble y/o cualquier persona contratada por el cliente a título gratuito u oneroso para la reparación del daño o de la falla.
- d) Reparaciones de daños en los bienes muebles de la residencia declarada o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- e) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- f) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- g) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- h) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en la residencia asegurada.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, materiales de barro, entre otros.

EXCLUSIONES PARTICULARES:

Exclusiones al servicio de Cerrajería.- Quedan excluidas del presente servicio la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y placares. Además, el cambio de las cerraduras de puertas interiores de acceso en el inmueble.

Exclusiones del servicio de Sanitaria .- Quedan excluidas del servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefones, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en aéreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa proveedora de agua (OSE).

Exclusiones al servicio de Electricidad.- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía (UTE).

Exclusiones del servicio de Vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio:

- a) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros, vitrales o cualquier tipo de vidrio con ornamentación, decoración, pintura, pulido, vitrofusión, etc.
- b) Roturas de vidrios por fenómenos naturales.
- c) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

ASISTENCIA VEHICULAR: Definiciones y Alcances de las Coberturas.

Servicio disponible las 24 hs, los 365 días del año en todo el territorio nacional, Mercosur y Chile.

El servicio cubre vehículos de paseo y utilitarios hasta 2.000 kg. y motos.

Los vehículos de categoría especial se cotizarán de acuerdo a solicitud del cliente.

Mecánica Ligera.- Por mecánica ligera se entienden aquellos servicios cuya asistencia en vía pública tenga una duración máxima de 30 minutos. Quedan excluidos los cambios de repuestos o insumos.

Traslados.- El servicio contratado comprende un radio de hasta 25 km, a contar desde la base ubicada en cada Capital Departamental. El auxilio que se solicite para ser prestado a una distancia mayor deberá pagar el excedente de kilometraje.

Rescate de vehículos.- Se prestará el servicio siempre y cuando el vehículo se encuentre en lugares accesibles para nuestras unidades y pueda ser efectuado con las herramientas disponibles.

Servicios cancelados.- Cuando el afiliado cancele el servicio pasados los 10 minutos desde

solicitado el mismo, el servicio se considera como efectivamente realizado.

Exclusiones Particulares:

En ningún caso tendrán cobertura las siguientes situaciones y/o daños:

1. Imposibilidad de movilización del vehículo por ausencia de conductor habilitado y/o documentación habilitante para conducir.
2. Fuerza mayor: El servicio de auxilio no se prestará cuando por razones fortuitas o de fuerza mayor, no se pueda llegar al lugar. Sin perjuicio de lo antes expuesto, el servicio se realizará dentro del menor plazo posible después de haber cesado el impedimento.
3. Trabajos de mecánica pesada tales como reparación de alternadores, correas de distribución, problemas de frenos, radiador, bombas de agua, homocinética, bomba de nafta, de gas-oil, cajas de cambios u otros servicios que requieran herramientas especiales para su reparación. Sin perjuicio de lo antes expuesto, en todas estas hipótesis, el afiliado tendrá derecho al servicio de traslado.
4. Traslado de vehículos sin empadronar.
5. Traslado de vehículos por pérdida de llaves o llaves adentro.
6. Traslados de vehículos con mercadería.
7. Auxilios solicitados como consecuencia de encontrarse el vehículo afiliado transitando, detenido o estacionado en lugares no habilitados para el tránsito, tales como playas, montes, arroyos, o campo traviesa (la ejemplificación antes indicada en ningún caso será taxativa).
8. Daños que se pudieran provocar durante las maniobras de rescate.
9. Servicios que pongan en riesgo el/los vehículos y/o la integridad física del auxiliador.

DESCUENTO Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS: Definiciones y Alcances de las Coberturas.

Servicio disponible las 24 hs, los 365 días del año en todo el país.

Descuento en medicamentos: Con la receta médica, pagando con su tarjeta Cabal obtiene un 15% de descuento adicional sobre los medicamentos que forman parte del vademécum, que en las farmacias reciben un descuento del 25%. Servicio limitado a un evento mensual de hasta \$3.000 (pesos uruguayos tres mil) por evento. En todos los casos el monto del timbre profesional del medicamento, será a cargo del beneficiario. Este servicio no reconoce reintegros por medicamentos adquiridos en farmacias no adheridas. Los descuentos no se aplican sobre medicamentos de venta libre. Siempre que fuera necesario, la farmacia podrá optar por distintos laboratorios, siempre que el medicamento entregado sea idéntico en su composición o droga. El descuento no aplica a productos cosméticos o de perfumería.

El descuento del 15% de acuerdo a los límites establecidos, se realizará mediante reintegro en su estado de cuenta, para gestionar dicho reintegro deberá comunicarse con la Central Operativa y facilitar los comprobantes (copia de receta médica y comprobante de pago).

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.

Envío de medicamentos: El titular del servicio podrá solicitar el envío a su domicilio de medicamentos siempre que los mismos tengan una receta médica, y que estén de venta en las farmacias de la ciudad donde se solicita el envío. El medicamento solicitado será entregado en un tiempo máximo de hasta tres horas. No se asegura el cumplimiento de los plazos de entrega los días feriados no laborables o cuando el domicilio de entrega sea una zona de difícil acceso o de alta peligrosidad.

ATENCIÓN DE CONSULTAS VETERINARIAS Y ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA RELACIONADA CON LA MASCOTA

Orientación veterinaria telefónica. Se brindará un servicio de orientación veterinaria telefónica relacionada al Animal Asistido con el siguiente alcance: dudas veterinarias generales (inclusive sobre la necesidad de llevar o no al animal a un veterinario), orientación telefónica sobre primeros socorros básicos en caso de pequeños accidentes domésticos y como proceder hasta que el animal recibe atención veterinaria efectiva, cambios comportamentales (Ej. cambios de comportamiento, orina en lugar inadecuado, coprofagia, etc.), cuidados del pelaje del animal, higiene (cómo dar un baño correctamente, frecuencia adecuada, cuidados a la hora del baño, etc), desparasitación, tratamiento anti-pulgas, vacunas del animal, dudas sobre dolencias (Ej. parvovirus, moquillo, leptospirosis, leishmaniasis, parásitos, zoonosis en general), dudas sobre los principales problemas que pueden ocurrir al convivir con un animal. La consulta será atendida por uno de los veterinarios designados por PORTO SERVICIOS dentro de dos (2) horas siguientes a la solicitud del servicio, y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir informe por escrito sobre la misma.

El presente servicio será brindado para todo el territorio nacional.

Operativa del servicio. a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas las 24 hs. b) Asignación del servicio al Veterinario: Se agenda la llamada con el doctor veterinario, en un plazo no superior a las dos (2) hs a contar desde el llamado de solicitud de servicio, c) Realización de la consulta: Se realiza una llamada en conferencia entre ambas partes para que el Beneficiario pueda plantear sus consultas al Veterinario. d) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre del servicio.

Orientación Jurídica telefónica relacionada con la mascota. Se brindará un servicio de orientación jurídica telefónica en relación a cualquier consulta legal vinculada directamente a situaciones vinculadas a la Mascota. No se asesorará en relación a ninguna otra materia legal que no se relacione directamente con el Animal Asistido. La consulta será atendida por uno de los abogados designados por nuestra central telefónica y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

Operativa del servicio. a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas, todos los días las 24 hs. b) Asignación del servicio al asesor jurídico: Se agenda la llamada con el asesor jurídico, en un plazo no superior a las dos (2) hs a contar desde el llamado de solicitud de servicio, c) Realización de la consulta: Se realiza una llamada en conferencia entre ambas partes para que el Beneficiario pueda plantear sus consultas al Asesor Jurídico. d) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre del servicio.