

# Términos y Condiciones Generales de Buenvet

Última modificación: 01/04/2025

## 1. Propiedad del Portal

Estos términos y condiciones de uso (los "Términos y Condiciones") aplican al sitio web disponible en Buenvet.com y a la aplicación móvil de Buenvet (conjuntamente, el "Portal") los cuales son de propiedad de Buenvet SAS ("Buenvet"), identificada con RUT 2202214900016, Dirección Córdoba 3197, 11500 Montevideo, y correo electrónico solo para notificación judicial: agenda@buenvet.com

## 2. Aceptación de estos Términos y Condiciones

Al hacer uso del Portal, el usuario (el "Usuario") acepta expresamente estos Términos y Condiciones y declara y garantiza haberlos leído y entendido en su totalidad. En caso de que cualquier persona no esté de acuerdo con estos Términos y Condiciones, esta deberá abstenerse de usar el Portal.

## 3. Modificaciones a estos Términos y Condiciones

3.1 Buenvet se reserva el derecho de modificar de forma unilateral estos Términos y Condiciones, en un todo o en parte, en cualquier momento y sin previo aviso, haciendo público en el Portal los términos modificados. Podrán ser modificados también de la misma manera el diseño, la presentación o configuración, los requisitos de registro o utilización del Portal, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna a favor del Usuario.

3.2 Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente los Términos y Condiciones. El uso continuo que haga del Portal luego de haberse realizado cambios en estos Términos y Condiciones significará que el Usuario acepta esos cambios.

3.3 El miembro tiene la posibilidad de cancelar su membresía si no está de acuerdo llamando al 092859042 en donde los agentes del centro de atención telefónica se encargarán de hacer la cancelación. En esta cancelación no se hará devolución del dinero.

## 4. Contenido

4.1 Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en el Portal, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales, emblemas comerciales, código fuente y cualquier otra información (el "Contenido"), es de propiedad de

Buenvet, o ha sido licenciada a ésta por los terceros que tienen el derecho y capacidad para hacerlo.

4.2 El Contenido no puede ser copiado, reproducido, posteo, transmitido, republicado, trasladado o distribuido de ninguna manera a otro computador, servidor, o cualquier otro medio sin el consentimiento previo y expreso de Buenvet.

## 5. Usos No Permitidos en el Portal

5.1 Las siguientes actividades están prohibidas en el Portal:

- (i) Anidar páginas del Portal dentro de “frames” de sitios externos.
- (ii) Utilizar “spiders”, “site copiers” o cualquier otro dispositivo, programa, algoritmo o método para acceder, adquirir, copiar o monitorear cualquier parte o contenido del Portal.
- (iii) Intentar obtener acceso privilegiado a cualquier parte del Portal, servidores o redes mediante “hacking”, “password mining” o cualquier método.
- (iv) Revisar o escanear el Portal, servidores o redes de Buenvet, en busca de vulnerabilidades de seguridad.
- (v) Hacer “look-up”, “trace” o “sniffer” a la información transmitida desde o hacia cualquier Usuario.
- (vi) Hacer intentos desproporcionados de utilización del Portal, los servidores o las redes de Buenvet que puedan derivar en la negación del servicio.
- (vii) Utilizar cualquier dispositivo, software o rutina para interferir con el adecuado funcionamiento del Portal sus transacciones.
- (viii) Intentar manipular cualquier información transmitida hacia o desde el Portal para suplantar a otra persona o a Buenvet.
- (ix) Utilizar el Portal para fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que vayan en contra de estos Términos y Condiciones, así como la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público.

5.2 Buenvet se reserva el derecho de restringir unilateralmente el acceso de cualquier Usuario al Portal en caso de detectar o sospechar cualquier uso no permitido del Portal. Buenvet podrá iniciar acciones legales de cualquier naturaleza en contra de los Usuarios que hagan algún uso no permitido del Portal

## 6. Limitación de Responsabilidad

6.1 El Usuario acepta y reconoce que Buenvet no se hace responsable por los riesgos a los que se encuentra expuesta su infraestructura tecnológica y el Portal. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias incluyendo, sin limitarse, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su integración, huecos, gusanos o virus, sabotajes en los soportes lógicos, bases de datos, y otros delitos informáticos. Al hacer uso del Portal el Usuario acepta irrevocablemente y exonera a Buenvet de cualquier responsabilidad derivada de estos hechos.

6.2 Buenvet se reserva el derecho de realizar en cualquier momento, sin previo aviso, por cualquier motivo y sin que ello derive en derecho a compensación, actividades de mantenimiento, correcciones o cambios en el Portal que incluyen:

- (i) Modificar o cambiar el Portal, o una parte del mismo.
- (ii) Interrumpir la operación del Portal, de forma programada o no.
- (iii) Suspender o terminar la operación o el acceso al Portal, o una parte del mismo

## 7. Capacidad Legal

El Portal sólo está disponible para personas que tengan capacidad legal para contratar de conformidad con las leyes aplicables de la República Oriental del Uruguay. No podrán utilizar el Portal las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. Los actos que los incapaces o menores de edad realicen en este Portal serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

## 8. Registro y Uso del Portal

El usuario puede abrir una cuenta con sus datos y para ello deberá completar el formulario de registro con todos los datos legales requeridos para poder expedirle su factura de venta de acuerdo con la legislación uruguaya. En caso de abrir una cuenta, el usuario se convierte en Usuario autorizado del Portal (el "Miembro" Buenvet o el "Usuario"), lo que le permite acceder a las promociones, y para la adquisición futura de productos y/o servicios ofrecidos en este Portal. Buenvet podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Miembros, pero Buenvet NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Si se verifica o sospecha un uso fraudulento, malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones o contrarios a la buena fe, Buenvet tendrá el derecho inapelable de dar por terminados los créditos, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.

Buenvet se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, Buenvet podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El Miembro, una vez registrado, dispondrá de su dirección de correo electrónico y una clave secreta (en adelante la "Clave") que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. En caso de poseer estos datos, el Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el Portal. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su Clave secreta registrada en el Portal, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información (la "Cuenta"). Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de Buenvet en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Miembro se compromete a notificar a Buenvet en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Buenvet LLC se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

## 9. Condiciones de pago

El precio que se deberá pagar por cada servicio adquirido será el precio vigente en el Portal al momento de hacerse el pedido.

Los precios dispuestos en el Portal podrán ser modificados en caso de que Buenvet realice promociones u ofertas. En estos casos se informará al Usuario la vigencia de los precios especiales a través de los términos y condiciones que regulen la respectiva oferta o promoción.

## 9.1 Facturación al usuario

El usuario autoriza expresamente a que la facturación de los servicios que sean reservados a través del Portal, sea una factura física o electrónica, expedida de acuerdo con las regulaciones uruguayas, la cual le llegará a su correo físico o electrónico registrado, según sea el caso.

## 10. Términos y Condiciones Plan de Socios Buenvet

A continuación, se describen los términos y condiciones de Buenvet (según se define más adelante) y están dirigidos a los Usuarios (según se define más adelante) y cualquier interesado en adquirir los servicios de Buenvet.

### 10.1 ¿Qué es Buenvet ?

Buenvet es un plan de servicios opcional dirigido a los usuarios de Buenvet en Uruguay. El servicio de Buenvet será prestados por Buenvet LLC. Buenvet solo tendrá cobertura en la ciudad de Montevideo y Ciudad de la costa al sur de Ruta Interbalnearia y al este hasta El Pinar (inclusive).

### 10.2. Responsabilidades del Usuario

#### 10.2.1 Provisión de Información Completa y Veraz:

El Usuario se compromete a proporcionar información completa y veraz sobre su mascota al momento de registrarse en el plan Buenvet . Esto incluye, pero no se limita a, el historial médico de la mascota, condiciones preexistentes, y cualquier otra información relevante para la adecuada prestación de los servicios. Cualquier omisión, inexactitud o falsedad en la información proporcionada podría resultar en la suspensión o cancelación de los servicios, así como en la denegación de futuras reclamaciones.

#### 10.2.2 Actualización de la Información de Contacto y Pago:

El Usuario es responsable de mantener actualizada su información de contacto y de pago en todo momento. Esto incluye, entre otros, la dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección de residencia y los datos de la tarjeta de crédito o débito asociada al plan. Cualquier cambio en esta información debe ser reportado de inmediato a Buenvet a través de los canales de atención dispuestos. La falta de actualización puede llevar a interrupciones en el servicio o a la imposibilidad de acceder a ciertos beneficios del plan.

#### 10.2.3 Cumplimiento de las Recomendaciones Médicas:

El Usuario debe seguir todas las recomendaciones y directrices proporcionadas por los veterinarios de Buenvet . Esto incluye la administración de medicamentos, seguimiento de tratamientos, y cualquier otra indicación relacionada con la salud de la mascota. El

incumplimiento de estas recomendaciones puede afectar negativamente la salud de la mascota y exonerar a Buenvet de cualquier responsabilidad derivada de ello.

#### 10.2.4 Uso Responsable del Servicio:

El Usuario se compromete a hacer un uso responsable, razonable y de buena fe de los servicios brindados por Buenvet. Queda expresamente prohibido cualquier uso indebido, abusivo, fraudulento o que contradiga el espíritu y finalidad del servicio contratado.

Se considerarán **usos indebidos**, entre otros, pero no limitados a:

- No encontrarse en el domicilio en el horario acordado para una visita sin previo aviso razonable.
- Solicitar visitas o atenciones a domicilio de forma reiterada sin justificación médica válida, o por motivos triviales, tales como la administración de medicamentos orales simples que el propietario puede realizar sin riesgo.
- Maltrato o conducta inapropiada hacia el personal veterinario o hacia la mascota.
- Simulación o exageración de síntomas o condiciones de salud con el fin de obtener servicios adicionales sin necesidad clínica.
- Cambios reiterados de horario o cancelaciones de último momento (por ejemplo, con menos de 2 horas de anticipación), especialmente de forma sistemática.
- No contar con las condiciones adecuadas para la atención domiciliaria, como tener a la mascota lista o brindar un entorno seguro y accesible para el profesional.
- Intentar utilizar el servicio para mascotas no registradas en el plan contratado o permitir el uso del servicio por parte de terceros no autorizados.
- Presentar quejas o reclamos infundados de forma reiterada con el objetivo de obtener beneficios indebidos.
- Incumplir reiteradamente con los tratamientos o indicaciones médicas brindadas por el equipo profesional de Buenvet.
- Falsificación de información médica, suplantación de identidad, o uso del servicio por personas no autorizadas.
- Mantener mascotas con conducta agresiva sin informar a Buenvet ni tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del personal.

Buenvet se reserva el derecho de **evaluar clínicamente la pertinencia de cada solicitud de atención a domicilio**. En todos los casos, la decisión del equipo veterinario de Buenvet, basada en criterios profesionales y evidencia médica, prevalecerá sobre la solicitud del Usuario. Esta evaluación busca garantizar un uso adecuado de los recursos y priorizar la atención de casos que realmente lo requieran.

Asimismo:

- Buenvet podrá establecer **parámetros de uso razonables y proporcionales** según el tipo de plan contratado. El uso que supere dichos parámetros podrá ser revisado y sujeto a restricciones, sugerencias de cambio de plan o suspensión.
- Las solicitudes de atención domiciliaria deben realizarse con un mínimo de **4 horas de anticipación**, salvo en casos de urgencia. Las solicitudes fuera de este plazo estarán sujetas a disponibilidad operativa.
- Algunos beneficios como **cirugías, estudios diagnósticos o intervenciones clínicas** solo estarán disponibles previa evaluación médica del equipo de Buenvet.

- En caso de detectarse indicios de **maltrato animal o negligencia**, Buenvet podrá intervenir o informar a las autoridades competentes conforme a la normativa vigente.
- Buenvet podrá realizar **auditorías internas** sobre el uso de los servicios para detectar conductas indebidas o patrones inusuales de utilización.
- En situaciones límite o ambiguas, Buenvet podrá derivar la solicitud a **revisión interna** antes de aprobar la prestación del servicio.
- Buenvet no garantiza resultados específicos respecto a la evolución clínica de la mascota. Los servicios prestados son de naturaleza profesional y diligente, pero están sujetos a variables externas.
- Buenvet podrá **limitar temporalmente el acceso a ciertos servicios** en función de su capacidad operativa, priorizando urgencias y solicitudes según orden de ingreso.
- En caso de que el personal determine que una mascota representa un **riesgo físico** para la atención, podrá suspenderse la visita. El Usuario deberá tomar las medidas necesarias para contenerla en futuras ocasiones.
- Algunos beneficios del plan pueden ser prestados por **terceros aliados**. Buenvet no será responsable por daños, demoras o incumplimientos atribuibles directamente a dichos prestadores.
- Las **zonas de cobertura** podrán ser modificadas con aviso previo de 10 días por parte de Buenvet, a fin de optimizar la operación.
- Ciertos beneficios podrán requerir una **permanencia mínima** en el plan para su activación, como intervenciones quirúrgicas o procedimientos de alto costo.

El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones podrá derivar en **advertencias, suspensión temporal, limitación de beneficios, o cancelación definitiva** del plan, sin derecho a reembolso. Estas medidas tienen como objetivo preservar la calidad del servicio, la salud de las mascotas, la disponibilidad para otros usuarios y la seguridad del personal veterinario.

### 10.3. Limitaciones de Responsabilidad

#### 10.3.1 Exención de Responsabilidad por Daños Indirectos:

Buenvet no se hace responsable por cualquier daño indirecto, incidental, especial o consecuente que pueda resultar del uso del servicio, incluyendo, pero no limitado a, la pérdida de beneficios, interrupciones del servicio, o cualquier otro daño que no sea consecuencia directa de la prestación de los servicios contratados. Esta exención de responsabilidad aplica salvo en los casos en que se demuestre negligencia grave o dolo por parte de Buenvet.

Buenvet no se hace responsable por cualquier daño indirecto que pueda sufrir el dueño de la mascota, incluyendo pero no limitado a, pérdidas económicas, daño moral, angustia emocional, estrés, o cualquier otro tipo de daño psicológico o físico que no sea una consecuencia directa e inmediata del uso de los servicios proporcionados por Buenvet . Esta limitación de responsabilidad se aplica incluso en casos donde el Usuario haya informado a Buenvet sobre la posibilidad de tales daños. La única excepción a esta



limitación será en los casos donde se pueda demostrar que dichos daños fueron causados por negligencia grave o dolo por parte de Buenvet.

#### 10.3.2 Naturaleza Complementaria de los Servicios de Telemedicina:

Los servicios de telemedicina ofrecidos por Buenvet son de naturaleza complementaria y no sustituyen una consulta presencial cuando sea necesario. En situaciones donde la salud de la mascota requiera una evaluación o intervención física, el Usuario debe acudir a una clínica veterinaria o coordinar con Buenvet el traslado del paciente, quedando esto sujeto a disponibilidad por parte de los recursos de Buenvet. Buenvet no se hace responsable por diagnósticos o tratamientos insuficientes que puedan derivarse del uso exclusivo de servicios de telemedicina en situaciones que requieren atención presencial.

#### 10.3.3 Exención de Responsabilidad por Pérdidas Directas:

Buenvet no se hace responsable por cualquier pérdida directa, incluyendo, pero no limitado a, la muerte de la mascota o problemas graves de salud que puedan surgir durante o después del uso de los servicios de Buenvet. Esto incluye situaciones donde la condición de la mascota se deteriore, fallezca, o sufra cualquier otro daño grave, incluso si estos eventos ocurren durante la prestación de los servicios contratados. Esta exención se aplica en todos los casos, excepto cuando se pueda demostrar que el daño fue causado por negligencia grave o dolo por parte de Buenvet.

#### 10.3.4 Limitaciones en la Disponibilidad del Servicio:

Buenvet se esfuerza por garantizar la disponibilidad continua del servicio, pero no puede asegurar la disponibilidad ininterrumpida del mismo. Interrupciones temporales, mantenimientos programados o problemas técnicos pueden afectar el acceso al servicio, y Buenvet no se hace responsable por las consecuencias que dichas interrupciones puedan causar.

#### 10.3.5 Fuerza Mayor:

Buenvet no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones en los casos en que dicho incumplimiento sea consecuencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero no limitado a, desastres naturales, actos de terrorismo, pandemias, fallas de infraestructura tecnológica, y otras circunstancias que estén fuera del control razonable de Buenvet.

### 10.4 Beneficios

Mediante Buenvet se ofrecen los siguientes beneficios de acuerdo al plan adquirido.

		<b>Básico</b>
<b>Item</b>	<b>Precio (Pesos Uruguayos por mes)</b>	<b>\$399</b>
a	Telemedicina	Gratis
b	Atencion Clinica a Domicilio	Gratis



c	Urgencia	1 por año Gratis
d	Esquema de vacunación anual (vacuna incluida)	Gratis
f	Envío de productos a domicilio	15% de descuento
e	Traslado a Clinica	15% de descuento
g	Antiparasitario interno	15% de descuento
h	Antiparasitario externo	15% de descuento
i	Estudios	15% de descuento
j	Intervencion Clinica	15% de descuento
k	Castración	15% de descuento
l	Cirugia	15% de descuento
m	Internacion	15% de descuento
n	Medicamentos	15% de descuento
o	Piedras sanitarias	15% de descuento
p	Grooming	15% de descuento
q	Alimentación	15% de descuento
r	Petshop	15% de descuento

Buenvet es personal e intransferible a una mascota diferente a la que se registró en la compra. Todos los valores se expresan en Pesos Uruguayos y son IVA incluido.

## 10.5 Descripción de Asistencias

### 10.5.1 Consulta Telemedicina:

Esta asistencia consiste en la asesoría veterinaria virtual ilimitada mediante chat o video consulta, dependiendo de la determinación y autorización previa de un veterinario de Buenvet . Este servicio se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, todo el año.

### 10.5.2 Atención Clínica a Domicilio:

La necesidad de esta asistencia será determinada por el veterinario que atienda al paciente en el punto anterior. Para la misma, el dueño de la mascota o un representante deberá estar presente al momento de la asistencia en el domicilio. Dicha consulta no incluye medicamentos, exámenes de laboratorio, urgencias, hospitalización, entre otros. Dichos servicios estarán sujetos a la cobertura del plan del cliente. El horario de atención a

Domicilio es de Lunes a Viernes de 8 a 20hs y Sábados de 8 a 14hs, cualquier atención a domicilio fuera de este horario se considerará una Atención Clínica de Urgencia.

#### 10.5.3 Atención Clínica de Urgencia:

La necesidad de esta asistencia será determinada por el veterinario que atienda al paciente en el 10.2.1 cuando el tutor del paciente pida por una atención de Urgencia. Para la misma, el dueño de la mascota o un representante deberá estar presente al momento de la asistencia en el domicilio. Dicha consulta no incluye medicamentos, exámenes de laboratorio, hospitalización, entre otros. Dichos servicios estarán sujetos a la cobertura del plan del cliente.

#### 10.5.4 Esquema de Vacunación Anual:

Esta asistencia consiste en la aplicación del esquema de vacunación anual para felinos o caninos. La vacuna será aplicada por personal idóneo por Buenvet, quien escogerá la marca y dosis que se debe aplicar a la mascota. Si el plan adquirido es para caninos cachorros las vacunas administradas son pentavalente o heptavalente (dependiendo la dosis administrada) y rabia, mientras que en el caso de los adultos son la heptavalente y rabia. Para el caso de gatitos (felinos cachorros) se administran 2 dosis de trivalente más la vacuna de rabia, mientras que en los gatos adultos las vacunas anuales son la trivalente (única dosis) y rabia. La dosis, marca y día de aplicación de las vacunas dependerán de la discreción médica del veterinario asignado por Buenvet.

#### 10.5.5 Envíos a Domicilio:

Servicio de entrega a domicilio de productos y medicamentos adquiridos a través de Buenvet.

#### 10.5.6 Traslado a Clínica:

Esta asistencia cubre el traslado de la mascota desde su domicilio a una clínica veterinaria cuando sea necesario. El servicio de traslado se realiza en vehículos acondicionados para el transporte seguro de animales.

#### 10.5.7 Antiparasitario Externo:

Incluye la entrega de la dosis de antiparasitarios externos para proteger a la mascota contra pulgas, garrapatas y otros parásitos externos. La frecuencia y tipo de antiparasitario serán

determinados por el veterinario asignado, de acuerdo con las necesidades específicas de la mascota.

#### 10.5.8 Antiparasitario Interno:

Incluye la entrega de la dosis de antiparasitario interno durante la vigencia del plan. El medicamento antiparasitario y la frecuencia será indicado y escogido por el veterinario asignado por Buenvet, y se administrará en las fechas y dosis recomendadas para asegurar la salud interna de la mascota.

#### 10.5.9 Estudios:

Cubre la realización de estudios diagnósticos, como análisis de sangre, radiografías, ecografías y otros exámenes necesarios para la evaluación de la salud de la mascota.

#### 10.5.10 Intervención Clínica:

Esta asistencia incluye procedimientos clínicos necesarios para el tratamiento de la mascota, como suturas, limpiezas dentales, drenaje de abscesos, entre otros. Las intervenciones cubiertas y su frecuencia estarán determinadas por la evaluación del veterinario.

#### 10.5.11 Castración:

Incluye la cirugía de castración o esterilización de la mascota, según el género. Este procedimiento está cubierto dentro de los planes que lo incluyan, y será realizado por un veterinario calificado asignado por Buenvet. Las condiciones y edad de la mascota serán evaluadas antes de la intervención.

#### 10.5.12 Cirugía:

Intervenciones quirúrgicas (cirugía, anestesia y cuidados postoperatorios) que la mascota pueda necesitar. Los detalles específicos de las cirugías dependen de la evaluación médica.

#### 10.5.13 Internación:

Este servicio cubre la hospitalización de la mascota en caso de que necesite cuidados intensivos o monitoreo continuo. La duración y condiciones de la internación estarán sujetas a la evaluación del veterinario.

#### 10.5.10 Medicamentos:

Incluye el suministro de medicamentos prescritos por el veterinario como parte del tratamiento de la mascota.

#### 10.5.15 Piedras Sanitarias:

Provisión de piedras sanitarias (arena para gatos) para la higiene de mascotas felinas.

#### 10.5.16 Grooming:

Incluye un servicio de grooming mensual para la mascota, que abarca baño, corte de pelo y uñas, limpieza de oídos y otras atenciones estéticas básicas. Este servicio se proporcionará en centros asociados o a domicilio.

#### 10.5.17 Alimentación:

Alimentos para mascotas, incluidos alimentos balanceados, dietas específicas o suplementos según las necesidades nutricionales de la mascota.

#### 10.5.18 Petshop:

Descuentos y beneficios exclusivos en productos de petshop, como juguetes, accesorios, camas, y otros artículos para mascotas, disponibles en tiendas asociadas o en la tienda en línea de Buenvet.

#### 10.5.19 Descuentos:

Incluye descuentos en una variedad de servicios y productos adicionales no cubiertos directamente por el plan, tales como medicamentos y servicios adicionales, y otros beneficios exclusivos para los suscriptores de Buenvet .

#### 10.6 Ajuste Anual de la Cobertura:

El valor de la cobertura se ajustará anualmente para reflejar la inflación y el aumento de los costos de los servicios veterinarios. Estos ajustes se realizan de manera automática al inicio

de cada año, asegurando que la cobertura ofrecida siga siendo adecuada y competitiva en el contexto del mercado

## 10.7 Condiciones Preexistentes

10.7.1 Definición: Las condiciones preexistentes son aquellas enfermedades, lesiones o cualquier condición médica que la mascota ya presentaba antes de la fecha de activación del plan Buenvet.

10.7.2 Exclusión de Cobertura: Se cubren únicamente enfermedades o accidentes sufridos durante la vigencia de la cobertura como socio. Las condiciones preexistentes no serán cubiertas por Buenvet. Esto incluye, pero no se limita a, tratamientos, procedimientos, consultas, medicamentos o cualquier otro servicio relacionado con dichas condiciones.

10.7.3 Identificación de Condiciones Preexistentes: Al momento de la suscripción, el Usuario deberá proporcionar un historial médico completo de la mascota. Cualquier condición no declarada que sea posteriormente identificada como preexistente también será excluida de la cobertura.

10.7.4 Evaluación Médica: Buenvet se reserva el derecho de solicitar una evaluación médica previa de la mascota para determinar la existencia de condiciones preexistentes antes de la activación de cualquier plan.

10.7.5 Responsabilidad del Usuario: Es responsabilidad del Usuario informar de manera veraz y completa sobre cualquier condición preexistente que pueda afectar la salud de la mascota. La omisión o falsificación de información puede resultar en la cancelación del plan y la denegación de futuras reclamaciones.

10.7.6 En caso que de la existencia de una enfermedad preexistente, el Usuario deberá abonar el costo correspondiente a los servicios realizados a su mascota, incluyendo, pero no limitandose a, tratamientos, procedimientos, consultas, medicamentos o cualquier otro servicio relacionado con dichas condiciones.

10.7.7 Excepciones: Solo en casos donde se haya establecido expresamente en el contrato del plan correspondiente, ciertas condiciones preexistentes podrían ser cubiertas bajo términos específicos y limitados.

## 10.8 Condiciones de las asistencias

10.8.1 Zona de cobertura: Todas las asistencias mencionadas en el punto anterior serán atendidas siempre y cuando la mascota se encuentre en los siguientes barrios de Montevideo y Ciudad de la costa:

- Punta Carretas
- Pocitos
- Buceo
- Malvin
- Punta Gorda

- Carrasco
- Carrasco Norte
- Parque Miramar
- San Nicolas / Olivos / Parques
- Ciudad Vieja
- Centro
- Barrio Sur
- Palermo
- Parque Rodo
- Cordon
- Villa Dolores
- Parque Battle
- Aguada
- La Comercial
- Jacinto Vera
- Reducto
- Bella Vista
- Prado
- Atahualpa
- Brazo Oriental
- La Figurita
- Tres Cruces
- Larrañaga
- La Blanqueada
- Villa Muñoz / Retiro / Goes
- Mercado Modelo
- Unión
- El Dorado
- Malvin Norte (excepto entre Rambla Euskalerrria, Isla de Gaspar, Hipolito Irigoyen, Emilio Castelar y Enrique Chiancone). Complejo Euskalerrria 70 vamos.
- La Tahona
- Barra de Carrasco
- Parque Carrasco
- Shangrila
- Lagomar
- El Bosque
- Solymar (Todos: Montes, Lomas, Medanos, Coilinas)
- El Pinar
- Los Sauces

## 10.9 Requisitos de compra de Buenvet

10.9.1 Derecho de admisión. Buenvet se reserva el derecho de admisión de las mascotas al plan Buenvet . La admisión estará sujeta a una evaluación inicial del estado de salud de la mascota, realizada por nuestros veterinarios. Solo tras la aprobación de esta evaluación, la mascota será admitida al plan. En caso de que la mascota no cumpla con los criterios de

admisión establecidos, Buenvet procederá a la devolución íntegra del pago realizado por el cliente, sin generar ningún costo adicional.

## 10.10. Vigencia y Cancelación del Plan

### 10.10.1 Vigencia:

El plan Buenvet tiene una vigencia inicial de un mes a partir de la fecha de confirmación del pago por parte de Buenvet. El plan se renovará automáticamente al final de cada período mensual, permaneciendo vigente de manera indefinida, salvo que se solicite su cancelación por parte del Usuario. El pago se renovará automáticamente mes a mes con la tarjeta de crédito que registró la compra.

10.10.2 Incumplimientos en Pago. Días próximos al vencimiento del pago mensual el Usuario debe asegurarse de tener fondos en la tarjeta registrada para el pago. Si el Usuario no tiene fondos en la tarjeta o no realiza el pago el día de la fecha de vencimiento, se le darán 10 días calendario de plazo contados a partir de la fecha de vencimiento del plan Buenvet (el "Periodo de No Pago") para comunicarse con Buenvet y cambiar su método de pago para poder reactivar el plan Buenvet. Durante el Periodo de No Pago, el plan Buenvet estará suspendido. Si después del vencimiento del Periodo de No Pago el Usuario no hace el pago, el plan Buenvet que tenga el Usuario se cancelará unilateralmente por Buenvet sin posibilidad de ser reactivado. No se harán devoluciones de dinero como consecuencia de dicha terminación. Si el Usuario quiere tener los beneficios de Buenvet deberá comprar un nuevo plan.

### 10.10.3 Cancelación:

10.10.3.1 Derecho de Cancelación por Parte del Usuario: El Usuario puede cancelar el plan en cualquier momento. Tras la cancelación, la cobertura y los beneficios del plan se mantendrán activos hasta el último día del período mensual ya pagado. No se realizarán cargos adicionales después de la cancelación, y el plan no se renovará al finalizar el mes en curso.

### 10.10.3.2 Derecho de Cancelación por Parte de Buenvet:

Buenvet se reserva el derecho de cancelar unilateralmente cualquier plan Buenvet en cualquier momento y por cualquier motivo. En caso de que Buenvet ejerza este derecho, se notificará al Usuario con al menos 30 días de antelación. Si la cancelación se realiza durante un período de cobertura ya pagado, Buenvet reembolsará el pago de este periodo, y el Usuario no continuará recibiendo los beneficios del plan. En situaciones donde la cancelación se deba a un incumplimiento grave de los términos y condiciones por parte del Usuario, Buenvet se reserva el derecho de cancelar el plan de manera inmediata sin previo aviso ni derecho a reembolso.

## 11. Fuerza Mayor



### 11.1 Exención de Responsabilidad por Fuerza Mayor:

Buenvet no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones en los casos en que dicho incumplimiento sea consecuencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Estos eventos incluyen, pero no se limitan a, desastres naturales, incendios, inundaciones, terremotos, pandemias, actos de terrorismo, guerras, conflictos civiles, fallas en la infraestructura tecnológica, huelgas, interrupciones en el suministro de servicios públicos, actos gubernamentales, o cualquier otra circunstancia que esté fuera del control razonable de Buenvet y que impida el cumplimiento de sus obligaciones bajo estos términos y condiciones.

### 11.2 Suspensión de Obligaciones:

En caso de que ocurra un evento de fuerza mayor, las obligaciones de Buenvet quedarán suspendidas mientras dure la causa de fuerza mayor. Buenvet hará todos los esfuerzos razonables para notificar al Usuario sobre la existencia de dicho evento y el impacto en la prestación de los servicios.

### 11.3 Reanudación del Servicio:

Una vez que las circunstancias de fuerza mayor hayan cesado, Buenvet reanudará sus obligaciones tan pronto como sea razonablemente posible. Si el evento de fuerza mayor persiste por un período prolongado, Buenvet se reserva el derecho de cancelar el servicio afectado, en cuyo caso se reembolsará al Usuario cualquier pago realizado por servicios no prestados.

## 12. Asistencia para los usuarios

La Plataforma Buenvet dispone de un chat a través de WhatsApp al 092859042 en el cual se pueden realizar consultas.

En cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, a continuación, se presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, Buenvet informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Sin embargo, si la solicitud es difícil comprensión o está incompleta, es posible requerir al Usuario para que proporcione una aclaración o la nueva información pertinente, dentro de los siguientes cinco (5) días calendario.

Si su petición no es respondida de manera correcta, podrá poner su caso en conocimiento de la Unidad de Protección al Consumidor.

### 13. Protección de Datos Personales

#### 13.1 Compromiso con la Protección de Datos:

Buenvet se compromete a proteger la privacidad y la seguridad de los datos personales de sus Usuarios, en cumplimiento con la Ley N° 16.331 de Protección de Datos Personales y Habeas Data de la República Oriental del Uruguay, y sus reglamentaciones complementarias.

#### 13.2 Recolección y Uso de Datos Personales:

Los datos personales proporcionados por los Usuarios serán utilizados exclusivamente para los fines relacionados con la prestación de los servicios contratados, tales como la administración de los planes Buenvet, la gestión de cuentas de usuario, la comunicación de actualizaciones o cambios en los servicios, y la realización de encuestas de satisfacción. Los datos recolectados podrán incluir información de contacto, datos de la mascota, y detalles de pago, entre otros.

#### 13.3 Consentimiento para el Tratamiento de Datos:

Al proporcionar sus datos personales, el Usuario otorga su consentimiento expreso para que Buenvet realice el tratamiento de dichos datos conforme a las finalidades descritas anteriormente. Este tratamiento incluye la recolección, almacenamiento, uso, actualización, transmisión, y, en su caso, eliminación de los datos personales.

#### 13.4 Derechos del Usuario:

El Usuario tiene derecho a acceder, rectificar, actualizar, suprimir y oponerse al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, conforme a lo establecido en la Ley N° 16.331. Para ejercer estos derechos, el Usuario podrá dirigirse a Buenvet a través de los canales de contacto dispuestos, indicando claramente su solicitud.

#### 13.5 Seguridad de los Datos:

Buenvet implementa las medidas técnicas, administrativas y físicas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales de los Usuarios, protegiéndolos contra accesos no autorizados, alteraciones, divulgación o destrucción.

### 13.6 Transferencia de Datos:

Buenvet podrá transferir los datos personales a terceros con quienes tenga relaciones contractuales, siempre que sea necesario para la correcta prestación de los servicios contratados. En todos los casos, se garantizará que dichos terceros cumplan con los estándares de protección de datos personales conforme a la legislación uruguaya.

### 13.7 Conservación de los Datos:

Los datos personales serán conservados por Buenvet únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados o mientras exista una relación contractual o legal con el Usuario. Una vez finalizado este período, los datos serán eliminados de manera segura.

### 13.8 Actualizaciones de la Política de Protección de Datos:

Buenvet se reserva el derecho de modificar esta política de protección de datos personales en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado a los Usuarios a través de los canales habituales y se publicará en la plataforma de Buenvet.

## 14. Responsabilidad del Usuario por Uso del Servicio

### 14.1 Uso Adecuado:

El Usuario se compromete a utilizar los servicios de Buenvet de manera responsable y conforme a lo estipulado en estos términos y condiciones. El uso inadecuado o contrario a las disposiciones establecidas puede resultar en la suspensión o cancelación inmediata del plan sin derecho a reembolso.

### 14.2 Consecuencias del Uso Negligente:

Buenvet no será responsable por los daños, pérdidas o perjuicios causados por el uso negligente, fraudulento o indebido de los servicios por parte del Usuario, incluyendo la violación de las normas y recomendaciones proporcionadas por los veterinarios de Buenvet.

## 15. Legislación aplicable

Los presentes TyC se rigen bajo las leyes de la República Oriental del Uruguay. En caso de que exista una discrepancia o conflicto en cuanto a la interpretación, cumplimiento o validez de estos, se aplicarán las normas establecidas en el ordenamiento jurídico Uruguayo en caso de un eventual proceso.

## 16. Resolución de Conflictos

### 16.1 Validez Parcial:

Si alguna disposición de estos términos y condiciones se declara nula, inválida o inaplicable por un tribunal de jurisdicción competente, dicha disposición se interpretará de manera que refleje la intención original de las partes en la medida permitida por la ley, sin afectar la validez o aplicabilidad de las disposiciones restantes.

### 16.2 Resolución Amistosa:

En caso de cualquier controversia, conflicto o reclamación derivada de estos términos y condiciones, las partes se comprometen a intentar resolver el asunto de manera amistosa en primera instancia.

### 16.3 Mediación y Arbitraje:

Si no se alcanza una resolución amistosa dentro de un plazo de 30 días, las partes podrán optar por someter la disputa a mediación o arbitraje, conforme a las leyes de la República Oriental del Uruguay. El arbitraje será conducido de acuerdo con las reglas del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay.

### 16.4 Jurisdicción:

En caso de que la mediación o arbitraje no resulten satisfactorios, cualquier disputa será sometida a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Montevideo, Uruguay.