

**ANEXO \_\_\_\_\_****CONDICIONADO PLAN INTEGRAL.**

El presente Anexo forma parte integral del CONTRATO DE PRESTACIÓN SERVICIOS DE ASISTENCIA suscrito entre, Federación Uruguaya de Cooperativas de Ahorro y Crédito (en adelante “FUCAC” o “LA COMPAÑÍA”) y URUGUAY ASISTENCIA S.A. (en adelante “UYAS” o “EL CONTRATISTA”) con fecha 1 de mayo de 2012, el cual se rige por los siguientes términos y condiciones:

**PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL Y CARENCIA APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS.**

Las presentes condiciones regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descriptos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, de las presentes condiciones deviene indispensable para la prestación, por parte de UYAS, de los servicios previstos en el presente Anexo. El Beneficiario manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Clausulado General, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

Las presentes condiciones se considerarán conocidas y aceptadas por los Beneficiarios al momento en que sea solicitada la prestación de algunos de los servicios contenidos en el presente documento.

Para solicitar los Servicios aquí incluidos, el Beneficiario deberá contactarse con la Central de Alarma (también denominada en adelante “Central de Operaciones”) exclusiva, al número exclusivo 29032897

Una vez comunicado con la Central de Operaciones antes referido, el Beneficiario deberá informar al operador que atendió su llamada:

1. Su nombre, apellido y cédula de identidad;
2. El tipo de asistencia requerida;
3. Demás datos personales y referidos a la asistencia contratada que se requieran por UYAS a efectos de poder brindar el Servicio.

A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente Anexo, el Beneficiario recibirá las instrucciones correspondientes acerca de los profesionales que lo atenderán, dependiendo del servicio requerido.

Para brindar mayor respaldo y seguridad en la coordinación de los servicios, todas las llamadas, entrantes y salientes de nuestra Central de Operaciones pueden ser grabadas. La solicitud de servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y todas las pautas de las prestaciones incluidas en este condicionado.

Para tener derecho a la prestación y acceder al servicio requerido, es condición indispensable que se esté al día en el pago del Servicio.

La totalidad de los servicios regulados en el presente Anexo tienen un período de carencia de setenta y dos (72) horas desde la adquisición del plan objeto de los mismos. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período carencia antes descripto, no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Anexo.

## SEGUNDO: DEFINICIONES

**“Beneficiario”:** es la persona física que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan.

**“UYAS/El Contratista”:** es Uruguay Asistencia S.A., quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas con el Servicio por sí o a través de su red de prestadores.

**“Servicio (s) o Garantía (s)”:** son las prestaciones de asistencia comprometidas en el presente Anexo.

**“Evento”:** Todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente cubiertas por este instrumento. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituyen un solo evento.

**“Emergencia”:** Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato.

**“Daño Accidental”:** La rotura o el deterioro de los bienes cubiertos no imputables al uso normal de los mismos

**“Hogar” / “Domicilio” / “Vivienda”:** es donde el Beneficiario tiene su residencia habitual y permanente

**“Animal Asistido/Mascota”:** Se entiende por Animal Asistido, solo perros y gatos indicados legalmente como domésticos o de compañía, que conviven con el Beneficiario en su residencia habitual, sin intención lucrativa y que por sus características evolutivas y de comportamiento pueda convivir con el ser humano en un ambiente doméstico, recibiendo de su tenedor atención, protección, alimento y cuidados sanitarios. Cada Beneficiario podrá asociar hasta dos mascotas por contrato, los animales que se les dará servicio serán únicamente los dos primeros que sean registrados con la solicitud de asistencia, teniendo que ser debidamente descriptos (raza, color, largo de pelo, marcas distintivas, etc.). Cualquier mascota que no sea una de las dos registradas por el Beneficiario quedará excluida de las asistencias previstas en este condicionado, no siendo considerado Animal Asistido a los efectos del presente.

**“Accidente”:** Todo evento que provoque daños al vehículo objeto del servicio, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que imposibilite al vehículo circular con seguridad.

**“Avería”:** Todo fallo mecánico o eléctrico que impida al vehículo circular con seguridad.

**“Vehículos cubiertos”:** Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos expresamente registrados por los Beneficiarios, y a razón de un vehículo por contrato ó aquellos que se registren a través de la solicitud de asistencia por primera vez si el Beneficiario es una persona física. No están cubiertos los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg., los destinados al transporte público de personas, los destinados a uso comercial y/o transporte de mercaderías, los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, los vehículos con más de quince (15) años de antigüedad (a excepción de los admitidos específicamente por UYAS), los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matrícula, etc.), los que estén desarmados o fuera de circulación, y aquellos a los que por haberseles instalado barras, paragolpes o cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones y peso de fábrica, no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar. En ningún caso podrán superar las siguientes dimensiones: 5,00 mts de largo por 2,00 mts. de ancho. Están expresamente excluidos los camiones y utilitarios con caja y/o furgón.

## TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este documento será de aplicación dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay.

## CUARTO: SERVICIOS INCLUIDOS

El Plan Integral, cuyo condicionado se describe a continuación, incluye los siguientes servicios de asistencia: i) Asistencia al Hogar, ii) Conexión con Profesionales, iii) Orientación Veterinaria Telefónica iv) Estadía en Hotel para Mascotas, v) Asistencia Tecnológica, vi) Mecánica Ligera y vii) Segunda Opinión Medica.

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo en el Clausulado General aplicables a todas las modalidades del contrato oportunamente suscripto y del que este ANEXO forma parte integrante, UYAS cubre las prestaciones de asistencia antes indicadas y que se detallan a continuación:

## QUINTO: ASISTENCIA AL HOGAR

### 5.1 SERVICIO DE PLOMERÍA:

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del Beneficiario (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5) UYAS enviará, con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro o evacuación. En ningún caso implicará tareas respecto de cañerías u otras instalaciones que se encuentren en parte interior de la construcción y no a la vista.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (a modo de ejemplo cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). El costo total de repuestos y materiales básicos cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

Esta prestación no incluye el costo de la reparación y/o reposición de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del hogar. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, 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. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local cuyo costo serán a entero cargo del Beneficiario. En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el

presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

#### **Limitaciones del servicio de Plomería**

- a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda del Beneficiario.
- b) La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- c) La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- d) Las obstrucciones de cañerías.
- e) Los trabajos de mantenimiento, tales como cambios de ajustes de llaves, cambio de cueritos, orings, etc., así como cualquier reparación no originada en una falla, tendiente a la mejora de las instalaciones existentes.
- f) La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aun cuando la necesidad de estas reparaciones pudieran estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo de UYAS.

#### **5.2 SERVICIO DE ELECTRICIDAD:**

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del Beneficiario o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5), UYAS enviará, con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de estos repuestos y materiales cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

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. En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

#### **Limitaciones del servicio de electricidad:**

- a) La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- b) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

- c) Los trabajos de mantenimiento o de mejora de las instalaciones existentes, no originadas en una falla o avería en las mismas.

### **5.3 SERVICIO DE CERRAJERÍA:**

En caso de pérdida, extravío o hurto de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otra garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda del Beneficiario, la salida de la misma o de una de sus dependencias, UYAS enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de estos repuestos y materiales cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

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.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

### **5.4 SERVICIO DE VIDRIERÍA:**

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior de la vivienda del Beneficiario, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5), UYAS enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo doce (12) horas en, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de estos repuestos y materiales cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

## 5.5 CONDICIÓN DE EMERGENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ANTES DESCRIPTOS:

A los efectos de la prestación de los servicios antes detallados en la presente cláusula, el concepto de “emergencia” vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios:

**5.5.a Condición de emergencia en plomería:** Rotura de instalaciones fijas de la vivienda que produzcan daños, tanto en los bienes del Beneficiario, como en los de otras personas. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

**5.5.b Condición de emergencia en electricidad:** Ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.

**5.5.c Condición de emergencia en cerrajería:** Cualquier contingencia que impida el acceso del Beneficiario a la vivienda, la salida del mismo o de una de sus dependencias, y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas.

**5.5.d Condición de emergencia en vidriería:** Rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forme parte del cerramiento (vertical) de la vivienda, en tanto tal rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas.

## 5.6 LIMITACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios, quedan excluidos además del servicio de emergencia los siguientes daños y contingencias:

- a) Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.
- b) Las reparaciones de magnitud sobre instalaciones no visibles, que requieran la rotura de pisos y/o paredes, y el recambio de instalaciones eléctricas o sanitarias completas.
- c) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.
- e) Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.
- f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS.
- g) Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.
- h) Las reparaciones sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aun cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del beneficiario.
- i) Las reparaciones sobre instalaciones informales o fuera de la ley o regulaciones previstas por organismos estatales de contralor. A modo de enumeración sin que tenga carácter taxativo: OSE, UTE, ANTEL, etc.

## 5.7 LÍMITE DE EVENTOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo cuatro (4) eventos de emergencia por año de vigencia, pudiendo utilizarlos en cualquiera de los rubros descriptos, hasta un máximo de dos (2) eventos de emergencias por rubro. Sin perjuicio del límite de eventos, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de 90 días a contar desde la definitiva reparación, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo evento.

## SEXTO: CONEXIÓN CON PROFESIONALES

UYAS, a solicitud del Beneficiario, le proporcionará información, pondrá a su disposición o enviará a su hogar, profesionales o personal de empresas que puedan formular sin cargo un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el Beneficiario desee realizar (sólo será sin cargo la formulación del presupuesto, no así las reparaciones que efectivamente se realicen, las que serán de entero cargo del Beneficiario), respecto de alguna de las siguientes especialidades:

1. Plomería.
2. Electricidad.
3. Cerrajería.
4. Vidriería.
5. Albañilería.
6. Pintura.
7. Carpintería.
8. Herrería.
9. Jardinería

Será siempre por cuenta exclusiva y total del Beneficiario el importe correspondiente al desplazamiento, mano de obra y materiales para la ejecución de los trabajos y servicios solicitados, así como cualquier otro gasto que se produjera para el cumplimiento de tales prestaciones.

### Operativa del Servicio

- i) **Apertura de expediente:** El Beneficiario se contacta con UYAS para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y momento para la realización del trabajo, de acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la disponibilidad de los profesionales.
- ii) **Asignación del servicio al proveedor:** El operador de UYAS asignará un trabajo al proveedor más adecuado. Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (causa de la avería, domicilio del Beneficiario y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.
- iii) **Presupuestación del trabajo:** El proveedor, se presentará en la vivienda del Beneficiario, localizará la avería y sugerirá el método más adecuado para intervenir. El proveedor realizará un presupuesto del trabajo. Dicho presupuesto no tendrá costo para el Beneficiario y será comunicado al propio Beneficiario y a UYAS (si es posible desde el propio domicilio de la vivienda) de modo que se asegure que el importe y el tipo de intervención son los adecuados.
- iv) **Aceptación del trabajo:** Una vez que el Beneficiario haya aceptado el presupuesto, el proveedor concertará con el Beneficiario la fecha y momento de intervención, siempre informando del mismo a UYAS

- v) **Verificación del servicio:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, UYAS se encargará de comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado. Una vez concluido el trabajo, UYAS procederá al cierre de expediente.

## SÉPTIMO: ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

UYAS 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, gusanos, 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 la Central dentro de dos (2) hora siguiente 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.

### 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.
- b) **Asignación del servicio al Veterinario:** Se agenda la llamada con el Veterinario.
- c) **Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el Veterinario, quien dará asistencia al Beneficiario.
- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

**El límite máximo por el presente servicio será de hasta un (1) evento por mes por todo concepto.**

## OCTAVO: ESTADÍA EN HOTEL PARA MASCOTAS

En caso de viaje del Beneficiario y cuando la Mascota no pueda ser cuidada por un tercero, UYAS abonará el gasto de estadía en hotel para mascotas del Animal Asistido, dentro de los límites aquí establecidos.

En caso de que el Beneficiario quiera solicitar Estadía en hotel para Mascota, tendrá que coordinar el servicio con veinticuatro (24) horas de antelación.

Para acceder al servicio el beneficiario deberá comunicarse telefónicamente a la central operativa durante las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año a efectos que UYAS coordine el referido servicio.

**El máximo a abonar por el presente servicio es un (1) Evento por año de vigencia de la**

**prestación. El límite máximo de noches de hotel para mascotas será de dos (2) noches por cada evento y hasta por un límite máximo de \$ 1.200 (pesos uruguayos mil doscientos) por cada noche de alojamiento del Animal Asistido.**

Es requisito excluyente para tener derecho al presente servicio que se presente la siguiente documentación sanitaria del animal, previo al ingreso del mismo al hospedaje para mascotas: carné de vacunas al día, constancia de que se trata de un animal desparasitado y certificado de pipeta.

Este servicio devengará un pago a cargo del Beneficiario cuando requiera el servicio, que le será cobrado por el establecimiento. Este pago será de \$65 (sesenta y cinco pesos uruguayos) IVA incluido por cada día de estadía del Animal Asistido, para abonar la alimentación de la mascota durante dicha estadía.

Quedan excluidos del presente servicio todos los animales agresivos, incluido aquellos que pudiendo ser calificados como Animal Asistido presenten rasgos de agresividad.

Tanto en feriados como en vacaciones, el presente servicio queda enteramente sujeto a la disponibilidad de los sitios de Hospedaje para Mascota proveedores de UYAS, reconociendo y aceptando el Beneficiario que no existe obligación alguna de UYAS de asegurar espacio de alojamiento en las fechas antes referidas.

Se procederá efectivamente al reembolso según las condiciones del servicio, presentando la documentación (factura oficial) que acredite la contratación del hospedaje para mascotas, en las mismas fechas solicitadas a UYAS y que por disponibilidad de nuestros proveedores no pudimos satisfacer.

El presente servicio solo será brindado dentro del territorio de las ciudades de Montevideo y Ciudad de la Costa de la República Oriental del Uruguay.

## **NOVENO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

UYAS pone a disposición del Beneficiario el Servicio "Asistencia Tecnológica", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de las previstas en este documento. Las solicitudes de asistencia serán recibidas las 24 horas del día los 365 días al año y la zona de prestación del servicio es todo el territorio de la República Oriental del Uruguay.

Primeramente, el Beneficiario podrá contactarse con UYAS de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata, UYAS tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de los técnicos que presten el servicio de forma remota, siempre que ello fuere posible, dependiendo del equipo del que se trate. Mediante la instalación de un software especial y con la autorización del Beneficiario, los técnicos accederán al control remoto del equipo del Beneficiario, cuando ello fuera viable. Además, le explicarán todo lo que estarán haciendo en el mismo momento de la prestación del servicio por conexión remota (desde la propia herramienta o del teléfono fijo). La prestación del servicio por conexión remota será llevada adelante por UYAS únicamente en aquellos equipos en los que la misma pueda realizarse. Respecto de cualquier equipo que no sea viable la conexión remota, en caso que la incidencia no pueda resolverse de forma telefónica o vía mail, éste será el alcance máximo del servicio a prestar. La asistencia prevista en este documento en ningún caso implica la reparación del equipo mediante asistencia presencial de un técnico, sino únicamente la guía telefónica, vía mail o remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

**El límite máximo por el presente servicio será de hasta un (1) evento por mes por todo concepto.**

## 9.2 Características del servicio.

El Servicio será proveído por UYAS a través de las siguientes herramientas:

- 1) Asistencia telefónica: En este caso la asistencia deberá darse dentro del plazo máximo de doce (12) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- 2) Consultas e información por Mail: En este caso el Beneficiario podrá realizar consultas y solicitar información dentro del alcance previsto para el presente servicio en la cláusula 9.3 siguiente, las cuales serán respondidas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el “SOFTWARE DE ACCESO REMOTO). En este caso, el Beneficiario deberá instalar en su equipo este Software que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio. El programa permitirá al Beneficiario realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y asimismo permite a los operadores del Centro de Soporte la navegación compartida con el Beneficiario. Esta herramienta de asistencia sólo resultará aplicable respecto de aquellos equipos en los que pueda realizarse la conexión remota.

## 9.3 Prestación del servicio.

### 9.3.a. Asistencia Telefónica y Asistencia Remota:

El presente servicio podrá ser prestado respecto de cualquier equipo electrónico, tales como tablets, computadoras, notebook, netbook, smartphones, celulares, cámaras, Smart tv.

El Beneficiario podrá solicitar para la solución de problemas relativos a su equipo los siguientes servicios:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica y remota),
- 2) Ayuda para el manejo de sistemas de control parental (solo para asistencia telefónica y remota),
- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica y remota)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica y remota)
- 5) Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (solo para asistencia telefónica y remota)
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica y remota)
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica y remota)
- 8) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota)). El Beneficiario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.

9) Configuración y optimización de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn (sólo para asistencia telefónica y remota)

10) Consultas aplicables a equipos electrónicos y electrodomésticos tales como:

- a) Tipo de corriente aplicable al equipo
- b) Consultas de uso (dependientes del tipo de electrodoméstico)
- c) Teléfono y dirección de Service Oficial
- d) Qué significan alertas que posea el equipo (ej.: imágenes, luces, indicadores, etc.)
- e) Conexión e instalación
- f) Búsqueda de manuales
- g) Rendimiento de la batería
- h) Asesoramiento sobre fallas y como solucionarlas
- i) Sincronización de información para mayor seguridad
- j) Conexión 3G

#### **9.3.b. Consultas e información por Mail: [aspc@uruguayasistencia.com.uy](mailto:aspc@uruguayasistencia.com.uy)**

Consultas: El Beneficiario podrá realizar preguntas relacionadas con su equipo, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud. El plazo de respuesta de las consultas que se realicen por mail no podrá exceder de 24 (veinticuatro) horas hábiles de realizada la consulta.

Información: En caso de que el Beneficiario lo solicite, se le enviará información vía e-mail con novedades tecnológicas, promociones para la compra de computadoras, cursos, precios de programas e información complementaria de carácter corporativa.

#### **9.4 Condiciones de contratación y uso.**

Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto, es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos para los que se haya contratado el Servicio y sea viable la conexión remota (Requisitos y Software asistencia Remota)

#### **9.5 Limitaciones del servicio.**

Todos los aspectos no incluidos en la cláusula 9.3 del presente Anexo quedan excluidos del servicio de Asistencia tecnológica. A modo de ejemplo y sin que implique limitación alguna, en el Servicio no está incluido:

1) Formación on-line sobre productos soportados, tales como solicitud de información sobre procedimientos o acciones a realizar en determinados equipos específicos (consultas tales como: “cómo hace una Mac para ”)

- 2) Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Beneficiario.
- 3) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- 4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- 5) Soporte a equipos no incluidos en la Prestación del Servicio (Cláusula 9.3)
- 6) Soporte a la instalación de programas crackeados.
- 7) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- 8) El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por cuenta del cliente.
- 9) El soporte a servidores.
- 10) La reparación de averías propias de la red de telefonía.
- 11) Capacitaciones sobre programas e informática en general.
- 12) Administración de servidores y proxys.
- 13) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- 14) Soporte a la instalación de programas piratas.

No está cubierta la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

## **9.6 Utilización del servicio.**

Acceso al Portal Uruguay Asistencia/Asistente Online. El acceso al Portal se realiza a través de la URL señalada al contratar el servicio, donde el Cliente podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

### **9.6.a Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO**

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de equipos para las que ha contratado el Servicio y sea viable la conexión remota. El Beneficiario seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

UYAS concede al Beneficiario, que acepta, una licencia de software (en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Beneficiario realice las Tareas de conformidad con lo previsto en el presente Clausulado General.

### **9.6.b Prestación del Servicio**

El cliente deberá llamar al Teléfono 29032897 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

## **9.7 Obligaciones del Beneficiario respecto del servicio.**

El Cliente se compromete a abstenerse de:

- i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en este Clausulado General.
- ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.
- iii) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulneren derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- iv) utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollem actividades ilícitas.

#### **9.8 Utilización del programa bajo exclusiva responsabilidad del Beneficiario.**

El Beneficiario es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Beneficiario en respaldar su información: El Beneficiario acepta que antes y durante la utilización de Asistencia Tecnológica, será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con prestación de servicio o conectado a un equipo con cobertura, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

UYAS no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea designada por el Beneficiario fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc.

#### **9.9 Limitaciones de garantías y de responsabilidad.**

- a) UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
- b) Cuando UYAS brinde el servicio descripto en la presente previsión, referido al Programa "Team Viewer" y le hubiere advertido al Beneficiario de su alcance y riesgos en la utilización de dicho programa, UYAS no responderá, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento de dicho programa; los daños derivados de los defectos del programa, o los daños derivados de la defraudación de la utilidad que el Beneficiario hubiere podido atribuir al programa.
- c) UYAS no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que, a petición del Beneficiario, conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento, siempre que este riesgo haya sido advertido al Beneficiario y éste igualmente solicite llevar adelante la asistencia.

#### **9.10 Transmisibilidad de la licencia.**

El Beneficiario no podrá ceder el Programa ni en todo ni en parte, así como tampoco sub licenciar ni autorizar a terceros su uso.

#### **9.11 Suspensión del servicio.**

UYAS se reserva el derecho a suspender el servicio, en cualquier momento mediando un preaviso de 5 (cinco) días, a aquellos Beneficiarios que incumplan este Clausulado General o que no estén al día con el pago del abono mensual.

## DÉCIMO: MECÁNICA LIGERA

### 10. 1 Obligación de identificación del Beneficiario:

Para permitir a UYAS asistir al Beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación, la obligación a cargo del Beneficiario titular del servicio de estar presente al momento de la asistencia y ser el único solicitante de la misma, pudiendo UYAS en cualquier momento solicitar documentos identificatorios que así lo demuestren.

### 10.2 Prestación

En caso de avería o accidente, UYAS se hará cargo del envío y pago de un móvil con mecánico, para intentar dar solución a la causa de asistencia. Este servicio no incluye el suministro o reposición de repuestos ni piezas de ningún tipo, y estará limitado a reparaciones que puedan realizarse en un plazo máximo de 30 minutos y puedan desarrollarse sin riesgos en la vía pública. La falta de combustible no se considerará avería estando excluida del presente servicio.

### 10.3 Vehículos cubiertos y Eventos

Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos que se registren al momento de la contratación, cuando el Beneficiario es el vehículo, o a través de la solicitud de asistencia mecánica por primera vez.

Si el Beneficiario cambiara de vehículo deberá notificarlo por escrito al Prestador antes de solicitar una nueva asistencia, a efectos de registrarlo como nuevo Vehículo Cubierto (el nuevo vehículo deberá cumplir con todas las condiciones para adquirir la calidad de Vehículo Cubierto). La notificación del cambio deberá ser realizada por fax a través del 29001081, por carta a Plaza Cagancha 1335, Piso 9, Of. 901, dirigida a UYAS, e indicando los datos completos del Titular de la Cuenta (Nombre y Apellido, Documento de Identidad, etc.), los datos del vehículo anterior y de la nueva unidad. Los vehículos deberán tener matrícula vigente de cualquiera de las Intendencias Departamentales Nacionales, y documentación en regla (libreta de propiedad a nombre del Beneficiario).

### 10.4 Límite Máximo

UYAS solo tomará a su cargo el costo de hasta dos (2) servicios de mecánica ligera por Beneficiario y año de vigencia servicio. Los restantes servicios solo serán coordinados, siendo su costo a entero cargo del Beneficiario.

### 10.5 Ámbito territorial de la prestación

La prestación ante descripta, ya sea como consecuencia de una avería mecánica o de un accidente de circulación, tendrá el siguiente el ámbito territorial.

En todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, con las siguientes limitaciones:

1. Los caminos de difícil acceso.
2. Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
3. Las zonas de arenas blandas o movedizas.
4. Zonas excluidas para el tránsito, por orden de autoridad competente.-

5. Cabo Polonio

### 10.6 Limitaciones

No darán derecho a la asistencia contratada ni a rembolso alguno de los siguientes casos:

- a. Los camiones, omnibuses, minibuses y cualquier vehículo que no sea auto o motocicleta.
- b. Los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg.
- c. No se cubren Triciclos, cuadriciclos y bicicletas con motor.
- d. Vehículos matriculados en el exterior, sin matrícula o que no tengan documentación en regla.
- e. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS.
- f. Los vehículos destinados al transporte público de personas. Los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística.
- g. Vehículos en situación de abandono o sin la presencia de un titular responsable presente al momento de prestar la asistencia.
- h. Vehículos de más de diez (15) años de antigüedad.
- i. Gastos de alimentación, de combustible, de movilidad no previstos expresamente y cualquier otro gasto no autorizado en forma expresa por el UYAS.
- j. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a violación de las normas de tránsito.
- k. Las asistencias a los ocupantes del vehículo designado, transportados bajo la modalidad de transporte benévolos conocida por auto-stop.
- l. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a operaciones de revisión, puesta a punto, mantenimiento o instalación de accesorios, así como otro tipo de gastos en concepto de reparaciones por accidente o avería del mismo.
- m. Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación del vehículo en un taller al que haya sido trasladado por el UYAS (a solicitud del Beneficiario).
- n. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a hechos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc., o de fuerza mayor.
- o. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a participación en carreras o eventos de competición similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.
- p. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a una causa reiterada y consecutiva (por ejemplo, batería) y el Beneficiario haya sido advertido con anterioridad por UYAS que de reiterarse la causa no sería posible brindarle el servicio. En estos casos la coordinación de la asistencia podrá brindarse, pero los costos de la misma serán enteramente por cuenta del Beneficiario.
- q. Cuando la ocurrencia se derive de culpa grave o dolo del Beneficiario u otro ocupante del vehículo designado.
- r. Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, apoderamiento ilegítimo de materiales u objetos personales dejados en el vehículo así como accesorios del mismo, aun cuando se encuentren resguardados en el baúl o en cualquier otra parte cerrada del vehículo.
- s. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a falta de combustible.
- t. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a la circulación por playas o zonas arenosas, caminos vecinales en mal estado o cualquier zona no destinada al normal tránsito de vehículos.

- u. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- v. Gastos de apertura de puertas u otros de acceso al Vehículo.
- w. Los daños causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas por el Vehículo.
- x. Las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
- y. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.

## UNDÉCIMO: SEGUNDA OPINIÓN MEDICA

### 11.1 Condiciones de Utilización de los Servicios

El Beneficiario solo podrá hacer uso de las prestaciones incluidas en el presente servicio, para el análisis de enfermedades y/o accidentes, diagnosticados o sufridos después de la contratación del servicio, y en ningún caso para el análisis o tratamiento de dolencias crónicas o pre-diagnosticadas.

Por segunda opinión médica se entiende toda solicitud de información u opinión médica requerida por el médico especialista que atienda al Beneficiario (siempre que a partir de este requerimiento el Beneficiario active la efectiva solicitud del servicio frente a UYAS) y/o por el Beneficiario directamente, en referencia a un diagnóstico, no asumiendo UYAS ningún tipo de responsabilidad por la calidad o idoneidad que preste el hospital o clínica seleccionado por el Beneficiario entre los proveedores de UYAS.

La Segunda Opinión Médica se ofrece para contribuir al diagnóstico de enfermedades graves o intervenciones quirúrgicas complejas, con el propósito de proporcionar información añadida, y prestar consejo en los posibles tratamientos aplicables a la patología del paciente, en ningún caso el servicio implica el tratamiento de la enfermedad. Bajo este concepto, UYAS sufragará los gastos de honorarios médicos, de traductores profesionales y gastos de envíos por courier al exterior para obtener, por intermedio de centros hospitalarios y especialistas médicos de los Estados Unidos, la segunda opinión médica solicitada por el Beneficiario. UYAS cubrirá dichos gastos de manera directa a través de la red de hospitales y especialistas que integran su red de proveedores.

Los servicios comprendidos dentro de la Segunda Opinión Médica son:

#### 10.2 Interconsulta

El Beneficiario podrá solicitar que se le agende interconsultas no presenciales, a los efectos de obtener una Segunda Opinión Médica en relación a un determinado diagnóstico. Cirugía y/o enfermedad que esté recibiendo o vaya a recibir.

El costo de la interconsulta será por cuenta de UYAS por hasta el límite máximo previsto en el presente condicionado. En ningún caso UYAS asumirá el costo del tratamiento. La realización de la interconsulta quedará limitada a la disponibilidad del médico seleccionado. En caso de que no le sea posible concurrir a la consulta, el Beneficiario deberá comunicarlo a UYAS con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas. De no producirse esta comunicación en el tiempo antes indicado, UYAS considerará la consulta realizada y en este caso, el Beneficiario perderá el derecho a solicitudes posteriores del servicio.

Si se proporcionaren varios estudios de la misma región anatómica utilizando la misma modalidad, en relación con la misma patología, se realizará un diagnóstico considerando el estudio más reciente.

Todos los estudios, información sobre el diagnóstico, resultados de pruebas, imágenes y otros informes médicos o información con respecto al estado de salud del Beneficiario, que habrán de proporcionarse a UYAS como base para la Consulta, deberán serle proporcionados dentro de un plazo de treinta (30) días desde la solicitud de la interconsulta original, a los efectos de que sea posible considerarla una única Consulta. Toda solicitud o presentación de informes médicos, estudios, resultados de pruebas diagnósticas, datos, imágenes u otra información médica que se realice en forma separada o con posterioridad al plazo antes indicado, se considerará una solicitud de consulta adicional, independientemente de que se relacione con la misma patología.

### **10.3 Envío de Muestras**

En caso de requerirlo, el Beneficiario podrá solicitar una Segunda Opinión Médica, en referencia a un diagnóstico o enfermedad, mediante el envío de muestras. Las mismas serán analizadas por el equipo médico perteneciente al proveedor que elija el Beneficiario, dentro del listado que le presentará UYAS de las clínicas especializadas en la materia, asumiendo UYAS el costo del análisis de las muestras en la clínica elegida.

UYAS realizará las siguientes tareas:

Se encargará de traducir el material médico del español al inglés, y la respuesta de los especialistas del inglés al español.

Controlará la traducción por medio de un médico internista bilingüe que actuará como coordinador de la consulta, coordinando la información contenida y la eventual consulta con otros profesionales si esto fuera necesario.

Identificará métodos de diagnóstico alternativos aplicables al material enviado, y solicitará el envío de material adicional si fuera necesario.

Coordinará el análisis de material adicional (patologías, laboratorio, radiología, etc.)

Enviarán los exámenes a los especialistas seleccionados.

En ningún caso UYAS será responsable por daños y/o perjuicios que pudieren derivarse de las opiniones de los profesionales consultados.

### **10.4 Consultas vía E-mail**

En caso de requerirlo, el Beneficiario podrá solicitar Segunda Opinión Médica a través de consultas vía E-mail, en referencia a una enfermedad/o diagnóstico, asumiendo UYAS el costo de la referida consulta.

Las mismas serán analizadas por el equipo médico perteneciente al proveedor que elija el Beneficiario, dentro del listado que le presentará UYAS, de las clínicas especializadas en la materia.

UYAS realizará las siguientes tareas:

Se encargará de traducir el material médico del español al inglés, y la respuesta de los especialistas del inglés al español.

Controlará la traducción por medio de un médico internista bilingüe que actuará como coordinador de la consulta, coordinando la información contenida y la eventual consulta con otros profesionales si esto fuera necesario.

Identificará métodos de diagnósticos alternativos aplicables, de acuerdo con la documentación enviada, y solicitará el envío de documentación adicional si fuera necesario.

En ningún caso UYAS será responsable por daños y/o perjuicios que pudieran derivarse de las opiniones de los profesionales consultados.

## 10.5 Chequeo Médico Preventivo

El Beneficiario podrá solicitar a UYAS la coordinación y agendamiento de un Chequeo Médico Preventivo dentro de su red internacional de prestadores médicos, accediendo de esta forma a aranceles y condiciones preferenciales. Todos los costos de este servicio serán a entero cargo del Beneficiario.

## 10.6 Estimación de Gastos

El Beneficiario podrá solicitar, en caso de que deba practicarse un tratamiento o cirugía en el exterior, que UYAS averigüe y le informe el costo estimado para su realización. Para ello, deberá proporcionar a UYAS toda la información al respecto que éste le requiera. El costo de cualquier tratamiento y/o cirugía será de exclusivo cargo del Beneficiario.

El servicio a prestarse consistirá únicamente en la averiguación por parte de UYAS de los referidos costos estimados como parámetro de referencia para el Beneficiario. UYAS no garantiza la concordancia entre el costo estimado averiguado e informado al Beneficiario y el costo final efectivamente incurrido por el Beneficiario.

## 10.7 Apoyo e Informaciones

En caso de viaje para la realización de un tratamiento y/o cirugía en el extranjero, el Beneficiario podrá solicitar el Servicio de Apoyo e informaciones, consistente en proporcionarle a él y a su acompañante información sobre hoteles más próximos de los hospitales/clínicas donde se realizará el tratamiento y/o cirugías. Asimismo este servicio incluirá informes del estado de salud del Beneficiario para sus familiares en Uruguay, durante la permanencia del Beneficiario en el hospital.

## 10.8 Control de Gastos

Si el Beneficiario lo solicita, UYAS podrá designar una persona (médico/enfermero) para analizar todos los costos involucrados en el tratamiento y/o cirugía realizados al Beneficiario, tomando en cuenta los costos estimados que se hubieran comunicado. El servicio consistirá exclusivamente en el contralor de los gastos e información al Beneficiario acerca de las conclusiones arribadas en dicho contralor.

Todos los costos involucrados en el tratamiento y/o cirugía serán por cuenta del Beneficiario.

## 10.9 Limitaciones

### Límites del Servicio

La Segunda Opinión Médica se hará por una sola vez por año de vigencia, por hasta un máximo de USD 2000 USD (dólares americanos dos mil) quedando por tanto excluidas las solicitudes posteriores de revisión sobre un mismo caso.

### Límite de edad

La edad máxima de ingreso a esta prestación es de sesenta (65) años de edad, no pudiendo ser contratado el presente plan por personas mayores a la misma. Asimismo, la edad máxima de prestación del servicio es de setenta (70) años, por lo que al cumplir dicha edad cesará automáticamente el derecho a cualquier asistencia de las previstas en el presente servicio.

### Excepciones del Servicio

La(s) Consulta(s) cuya coordinación se prevé en el presente servicio no será(n) proporcionada(s) en caso de patologías que sean causadas directa o indirectamente por:

- a) Intento de suicidio en cualquier momento o heridas auto infligidas o heridas causadas por terceros con el conocimiento del Beneficiario, estando o no el Beneficiario en uso de sus facultades mentales;
- b) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional o por la ingestión o administración de drogas o alcohol o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica correspondiente.
- c) SIDA, enfermedades asociadas al SIDA, enfermedades de transmisión sexual o si el asegurado es o se vuelve VIH positivo.
- d) Contaminación radioactiva.
- e) Envenenamiento o inhalación de gas venenoso.
- f) Anomalías congénitas o defectos de nacimiento que sean evidentes inmediatamente luego del nacimiento o potencialmente desencadenadas en una etapa posterior.
- g) Guerra, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), guerra civil, motín, conmoción civil, alborotos populares, revolución, insurrección, invasión, uso de poder militar.
- h) Enfermedades producidas por actos criminales o lesiones causadas por terceros con consentimiento del Beneficiario
- i) La comisión de, o intento de cometer, un asalto o cualquier acto fuera de la ley, o estar comprometido en cualquier actividad ilegal;

#### **10.10 Confidencialidad de la información médica**

Todos los informes médicos serán enviados por UYAS a nuestra filial en Estados Unidos a través de mensajería o correo. Tanto UYAS como nuestra filial garantizan la absoluta confidencialidad de la información médica de cada expediente. Esta documentación será exclusivamente manejada por nuestro Equipo Médico. A continuación, será inmediatamente enviada por correo al proveedor de servicio seleccionado por el Beneficiario en cada caso, dentro de nuestra Red de Proveedores en los Estados Unidos.

#### **10.11 Opiniones de los profesionales**

En ningún caso UYAS será responsable por daños y/o perjuicios que pudieren derivarse de las opiniones de los profesionales consultados.

### **DUODÉCIMO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.**

Los Servicios brindados de acuerdo a las presentes Condiciones estarán vigentes por un plazo de un (1) año desde la contratación por parte del Beneficiario y serán renovados automáticamente, salvo que el Beneficiario manifieste su intención de no renovarlo con una antelación mínima de treinta (30) días.

### **DECIMOTERCERO: PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO**

El precio mensual de venta al público del plan integral será de \$ 199 (pesos uruguayos ciento noventa y nueve IVA incluido por Beneficiario).

Los precios serán reajustados en forma semestral el 1 de enero y de julio de cada año, de acuerdo al Índice de Precios al Consumo.

El precio del servicio incluye los impuestos, tasas y gravámenes existentes en la República Oriental del Uruguay al momento del pago.

El precio del servicio podrá ser revisado por UYAS en cualquier momento teniendo en cuenta las posibles fluctuaciones monetarias, la experiencia técnica o cualquier otra causa que modifique las condiciones de la prestación de los Servicios de asistencia.

La falta de cumplimiento de pago del precio previsto en la presente cláusula, producirá la mora automática y de pleno derecho, sin necesidad de interpellación ni gestión alguna, por el solo vencimiento de los plazos. Los Beneficiarios que al momento de solicitar una asistencia no se encuentren al día en el pago de los Servicios, no tendrán derecho a la misma.

#### **DECIMOCUARTO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

Para permitir a UYAS asistir al Beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos la obligación a cargo del Beneficiario de:

- a) Obtener la autorización de UYAS a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por UYAS. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de este servicio y exonera a UYAS de la obligación de brindar Servicios o rembolso.
- c) En caso de solicitud de rembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este condicionado para esta situación.
- d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del evento y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios.
- e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Anexo, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de 24 horas de ocurrido el Evento), indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

UYAS tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance de la prestación. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma.

UYAS se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido.

UYAS será responsable de la prestación por los servicios previstos en estas Condiciones solamente después del contacto por parte del Beneficiario o Representante con la Central de Atención de UYAS y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento

- f) Aportar los justificantes, recibos, certificados y denuncias que justifiquen tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo este plan, como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma.

#### **DECIMOQUINTO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Los servicios serán prestados por UYAS a través de las empresas profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los servicios directamente a UYAS, cuando entienda encontrarse en situaciones habilitantes para ello de acuerdo a lo previsto en el presente

Anexo. Asimismo, cualquier reclamo o demanda relativos al Servicio, el Beneficiario deberá iniciarla directamente contra UYAS, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo

#### **DECIMOSEXTO: NORMAS GENERALES.**

Los servicios que se obliga a prestar UYAS, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. UYAS no efectuará la prestación de los servicios cuando ella 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, UYAS quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones garantizadas en esta compensación adicional. En tal caso, UYAS 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 UYAS. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

#### **DECIMOSÉPTIMO: REMBOLSO.**

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá haber comunicado el Evento inmediatamente y dentro de un plazo máximo no mayor a 24 horas de haber ocurrido la Asistencia.

Todos los casos de reembolso deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de UYAS. Para permitir la evaluación del mismo, el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de UYAS, el cumplimiento de las condiciones para el reembolso, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reembolso 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 obtener reembolso alguno.

Los reembolsos se efectuarán en pesos uruguayos o dólares americanos, de acuerdo a los comprobantes presentados, y de corresponder, se utilizará la cotización de la divisa correspondiente al día anterior de la fecha de emisión del cheque de pago con sujeción a las disposiciones cambiarias vigentes

#### **DECIMOCTAVO: LIMITACIONES**

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una asistencia, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

#### **DECIMONOVENO: COOPERACIÓN**

El Beneficiario cooperará con UYAS, a los efectos de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista, y se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho a recibir asistencia en el caso

de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de UYAS.

En particular, en aquellos casos que resulte de aplicación el Beneficiario otorga autorización para revelar su Historia Clínica y cualquier otra información relevante para la asistencia solicitada o en curso. El Beneficiario cooperará proporcionando dicha información y autoriza a UYAS a utilizarla tener y procesar dicha información exclusivamente para el cumplimiento de la prestación contratada.

El no cumplimiento de estos términos habilitará a UYAS a cancelar la prestación prevista por el presente Condicionado.

## **VIGÉSIMO: CESIÓN DE DERECHOS**

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a UYAS, 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 evento que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descriptas. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a UYAS, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

## **VIGÉSIMO PRIMERO: RESPONSABILIDAD**

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

Las obligaciones que asume UYAS 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 UYAS 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 UYAS cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios previstos sea proporcionado.

UYAS 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 interviesen, UYAS 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.

## **VIGÉSIMO SEGUNDO: CANCELACIÓN**

UYAS estará en pleno derecho de cancelar la prestación de los servicios previstos 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 descriptos, o si el Beneficiario omitiera información o

proporcionara intencionalmente información falsa.

#### **VIGÉSIMO TERCERO: DECLARACIÓN.**

El uso de los Servicios implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario declara que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con el Prestador puedan ser grabadas.

#### **VIGÉSIMO CUARTO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.**

Cualquier reclamación con respecto al presente Anexo deberá ser presentada dentro de los noventa (90) días de la fecha del Evento que origina la asistencia, con toda la documentación original correspondiente, prescribiendo cualquier acción legal una vez transcurrido dicho plazo.

#### **VIGÉSIMO QUINTO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.**

En ningún caso UYAS prestará los servicios de asistencia establecidos en el presente, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el titular, o sus representantes, solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a UYAS.

En los casos que el Beneficiario cuente con otro servicio, de UYAS u otra empresa, a través de cualquiera de sus contratos, ya sea a través de contratos de adhesión o suscripción directa, sea esto de conocimiento del Beneficiario o no, este solo podrá optar por hacer uso de una servicio, pudiendo escoger la que le sea de mayor conveniencia de acuerdo al caso, siendo esencia del presente, y así aceptado expresamente por las partes, la inacumulabilidad de las mismas.