

## ANEXO IX

## ASISTENCIA NACIONAL

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 cláusulas del presente Plan regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas del presente plan y sus cláusulas deviene indispensable para la prestación, por parte de UYAS, de los servicios previstos en el presente Clausulado. La COMPAÑÍA se obliga a que el Beneficiario adhiera al presente clausulado y manifieste en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Clausulado, puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

El presente Plan y su clausulado se considerarán conocidos y aceptados 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. El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, 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 clausulado.

Para tener derecho a la prestación y acceder al servicio requerido, es condición indispensable que el Beneficiario 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 descrito, 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.

“**Hecho Garantizado**”: Todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente amparadas por este plan. El conjunto de los daños derivados de un mismo Hecho Garantizado constituye un solo Hecho Garantizado.

“**Gastos médicos y hospitalarios**”: Entiéndase por gastos médicos y hospitalarios, honorarios de médicos, otros honorarios y diarias hospitalarias, servicio de enfermería, exámenes médicos y complementarios y medicamentos, prescriptos y/o autorizados por el Equipo Médico de UYAS.

“**Equipo Médico**”: El Equipo Médico está compuesto por:

- Médico de UYAS (central receptora de la asistencia);
- Médico que asiste al lugar del Hecho Garantizado;
- Eventualmente estará integrado también por el Médico Coordinador General de UYAS (o también denominado Jefe Médico de UYAS), que tiene poder de arbitraje en caso de eventuales divergencias.

“**Accidente**”: Se considera accidente a todo acontecimiento que provoque daños físicos al Beneficiario, causados única y directamente por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles, durante el viaje.

“**Enfermedad aguda/Cuadro agudo**”: Se considerará como tal cualquier alteración relativamente severa y no prevista del estado de salud, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, que conlleve hospitalización o que implique el cese de cualquier actividad, incluyendo el desplazamiento o continuación del viaje del Beneficiario. No siendo cubiertos exámenes y tratamientos de dolencias preexistentes, conocidas o no.

“**Urgencia**”: situación clínica que, sin poner en riesgo inminente la vida o una función del individuo, requiere una atención médica en el menor tiempo posible, pudiendo diferirse la aplicación de medidas terapéuticas definitivas.

“**Emergencia**”: Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato y que pone en peligro la vida del Beneficiario.

“**Núcleo Familiar**”: Por “núcleo familiar” se entenderá al comprendido por el titular, su cónyuge o concubino/a, hijos menores de 21 años y sus padres, siempre que vivan en el mismo domicilio.

“**Hurto**”: apropiación de cosas ajenas mediante violencia o intimidación en las personas, o violencia en las cosas. Queda expresamente excluido de la presente prestación aquellos hurtos en los cuales no medie violencia o intimidación en la persona.

“**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.

### **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 Asistencia Nacional, cuyo clausulado se describe a continuación, incluye los siguientes servicios de asistencia: i) Asistencia en Viaje Nacional, ii) Orientación Jurídica Telefónica, iii) Estadía en Hotel para Mascotas, iv) Orientación Veterinaria Telefónica, v) Asistencia Tecnológica y vi) GIF Descuentos

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

### **QUINTO: ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL**

Los servicios asistenciales incluidos en el presente plan se prestarán al Beneficiario, para viajes realizados dentro de la República Oriental del Uruguay, en los que se traslade a más de los 50 km. del lugar de su residencia.

Asimismo, la asistencia se prestará exclusivamente en períodos de viaje que no superen los 30 días corridos máximo, fraccionables hasta en dos periodos de viaje dentro de la República Oriental del Uruguay. La finalización de los 30 días, o la realización de dos viajes (aunque entre ambos no llegara a completarse el máximo de treinta (30) días, implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de dicho lapso, con excepción de los casos de internación ya iniciados, en los cuales los Servicios de Asistencia continuarán prestándose por un período complementario de hasta 3 (tres) días adicionales.

Los servicios aquí incluidos, no podrán ser utilizados bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido con anterioridad al inicio del viaje en el que se pretende brindar el servicio, independientemente de que los servicios que se soliciten hayan sido indicados por UYAS o por terceros.

UYAS deberá informar cuando se torna imposible la prestación de sus servicios por motivos de fuerza mayor y/o circunstancias excepcionales. UYAS no será responsable por retrasos o incumplimientos derivados de situaciones de casos fortuitos o fuerza mayor, a modo de ejemplo no taxativo en hipótesis de catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebelión, insurrección, terrorismo, manifestaciones populares, radioactividad, o cualquier otra. Cuando elementos de ésta índole interviniesen, UYAS se compromete a prestar sus servicios dentro del menor plazo a partir del cese de la fuerza mayor o el caso fortuito y

siempre que ello le sea posible en atención a las circunstancias

Los servicios brindados por asistencia en viaje nacional son los siguientes:

### **5.1 SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA**

Los servicios de asistencia aquí previstos comprenden exclusivamente el tratamiento del cuadro agudo, indicado por el equipo médico, que impida la continuación del viaje, incluyendo las prestaciones que se dirán a continuación.

En caso de que el Beneficiario y/o su Núcleo familiar se encuentren en situación de urgencia por haber sufrido un accidente, dolencia u enfermedad aguda de manifestación súbita, aguda y absolutamente imprevisible, y la misma le impida continuar el viaje de la forma prevista, UYAS brindará y asumirá los costos de las asistencia aquí previstas, asumiendo los costos de las mismas hasta el límite máximo, por hecho garantizado, de acuerdo al presente Plan.

Las prestaciones del servicio serán realizadas de acuerdo con la infraestructura, reglamentos y costumbres del lugar del hecho garantizado, localización y horario, naturaleza y urgencia de la atención necesaria requerida.

Tales servicios de asistencia **serán prestados en caso de urgencia**, no teniendo como objetivo la salud o la atención definitiva, sino solucionar únicamente la urgencia por situaciones imprevistas, quedando bajo la responsabilidad del Beneficiario la continuación del tratamiento en su domicilio permanente.

#### **Atención en casos de urgencias:**

La asistencia médica de urgencia será dada en el menor plazo posible contando a partir de la comunicación del Beneficiario con UYAS. En caso de que por fuerza mayor (accidente, falta de medios de comunicación, condiciones de inconsciencia u otro tipo de impedimento justificable), el Beneficiario se vea imposibilitado en comunicarse, podrá recurrir a otros médicos o servicios, siendo el mismo reembolsado en caso de corresponder de acuerdo a lo previsto en las presentes condiciones, no pudiendo en ningún caso el valor reembolsado exceder el límite máximo del Servicio contratado. Para tener derecho al reintegro aquí previsto, el Beneficiario deberá acreditar fehacientemente la causa que imposibilitó comunicarse con UYAS para solicitar la asistencia y autorizaciones previstas en este clausulado.

NOTA: Ese reembolso será efectuado únicamente si fueron respetados todos los requisitos mencionados en el presente clausulado.

#### **Atención por especialistas:**

Cuando el Equipo Médico de UYAS indique la atención del Beneficiario y/o su núcleo familiar por especialista y la misma hubiere sido autorizada previamente por la Central de Atención de UYAS, se coordinará la misma.

#### **Exámenes Médicos Complementarios:**

Exámenes radiológicos, de análisis clínicos y otros, siempre que su indicación revista el carácter de urgentes, serán realizados a solicitud del médico y únicamente cuando fueren autorizados previamente por el Equipo Médico de UYAS.

#### **Internación hospitalaria:**

Cuando fuera recomendada por el Equipo Médico una internación hospitalaria, la misma será efectuada en el establecimiento indicado por dicho equipo médico, según la naturaleza u dolencia del Beneficiario y más próximo, dentro de las opciones que UYAS pueda proporcionar al Beneficiario. En todos los casos se requerirá, previa autorización de UYAS.

**Gastos Médicos y hospitalarios:**

Entiéndase por gastos médicos y hospitalarios, honorarios de médicos, otros honorarios y diarias hospitalarias, servicio de enfermería, exámenes médicos y complementarios y medicamentos prescritos hasta el límite establecido en el presente plan. Se abonarán gastos médicos y hospitalarios en los términos definidos en el presente clausulado, hasta el límite máximo establecido en el presente plan. Los gastos médicos autorizados por UYAS estarán vinculados al plan adquirido, en caso de que el Beneficiario tenga derecho, por cualquier otra fuente o servicio, a reembolsos de gastos médicos y hospitalarios, UYAS pagará solamente la diferencia entre el costo total y el reembolso a que tenga derecho el Beneficiario, en todos los casos dentro de los límites del presente plan.

**Intervenciones quirúrgicas:** siempre que fueren ordenadas por el jefe del equipo médico de UYAS en los casos de enfermedades graves y/o accidentes que requieran urgentemente este tratamiento.

**Cuidados intensivos y unidad coronaria:** cuando la naturaleza de la dolencia que motivó la asistencia lo requiera y con la autorización del Jefe Médico de UYAS y la Central Operativa de UYAS

Los servicios aquí previstos serán aplicables al Beneficiario, y a su Núcleo Familiar.

**LÍMITE MÁXIMO:** El servicio de asistencia médica antes descrito se brindará por hasta el monto máximo total de \$ 30.000 (pesos uruguayos treinta mil) por año calendario, y bajo las condiciones y topes que se establezcan para cada servicio. Este es un límite máximo total, incluyendo cualquiera y la totalidad de los Servicios previstos en la cláusula QUINTO. Por lo anterior, la suma de todos los servicios de la cláusula QUINTO utilizados por el Beneficiario, en ningún caso podrá superar el límite máximo señalado.

**5.2 GASTOS DE MEDICAMENTOS**

En caso de que el Beneficiario y/o su Núcleo Familiar necesiten medicamentos para la afección que diera lugar la asistencia, siendo los mismos prescritos por un médico, UYAS abonará ese gasto hasta un límite máximo de \$ 1000 (pesos uruguayos mil), por año calendario. El monto que se abone por gastos de medicamentos, dentro del límite aquí previsto, computará para el límite total máximo de \$ 30.000 (pesos uruguayos treinta mil) por asistencia médica antes previsto.

**5.3 ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE URGENCIA.**

En caso que el Beneficiario y/o su Núcleo Familiar necesiten atención odontológica de urgencia (dolor intenso, infección o cualquier otro imprevisto considerado urgencia odontológica), UYAS coordinará este servicio y abonará los gastos de la urgencia por hasta un límite máximo de \$ 1.500 (pesos uruguayos mil quinientos), limitado siempre a la urgencia, tratamiento del dolor, y/o extracción de pieza dentaria. El monto que se abone por atención odontológica de urgencia, dentro del límite aquí previsto, computará para el límite total máximo de \$ 30.000 (pesos uruguayos treinta mil) por asistencia médica antes previsto.

**5.4 TRASLADO ENTRE CENTROS HOSPITALARIOS.**

En caso de internación hospitalaria, cuando la misma cumpla con lo previsto en la cláusula 5.1 anterior, y en el centro hospitalario en que se encuentra el Beneficiario no sea posible continuar el tratamiento requerido para la dolencia que dio lugar a la asistencia del Beneficiario, UYAS brindará el traslado hasta otro centro hospitalario que sea adecuado a exclusivo criterio del Equipo Médico de UYAS para continuar con el tratamiento requerido por la dolencia del Beneficiario, abonando los costos del mismo. El monto que se abone por traslado entre centros hospitalarios, computará para el límite total máximo de \$ 30.000 (pesos uruguayos treinta mil) por asistencia

médica antes previsto.

**El límite máximo por el presente servicio será de hasta un (1) hecho garantizado por año calendario.**

### **5.5 ASISTENCIA DE GESTORÍA EN CASO DE ROBO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS.**

En caso de pérdida o robo de sus documentos del Beneficiario o su Núcleo Familiar durante el viaje dentro del territorio nacional y a partir de los 50 km de su domicilio, a consecuencia de un robo con violencia, y siempre que se haya realizado la denuncia policial correspondiente, UYAS brindará:

- Asistencia en la cancelación y bloqueo de las tarjetas
- Orientación en los trámites a seguir a causa del robo,
- Orientación para el bloqueo del teléfono celular.

**No hay límite máximo de consultas para el servicio antes descrito.**

### **5.5 ASISTENCIA TELEFÓNICA SOBRE INFORMACIÓN PREVIA PARA VIAJE.**

El Beneficiario podrá, previo a la realización del Viaje Nacional (dentro del territorio de Uruguay) para el que contrató el presente plan de servicios, solicitar por vía telefónica a UYAS la siguiente información:

- Medios de transporte (líneas, horarios),
- Pronóstico del clima,
- Servicios de emergencia más próximos,
- Números telefónicos de emergencias móviles,
- Dirección de oficinas públicas,
- Ubicación de las redes de cobranzas más próximas.

**No hay límite máximo de consultas para el servicio antes descrito.**

### **5.6 MEDIPHONE (SERVICIO MÉDICO TELEFÓNICO)**

En caso de necesidad, el Beneficiario podrá efectuar con el equipo médico de UYAS o de un proveedor de servicios médicos que UYAS determine, una consulta médica telefónica relacionada con cuadros patológicos del Beneficiario o de su Núcleo Familiar, durante su viaje a más de 50km del domicilio.

Esta consulta médica telefónica podrá versar sobre los siguientes aspectos:

- Procedimientos a seguir en determinadas patologías.
- Centros médicos donde acudir para un tratamiento ambulatorio.
- Consejos ante emergencias médicas.
- Información sobre medicamentos y prescripciones.
- Medicina preventiva
- Consejos de salud.

Dicha atención se brindará durante las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año, y el servicio se prestará por Hechos Garantizados ilimitados.

El presente servicio en ningún caso será sustitutivo de la atención médica y controles médicos que el Beneficiario deba hacer con su médico o institución/es médica/s de la/s que sea socio o afiliado, siendo el presente servicio complementario, pero nunca excluyente de dicha atención con su prestador de salud.

### Limitaciones de esta prestación

No son objeto de la prestación los siguientes servicios y hechos:

- Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin previo consentimiento de UYAS, salvo caso de fuerza mayor que le impida comunicarse con ésta.
- Los gastos de Asistencia Médica, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto médico en general.
- Consultas por casos de emergencia y/o urgencias.
- Todo lo que exceda la orientación médica telefónica prevista en esta cláusula.

### Operativa del Servicio

**a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención 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:** Se agenda la llamada con el médico asignado por UYAS.

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, que deberá ser dentro de las tres (3) horas hábiles siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario la Central se contactará con el Beneficiario y el Médico, quien dará asistencia al Beneficiario.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente. En ningún caso UYAS será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio.

**No hay límite máximo de consultas para el servicio de MediPhone ante descripto.**

### 5.7 LIMITACIONES

Quedan expresamente fuera del objeto de los servicios previstos en la cláusula QUINTO todas las dolencias crónicas y/o preexistentes, conocidas o no, así como sus evoluciones, complicaciones, consecuencias y agudizaciones (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). Se incluyen dentro de la preexistencia los cálculos de cualquier tipo. En este caso, UYAS sólo reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiere, la primera consulta clínica por la que se determine la preexistencia de la enfermedad, hasta el límite máximo de \$3.000 (pesos uruguayos tres mil).

Tampoco darán derecho a la asistencia contratada ni a reintegro alguno de los siguientes casos:

- a. Situaciones que envuelvan riesgo de vida.
- b. Dolencias pre - diagnosticadas o preexistentes a la fecha de inicio del viaje. Tampoco la continuación de tratamientos iniciados con anterioridad al viaje.
- c. El Beneficiarios no tendrá derecho de reembolso de gastos efectuados relativos a servicios de asistencia en viaje nacional, cuando estos sean efectuados sin la autorización de UYAS.
- d. Los gastos de farmacia serán reembolsados, siempre que cumplan con las condiciones establecidas a dichos efectos, mediante presentación de receta médica referente al hecho garantizado, junto con los comprobantes originales de los gastos efectuados.
- e. Los servicios de asistencia no podrán ser prestados cuando no hubiera cooperación por parte del Beneficiario o el Representante que solicita asistencia en su nombre, en lo que se refiere a informaciones requeridas por la Central de Atención (datos imprescindibles para la

atención como nombre, dirección, u otros que se tornen necesarios para la prestación);

- f. La no concurrencia a la consulta médica agendada por UYAS, será considerada injustificable, y los costos resultantes de la prestación serán por cuenta exclusiva del Beneficiario;
- g. En ningún caso UYAS prestará los servicios de asistencia al viajero establecido en el presente Plan, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, cuando el Beneficiario titular 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.
- h. En los casos que el Beneficiario cuente con otro servicio de UYAS u otra empresa a través de cualquiera de sus contratos de asistencia en viajes, ya sea a través de contratos de adhesión o suscripción directa, sea de conocimiento del Beneficiario o no, éste solo podrá optar por hacer uso de una prestación, 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.
- i. En caso de tener dos veces contratado el mismo servicio a ser prestado por UYAS, no se acumularán ambas prestaciones y se le aplicará la que tenga el límite más alto de las dos.

**Quedan expresamente exceptuados de los presentes servicios los siguientes casos:**

- a) Infecciones, enfermedades, lesiones u procesos resultantes de acciones criminales perpetradas directa o indirectamente por el Beneficiario;
- b) Enfermedades o lesiones resultantes de tentativa de suicidio;
- c) Tratamientos de molestias u otros estados patológicos provocados por la ingesta o administración intencional de drogas, narcóticos, tóxicos, bebidas alcohólicas de cualquier tipo, o por el uso de medicamentos sin receta médica;
- d) Cuadros que envuelvan patologías de origen psiquiátrico o psicológico, así como cualquier tipo de enfermedad mental.
- e) Afecciones o lesiones consecuentes de la mala exposición al sol, no habiendo tomado las precauciones necesarias tales como horarios adecuados de exposición solar y uso de filtro solar adecuado para el tipo de piel del Beneficiario.
- f) Partos, controles, exámenes y complicaciones de gestación. Aborto cualquiera sea su etiología.
- g) Gastos de lentes, prótesis en general, de carácter definitivo o provisorio, audífonos, compra de silla de ruedas o muletas, o cualquier otro aparato de tipo ortopédico.
- h) Ortodoncia;
- i) Prácticas no reconocidas como medicina tradicional en el lugar del Hecho Garantizado.
- j) Consecuencias de irradiación, transmutación nuclear, desintegración o radioactividad.
- k) Ocurrencias en situaciones de guerra, conmociones sociales, actos de terrorismo o sabotaje, detención por parte de la autoridad pública por ocurrencia de delito, salvo que el Beneficiario pruebe que lo sucedido no tiene relación con referidos Hechos Garantizados;
- l) Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias de complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes al Equipo Médico de UYAS.
- m) Asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de práctica de deportes peligrosos, incluyendo, pero no limitado a: automovilismo, motociclismo, boxeo, polo, rugby, ski acuático, jet ski, moto de nieve, vehículos todo terreno, snowboard, skate, parasail, buceo, aladeltismo, alpinismo, ski u otros deportes invernales fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
- n) Controles de tensión, hipertensión arterial, y sus consecuencias.



- o) Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, SIDA y HIV en todas sus formas y manifestaciones. Enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de UYAS. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, UYAS quedará relevada de prestar sus servicios. Para ese fin UYAS se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- p) Consecuencias de terremotos o erupciones volcánicas, maremotos y en general cualquier catástrofe natural o calamidad pública.
- q) Accidentes ocurridos al Beneficiario durante la realización de un trabajo manual remunerado.
- r) Visitas médicas de control, tratamientos de rehabilitación.
- s) Asistencia por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso que el viajero no haya procedido a seguir las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.

## **SEXTO: ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA**

UYAS brindará a los Beneficiarios y a su Núcleo Familiar un servicio de asistencia jurídica telefónica en relación a cualquier cuestión legal en materia civil, administrativa, laboral penal y comercial, que se le pudiera presentar al Beneficiario o a su Núcleo Familiar, durante su viaje.

Los rubros de consulta comprendidos en el servicio alcanzan:

- Consultas sobre derechos relativos a la vivienda, en calidad de propietario y/o en calidad de inquilino, y/o en calidad de usufructuario.
- Consultas sobre cualquier cuestión penal.
- Consultas sobre cualquier cuestión civil.
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral.
- Consulta sobre cualquier cuestión de derecho administrativo.

La consulta será atendida por uno de los abogados designados por la Central de Atención y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

### **Operativa del Servicio.**

**a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención 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 de, lunes a domingo de 08:00 a 20:00 horas.

**b) Asignación del servicio al asesor jurídico:** Se agenda la llamada con el asesor jurídico en un plazo no superior a las 2 (dos) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el asesor jurídico, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente. En ningún caso UYAS será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio.

**No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

## **SÉPTIMO: ESTADÍA EN HOTEL PARA MASCOTAS**

En caso de viaje del Beneficiario (a más de 50 km de su domicilio) y cuando la Mascota no pueda ser cuidada por un tercero, UYAS brindará el servicio de estadía en hotel para mascotas del Animal Asistido, abonando el gasto de dicha estadía, 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 un mínimo de 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 límite máximo del presente servicio es un (1) Hecho Garantizado por cada año calendario de la prestación. El límite máximo de noches de hotel para mascotas será de tres (3) noches por cada Hecho Garantizado y hasta por un límite máximo de \$ 850 (pesos uruguayos ochocientos cincuenta) por cada noche de alojamiento del Animal Asistido.** Todos los límites antes indicados son acumulativos y aplican al servicio.

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.

En los casos que UYAS deba brindar el presente servicio, reembolsar o abonar sumas de dinero, el Beneficiario deberá hacerse cargo previamente del pago 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 exceptuados 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.

## **OCTAVO: 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, 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.

**No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

## **NOVENO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

### **10.1 Descripción del servicio.**

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 servicio es por Hechos Garantizados ilimitados.**

### **10.2 Características del servicio.**

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

1) Asistencia telefónica:

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 10.3

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.

### **10.3 Prestación del servicio.**

#### **10.3.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

**10.3.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.

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.

**10.4 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)

**10.5 Limitaciones del servicio.**

Todos los aspectos no incluidos en la cláusula 10.3 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 10.3)
- 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 Beneficiario.
- 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.

### **10.6 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 Beneficiario podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

#### **10.6.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.

#### **10.6.b Prestación del Servicio**

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

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

El Beneficiario 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 desarrollen actividades ilícitas.

### **10.8 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 asistencia, 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.

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

- a) UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
- b) Cuando UYAS brinde el servicio descrito 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.

#### **10.10 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.

#### **10.11 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: GIF DESCUENTOS**

Mediante el envío de mensaje de WhatsApp, UYAS enviara al número celular del Beneficiario (registrado al contratar el servicio) distintos beneficios, descuentos y ofertas comerciales; que se podrán usufructuar en cualquier momento, dentro de las condiciones establecidas en dicho mensaje de texto.

#### **Periodicidad:**

Se enviarán a los Beneficiarios cuatro (4) mensajes de WhatsApp durante el mes ofreciendo beneficios, a razón de 1 (un) beneficio por semana hasta completar los cuatro (cuatro) beneficios. El límite máximo de cuatro (4) mensajes de WhatsApp con beneficios a enviar por el presente servicio no se modificará aunque el mes correspondiente sea de cinco (5) semanas. Los cuatro (4) beneficios mensuales que reciban las personas serán determinados y provistos en exclusividad por UYAS.

#### **Vigencia**

Cada mensaje de WhatsApp que se envíe a los Beneficiarios informará el plazo de duración (vigencia) por el que se podrá acceder al mismo. Dicho plazo de duración habitualmente no será inferior a una (1) semana ni superior a un (1) mes (sin perjuicio que en determinados casos UYAS podrá establecer un tiempo calendario diferente respecto de algún beneficio, en cuyo caso

regirá dicha vigencia especificada en el mensaje de WhatsApp enviado). UYAS se compromete a administrar y gestionar el envío de los cuatro (4) mensaje de WhatsApp-beneficios comerciales mensuales. Esto implica: el desarrollo de los distintos beneficios comerciales para que sean diferentes entre sí (distintos rubros), el control técnico del envío de los mensaje de WhatsApp, independientemente de la compañía de telecomunicaciones que tenga el Beneficiario, y asegurar que el comercio responsable del beneficio respectivo efectivamente lo otorgue a los Beneficiarios.

#### **Operativa**

La promoción se aplicará en el punto de venta de cada comercio responsable del beneficio correspondiente.

#### **Número de Teléfono Móvil Cubierto:**

El número de teléfono móvil objeto de este servicio será aquel expresamente registrados por los Beneficiarios, y a razón de un teléfono móvil por cada uno de ellos. En caso que el Beneficiario cambie de número de móvil, lo deberá comunicar telefónicamente al 2 9001085. La realización del cambio de número de celular registrado por el Beneficiario puede insumir hasta una (1) semana, tiempo en el que el Beneficiario declara comprender y aceptar que igualmente se cobrará el servicio.

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

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

#### **DUODÉCIMO: PRECIO DE VENTA AL PUBLICO**

El precio mensual de venta al público del plan Asistencia Nacional será de \$ 175 (pesos uruguayos ciento setenta y cinco) 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 interpelación 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.

#### **DECIMOTERCERO: 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 reembolso.

c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este clausulado para esta situación.

d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del Hecho Garantizado y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios, , así como de los gastos reembolsables por UYAS.

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 Hecho Garantizado), 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 este clausulado 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.

#### **DECIMOCUARTO: 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 iniciarlo directamente contra UYAS, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo

#### **DECIMOQUINTO: 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 ello no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que esté ubicada la vivienda del Beneficiario.

No obstante, en estos casos, 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 hecho garantizado 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.

#### **DECIMOSEXTO: REMBOLSO.**

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá haber comunicado el Hecho Garantizado inmediatamente y dentro de un plazo máximo no mayor a veinticuatro (24) horas de haber ocurrido la Asistencia o cesado la imposibilidad de comunicarse con la central operativa de UYAS cuando aplique lo previsto en la cláusula 5.1 “**Atención en casos de Urgencia**”.

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.

#### **DECIMOSÉPTIMO: 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.

#### **DECIMOCTAVO: 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 clausulado.

#### **DECIMONOVENO: 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 Hecho Garantizado que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías o servicios descriptos. 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: 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 clausulado.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, 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 PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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 UYAS puedan ser grabadas.

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

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

**VIGÉSIMO CUARTO: 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 otro 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.

El presente anexo se firma en la ciudad de Montevideo en dos ejemplares, a los \_\_ días del mes de del año 2019.