

**VERDE PLAN BIENESTAR**

**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. El Beneficiario manifiesta, 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 veinticuatro (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 Clausulado, el Beneficiario recibirá las instrucciones correspondientes para acceder al servicio solicitado.

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 los servicios incluidos en este clausulado.

Para tener derecho a la prestación y acceder al servicio requerido, es condición indispensable que el Beneficiario se encuentre al día en el pago del precio del Plan.

La totalidad de los servicios regulados en el presente Clausulado 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 Clausulado.

**SEGUNDO: DEFINICIONES**

“**Beneficiario/Titular/Usuario**”: es la persona contratante del servicio que adquiere 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 garantizadas por este Plan. El conjunto de los daños derivados de un mismo Hecho Garantizado, constituyen un solo hecho garantizado.

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

### **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 presente Plan Bienestar, cuyas condiciones se describen a continuación, incluye los siguientes servicios de asistencia: i) Acompañante en Sanatorio, ii) Descuento en Medicamentos, iii) Telemedicina y iv) Enfermería a Domicilio.

### **QUINTO: ACOMPAÑANTE EN SANATORIO.**

El presente servicio se prestará exclusivamente al Beneficiario. En caso de hospitalización del Beneficiario por enfermedad o accidente, UYAS pondrá a disposición un servicio de acompañante durante la internación en sanatorio por hasta cuarenta (40) horas por Hecho Garantizado, con un límite máximo de hasta dos (2) Hechos Garantizados por año calendario (lo que implica un límite máximo total de ochenta (80) horas al año). Los Hechos Garantizados se pueden dividir en módulos de ocho (8) horas como mínimo.

#### **5.1. EXCEPCIONES.**

Quedan exceptuadas del presente servicio y por tanto no son objeto de la prestación las siguientes situaciones:

- a) Beneficiarios diagnosticados como pacientes psiquiátricos, estén internados en sanatorios psiquiátricos o no,
- b) Beneficiarios internados con custodia policial.

#### **5.2. OPERATIVA DEL SERVICIO.**

##### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario podrá contactar las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a

la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que debe prestarse el servicio de acompañante, en qué institución médica se encuentra internado, y la cantidad de días consecutivos que requiere del servicio conforme a las condiciones de este Plan.

**b) Asignación del servicio:**

Se agenda el servicio de acompañante con la persona referida por UYAS, facilitándole los datos del Beneficiario para una mejor realización del servicio.

**c) Realización del servicio:**

El día previsto y a la hora establecida, se presentará en la institución señalada para realizar el servicio de compañía.

**d) Cierre de expediente:**

Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

**SEXTO: DESCUENTO EN MEDICAMENTOS.**

El presente servicio se prestará exclusivamente al Beneficiario, dentro del ámbito territorial y de las prestaciones definidos en el presente clausulado.

El Beneficiario tendrá acceso a un descuento de 40% (cuarenta por ciento) del precio de lista de venta de los medicamentos del listado mencionado en la cláusula 6.1. El tope económico máximo del descuento a realizar será de hasta \$300 (pesos uruguayos trescientos) por receta.

Este servicio no se encuentra disponible en las zonas rojas de alta peligrosidad o de zonas de difícil acceso.

**6.1. Listado de medicamentos.**

**6.1.a.** El listado de la medicación ambulatoria amparada por el presente servicios de descuento es la que está contenida en el Farmanuario Uruguay 2001 11ª Edición, editado por Farmanuario SRL, impreso en Agosto 2000, por Imprimex SA, salvo las limitaciones y excepciones que se establecen en la cláusula

**6.1.b.** La aparición de una edición posterior a la 11ª no será tomada como listado de los medicamentos cubiertos hasta no mediar una decisión expresa de UYAS.

**6.2. Excepciones.**

No contarán con el descuento de 40% (cuarenta por ciento) antes previsto, además de la medicación que no estén en el Farmanuario referido anteriormente, los siguientes productos:

- a) Productos con fin cosmético (incluye Dermatológicos),
- b) Dispositivos diagnósticos y terapéuticos,
- c) Medios de contraste radiológico y similar,
- d) Productos de uso odontológico,

- e) Tratamientos de la disfunción sexual masculina (ej.: sildenafilo [Viagra ®]),
- f) Tratamientos contraceptivos en la mujer o el hombre,
- g) Tratamientos de la infertilidad en la mujer o el hombre y embarazos derivados del mismo,
- h) Anestésicos,
- i) Antisépticos y desinfectantes,
- j) Vacunas,
- k) Tratamientos del apetito y del sobrepeso (ej.: sibutramina [Reductil ®], orlistat [Xenical ®]),
- l) Tratamiento para dejar de fumar
- m) Tratamientos para enfermedades crónicas (ej.: Asma, Diabetes, Hipertensión arterial, Hipotiroidismo, Artrosis)
- n) Tratamientos Preventivos Trastornos mentales (ej.: Ansiedad, Depresión, Insomnio)

El Beneficiario contará con el descuento de hasta el 40% (cuarenta por ciento) en los medicamentos que adquiriera a través de este servicio, siempre que abone el timbre correspondiente a cada receta, salvo las recetas de Salud Pública por las que no se debe abonar timbre. **No contarán con este servicio aquellos Beneficiarios que no cuenten con receta médica o no la entreguen al momento de recibir el medicamento en su domicilio.**

### 6.3. Operativa del servicio.

**a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el medicamento deseado, procediendo a la apertura informática del expediente. UYAS le informará sobre el costo del medicamento, incluyendo el descuento de 40% (cuarenta por ciento), así como la disponibilidad en stock del mismo en las farmacias que otorgan el descuento.

**b) Asignación del servicio:** Si el medicamento solicitado se encuentra efectivamente en stock y el Beneficiario desea adquirirlo, UYAS coordinará con el proveedor su envío al domicilio del Beneficiario sin costo alguno por el envío (siempre que el monto del pedido supere los \$ 250 (pesos uruguayos doscientos cincuenta).

**c) Realización del Envío: Envío en Montevideo:** Si el Beneficiario solicita la entrega del medicamento en Montevideo, UYAS entregará el medicamento dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles contadas desde el momento en que se realizó la solicitud.

**Envío al Interior:** Si el Beneficiario solicita la entrega del medicamento en el Interior del País, UYAS consultará el tipo de receta que posee el Beneficiario. Para recetas comunes: UYAS consultará al Beneficiario mediante que agencias de Ómnibus y transporte desea que se le envíe el medicamento por encomienda. UYAS se compromete desde que recibe el pedido, a no demorar más de veinticuatro (24) horas en despachar el medicamento en la encomienda seleccionada por el Beneficiario. Para receta verde y/o azul: el Beneficiario enviará por encomienda la boleta a la Terminal de Tres Cruces, donde será retirada por UYAS. Desde que la receta es retirada, UYAS no podrá demorar más de veinticuatro (24) horas en despachar el medicamento.

Para el caso que el medicamento solicitado sea de receta naranja, teniendo en cuenta que la normativa legal exige que el titular retire personalmente el medicamento, UYAS únicamente le comunicara al Beneficiario a que Farmacia de Montevideo deberá concurrir personalmente, para obtener el descuento.

UYAS no será responsable por demoras o extravíos de la encomienda. Los costos de envío de encomienda al Interior serán asumidos por UYAS.

UYAS no asegura el cumplimiento de los plazos de entrega los días feriados no laborables o cuando el domicilio de entrega sea una zona de difícil acceso o de alta peligrosidad.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

### **SÉPTIMO: TELEMEDICINA.**

El presente servicio es aplicable al Beneficiario titular del servicio y a sus hijos menores de dieciocho (18) años.

El Beneficiario contará con un servicio de Telemedicina coordinado y brindado por un prestador de servicios de salud debidamente autorizado.

#### **7.1. Definiciones específicas de este servicio:**

“Empresa”: Se entiende por Empresa a la institución que brinda el servicio de Telemedicina, estando debidamente autorizada a tales efectos.

“Usuarios/Beneficiarios”: Se entiende por Usuarios/Beneficiarios a las personas que adquirieron derecho al presente Plan, generando derecho al servicio de Telemedicina aquí previsto. **Se deja expresa constancia que para los menores de 1 (un) año, por las especiales características de dichos pacientes al no ser la consulta presencial, será el profesional médico quien determine en el momento de la consulta si es posible su realización.**

“Servicio de Telemedicina”: Se entiende por Servicio de Telemedicina al sistema de acceso a un profesional médico mediante una videoconferencia brindada por la Empresa.

“Padre, Madre o Tutor”: Es la persona responsable que registra al usuario menor de edad para una consulta, debiendo conservar la más estricta confidencialidad.

#### **7.2. Generalidades del servicio de Telemedicina.**

**7.2.1.-** Los términos y condiciones previstos en esta cláusula SÉPTIMO regulan los términos y condiciones de acceso y uso del servicio de la Empresa, que pone a disposición ésta con el alcance y hasta los límites que se definen en este Plan, las cuales tanto el Beneficiario, como el Padre o Madre y/o Tutor en el caso que el Usuario sea menor de edad, deberán leer, entender y aceptar para hacer uso del Servicio.

**7.2.2.-** El sólo acceso y/o utilización del Servicio de Telemedicina, de todos o parte de sus contenidos, implica la plena aceptación y alcance de lo previsto en el presente Clausulado.

7.2.3.- El Servicio que brinda la Empresa consiste en la posibilidad de que el Usuario realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional médico de medicina general y orientación pediátrica en caso de solicitarlo. La consulta tendrá una duración máxima de 15' (quince minutos) y podrá ser realizada en días hábiles de lunes a viernes, en los horarios de 9 a 12 horas, de 13 a 16 horas y de 17 a 20 horas, siempre sujeto a disponibilidad de agenda. La consulta se realizará mediante un sistema de video llamada y con previa agenda de acuerdo a lo previsto en la operativa del servicio detallada más adelante.

7.2.4.- La Empresa podrá modificar las Condiciones Particulares en cualquier momento, previa notificación a los Usuarios.

### 7.3. Alcance específico del servicio de Telemedicina.

El Beneficiario podrá efectuar con el equipo médico de la empresa prestadora de servicios médicos habilitado para tal fin, una consulta médica por videoconferencia online (también denominada videoconsulta médica) relacionada con cuadros patológicos del Beneficiario.

Dicha video consulta médica podrá versar exclusivamente sobre los siguientes aspectos:

- Orientación médica general o pediátrica.
- 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.

**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, ni sustitutivo de dicha atención con su prestador de salud.**

**EL PRESENTE SERVICIO DE TELEMEDICINA NO APLICA, NI DEBE SER UTILIZADO POR ESTAR FUERA DE SU OBJETO, EN CASO DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS MÉDICAS. ESTE SERVICIO ATIENDE SOLO PRESTACIONES MEDICAS DE BAJA COMPLEJIDAD.**

En el caso de las videoconferencias realizadas por menores de edad, la Empresa únicamente prestará el servicio, si al momento de hacer la videoconferencia, el menor se encuentra acompañado de un mayor de edad, con la excepción detallada anteriormente a los menores de 1 (un) año que por las especiales características de dichos pacientes al no ser la consulta presencial, será el profesional médico quien determine en el momento de la consulta si es posible su realización.

El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video llamada, no estando autorizado ni disponible a través de otro sistema diferente.

La Empresa se reserva el derecho de dejar de prestar el Servicio en cualquier momento y sin derecho a reclamación de especie alguna.

En oportunidad de la consulta médica por videoconferencia y si el médico del prestador

de servicio de Telemedicina lo considera necesario a su exclusivo criterio, le podrá brindar al Beneficiario una prescripción de medicamentos, únicamente cuando la misma sea de receta blanca, en la cual se detalle la prescripción genérica del medicamento, la forma farmacéutica, posología, vía de administración y concentración. Dicha receta será enviada por correo electrónico a la dirección que el Beneficiario deberá de informar al momento de solicitar el servicio.

El Beneficiario podrá acceder a la videoconsulta médica desde un Navegador Web, ya sea en su ordenador personal o desde un dispositivo Android o IOS. **El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Beneficiario y el equipamiento desde el cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente del Beneficiario.**

Se deja expresa constancia que el Servicio contempla únicamente consultas de Medicina General y como única especialidad consultas de orientación pediátrica, **excluyendo todas las demás especialidades.**

Cada videoconsulta médica tendrá una duración máxima de quince (15) minutos.

**En el caso de las videoconsultas médicas realizadas por personal médico especializado en Pediatría a Beneficiarios menores de edad, únicamente se prestará el servicio si al momento de hacer brindar la asistencia el menor se encuentra acompañado por un mayor de edad, madre, padre y/o tutor.**

#### **7.4. Obligaciones de los Beneficiarios.**

El Beneficiario deberá respetar en todo momento los términos y condiciones establecidos en la presente cláusula SÉPTIMO. De forma expresa, el Usuario manifiesta que utilizará el Servicio de forma responsable, diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las condiciones previstas en la presente cláusula y las generales del presente clausulado.

El Usuario se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su información personal. El Usuario declara que los antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe.

#### **7.5. Responsabilidad del Padre, Madre y/o Tutor para los registros de los menores de edad.**

El padre o madre y/o tutor, son los únicos responsables por la divulgación del usuario y contraseña de Beneficiario menor de edad, y el buen uso que efectúe de la misma, y son responsables por el uso de la contraseña que puedan realizar terceras personas.

#### **7.6. Responsabilidades particulares de la Empresa en relación al servicio.**

Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Servicio proviene y es atribuible exclusivamente al profesional que asiste y nace de la información que el Usuario provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

**Límites.** La Empresa no ofrece garantía de resultado alguno en relación al consejo médico, indicación o diagnóstico que le brinde el profesional consultado al Usuario a

través del Servicio.

La Empresa no será responsable de las consecuencias que pudieren surgir de la consulta a los profesionales a través del Servicio.

La Empresa no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso del Servicio.

### 7.7. Excepciones del servicio

No son objeto de esta prestación y por tanto no forman parte del servicio de Telemedicina los siguientes servicios y hechos:

- Se deja expresamente constancia que el Servicio **NO INCLUYE EMERGENCIAS o URGENCIAS**, solo incluye consultas con especialistas de medicina general o pediatría en caso de corresponder, con exclusión de todas las demás especialidades. Por otra parte, el motivo de la consulta solo se limita exclusivamente a los aspectos médicos, excluyéndose por ejemplo y sin que ello sea taxativo, solicitud o repetición de recetas por medicación, certificaciones médicas, etc.
- Los gastos de Asistencia Médica, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto médico en general.
- Consultas por casos de emergencia y/o urgencias.
- Problemas médicos que pongan en peligro la vida o que pueda causar deterioro del paciente o que requieran de atención inmediata, como por ejemplo:
  - Dolor o presión en el pecho,
  - Hemorragia o sangrado significativo,
  - Pérdida de la conciencia,
  - Envenenamiento,
  - Quemaduras moderadas a severas,
  - Convulsiones/Epilepsia,
  - Dificultad para respirar,
  - Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda,
  - Afectación grave de alguna extremidad,
  - Fracturas o hueso roto,
  - Afecciones del corazón o cerebrales.
  - Todo lo que exceda la video consulta médica online prevista en esta cláusula.
  - El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video consulta a través de la plataforma disponibilizada por el Prestador de servicio de Telemedicina, no estando autorizado ni disponible a través de otro medio diferente.
  - Todas las prescripciones (recetas) que no sean receta blanca.

### 7.8. Operativa del Servicio.

**a) Solicitud del servicio:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, en el horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes, dentro de los turnos que se detallan en el literal b) siguiente y **siempre sujeto a disponibilidad de agenda**. El Beneficiario deberá informar motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.



**b) Asignación del servicio:** Se agenda la video consulta médica online con el médico que determine el prestador de servicios de Telemedicina, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video consulta online, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la video consulta el día y a la hora pactada. Los horarios de agenda, dentro de los cuales se agendará la consulta con los Beneficiarios de acuerdo a la disponibilidad de agenda son dentro de los siguientes tres (3) turnos diarios: 9 a 12hs, 13 a 16hs y 17 a 20hs. El máximo de pacientes será de cuatro (4) pacientes por hora (quince (15) minutos cada uno)

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la video consulta médica online a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un Médico que determine el proveedor de servicio de Telemedicina, quien dará asistencia al Beneficiario. Regirá un período de tolerancia de 5 (cinco) minutos para que el Beneficiario se conecte a la consulta, pasado este plazo se dará como culminada la video consulta online, computando como un Hecho Garantizado respecto del cual se brindó efectivamente el servicio por parte del prestador de Telemedicina.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, el Beneficiario recibirá en el correo electrónico informado a la central telefónica, un mensaje con a) diagnóstico preliminar, b) recomendaciones primarias, c) prescripción de medicamentos (si aplica) y d) un detalle de chat con el médico en caso de haber interactuado de ese modo por la plataforma.

**En caso de solicitar cancelar o re-agendar la consulta, el Beneficiario tendrá plazo para dar aviso a la Central Telefónica hasta la hora veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) del día anterior al que se realizará la misma. Pasado ese plazo, no se podrá cancelar ni re-agendar la videoconsulta, computando como un Hecho Garantizado.**

**UYAS no tendrá ninguna responsabilidad, en ningún caso, por el presente servicio que es coordinado y brindado por un prestador de servicio de Telemedicina independiente (la Empresa), quien actúa con total autonomía técnica. Los médicos que brinden el presente servicio serán determinados y asignados por el proveedor de servicio de Telemedicina (la Empresa), no teniendo UYAS ninguna decisión en la prestación de dicho servicio, por lo que no tiene responsabilidad alguna por la prestación del mismo, ni por las opiniones médicas brindadas.**

#### **7.9. Límite Máximo:**

**El límite de Hechos Garantizados para este servicio es de cuatro (4) Hechos Garantizados por año calendario. Computan para este límite máximo las consultas en Medicina General como las consultas de Orientación pediátrica.**

#### **OCTAVO: ENFERMERÍA A DOMICILIO.**

El presente servicio se prestará exclusivamente al Beneficiario. En caso de enfermedad o accidente del Beneficiario, UYAS referenciará para enviar a domicilio personal de enfermería para realizar tareas como ser: administración de medicamentos bajo receta e indicación médica, colocación de sonda vesical y sonda nasogástrica, inyectables, control de signos vitales y glucemia, curaciones de heridas, cambio de vendaje. UYAS se compromete a trasladar personal de enfermería calificado a realizar las tareas

mencionadas al domicilio del Beneficiario, dicho servicio deberá solicitarse con un plazo mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y deberá indicarse claramente cuál será la asistencia a brindar, debiéndose de coordinar a través de la Central de Atención, mediante el teléfono 29032897 durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

### **8.1. EXCEPCIONES.**

Quedan exceptuadas y por tanto no son objeto del presente servicio las situaciones de emergencia y/o con riesgo de vida, así como la primera atención del paciente. Los materiales como ser los medicamentos a administrar, las sondas a colocar, los inyectables, vendajes y demás insumos necesarios, deberán estar previamente adquiridos por el Beneficiario que solicita el servicio.

### **8.2. LÍMITE MÁXIMO:**

El límite máximo por el presente servicio será de hasta dos (2) Hechos Garantizados al año por todo concepto.

del PLAN VERDE Te Asiste con un plazo de treinta (30) días, todo lo anterior sin responsabilidad de ningún tipo.

## **NOVENO: 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.
- e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Clausulado, 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.

**DÉCIMO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Los servicios serán prestados a través de las empresas profesionales o proveedores referidos por ella. El Beneficiario requerirá los servicios 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.

**UNDÉCIMO: NORMAS GENERALES.**

Los servicios que se obliga a prestar UYAS, se realizarán por empresas profesionales o proveedores. No se 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.

**DUODÉCIMO: REMBOLSOS.**

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.

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.

**DECIMOTERCERO: LIMITACIONES.**

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

**DECIMOCUARTO: 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.

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

**DECIMOQUINTO: 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.

**DECIMOSEXTO: RESPONSABILIDAD.**

El servicio será brindado a través 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.

#### **DECIMOSÉPTIMO: 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 descritos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionara intencionalmente información falsa.

#### **DECIMOCTAVO: 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.

#### **DECIMONOVENO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.**

Cualquier reclamación con respecto al presente Clausulado 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: 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.

**VIGÉSIMO PRIMERO: MODALIDAD DE COMERCIALIZACIÓN.**

La comercialización de los Servicios previstos en el presente Plan será realizada por UYAS bajo la modalidad de “venta opcional”, por la que UYAS se obliga a ofrecer el mismo a todos los Clientes cuyos datos sean proporcionados por la COMPAÑÍA.

**VIGÉSIMO SEGUNDO: 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 periodos iguales, salvo que el Beneficiario manifieste su intención de no renovarlo con una antelación mínima de treinta (30) días.