

ANEXO N° XIII**PLAN FUCAC TE CONECTA**

El presente anexo forma parte integral del CONTRATO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA suscrito entre FEDERACIÓN URUGUAYA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (en adelante “LA COMPAÑÍA” o “FUCAC”) y URUGUAY ASISTENCIA S.A. (en adelante “EL CONTRATISTA” o “UYAS”) con fecha 26 de julio de 2021 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. 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.
4. En caso de denuncia de siniestro por una cobertura de seguro, UYAS lo pondrá en contacto con la compañía aseguradora debidamente autorizada por el BCU que brinda el seguro contratado y el Beneficiario deberá continuar el trámite directamente con la compañía referida, y cumplir con todas sus obligaciones establecidas en las Condiciones Particulares y Generales de los Seguros contratados.

A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente Clausulado, 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 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 Servicio.

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 descripto, 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. En el caso de los seguros incluidos como parte de este Plan, pueden denominarse indistintamente como Beneficiario o Asegurado.

“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.

“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 una mascota por contrato. El animal respecto del cual se genera derecho a los servicios será únicamente el primero que sea registrados con la solicitud de asistencia, teniendo que ser debidamente descripto (raza, color, largo de pelo, marcas distintivas, etc.). Cualquier mascota que no sea la registrada por el Beneficiario quedará excluida de las asistencias correspondientes previstas en este clausulado, no siendo considerado Animal Asistido a los efectos del presente.

“Accidente Amparado”: Todo hecho aislado e involuntario que provoque una o más lesiones al Animal Asistido, claramente definido en tiempo y espacio, causado por un agente externo.

“Lesión”: Se entiende por lesión, todos y cada uno de los daños físicos en el Animal Asistido, resultante de un Accidente Amparado.

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

“Residencia asistida”: Se entiende por Residencia Asistida, a la registrada en el certificado de asistencia, siempre dentro del territorio uruguayo.

“Póliza”: Documento que contiene las Condiciones Generales del contrato de seguros con la compañía aseguradora que preste este tipo de cobertura contratada por el Asegurado, las Condiciones Particulares que identifican el riesgo, así como las modificaciones que se produzcan durante la vigencia del seguro.

Respecto de los seguros incluidos en el presente Plan, resultarán aplicables todas las definiciones establecidas en las condiciones generales y particulares que rigen dicho seguro.

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 FUCAC Te Conecta, cuyas condiciones se describen a continuación, incluye los siguientes servicios de asistencia: i) Asistencia al Hogar, ii) Asistencia Tecnológica con Videollamada, iii) Telemedicina y iv) Video Consulta Veterinaria; así como: v) un Seguro de Hogar.

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo al Clausulado aplicable, UYAS brinda las prestaciones de asistencia antes mencionadas (numerales (i) a (iv) inclusive), mientras que una compañía aseguradora de Uruguay, debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay, brindará el seguro antes mencionado (numeral (v)). Tanto los servicios de asistencia como las condiciones particulares de los seguros correspondientes al presente Plan se detallan a continuación:

QUINTO: ASISTENCIA AL HOGAR.

5.1 PLOMERÍA.

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

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

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se

requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (a modo de ejemplo cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

Esta prestación no incluye el costo de la reparación y/o reposición de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del hogar. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local cuyo costo serán a entero cargo del Beneficiario.

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

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

5.1.1. Limitaciones del servicio de Plomería

No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:

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

f) La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aun cuando la necesidad de estas reparaciones pudiera estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo de UYAS.

5.2. ELECTRICIDAD:

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

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

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

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

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

5.2.1. Limitaciones del servicio de Electricidad

No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:

- a) La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- b) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- c) Los trabajos de mantenimiento o de mejora de las instalaciones existentes, no originadas en una falla o avería en las mismas.

5.3. CERRAJERÍA:

En caso de pérdida, extravío o hurto de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre amparada por otro servicio y/o garantía y que haga

imposible el acceso a la vivienda del Beneficiario, la salida de la misma o de una de sus dependencias, UYAS enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Para generar derecho al presente servicio, deben cumplirse las notas de emergencia previstas en la cláusula 5.5 siguiente.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de repuestos y materiales garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

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

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

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

5.4. VIDRIERÍA:

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

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de repuestos y materiales garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

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

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese

de la emergencia, siempre que ello sea factible.

5.5. Condición de Emergencia para la prestación de los Servicios antes Descriptos:

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

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

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

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

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

5.6. LIMITACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios de asistencia al hogar, quedan exceptuados, además, y por tanto no son objeto del servicio de asistencia al hogar en situaciones de emergencia, los siguientes daños y contingencias:

- a) Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.
- b) Las reparaciones de magnitud sobre instalaciones no visibles, que requieran la rotura de pisos y/o paredes, y el recambio de instalaciones eléctricas o sanitarias completas.
- c) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.

- e) Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.
- f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS.
- g) Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.
- h) Las reparaciones sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aun cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del beneficiario.
- i) Las reparaciones sobre instalaciones informales o fuera de la ley o regulaciones previstas por organismos estatales de contralor. A modo de enumeración sin que tenga carácter taxativo: OSE, UTE, ANTEL, etc.

5.7. LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio hasta un **máximo de un (1) Hecho Garantizado de emergencia, por rubro y por año calendario**. El no uso en un rubro no acumula hechos garantizados en otro. Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la definitiva reparación, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

SEXTO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA POR VIDEOLLAMADA.

UYAS pone a disposición del Beneficiario el Servicio "Asistencia Tecnológica por videollamada", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de las previstas en este documento. Las solicitudes de asistencia serán recibidas las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (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, videoconferencia o asistencia remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

6.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

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

- 1) Asistencia telefónica o por videollamada: En este caso la asistencia deberá darse dentro del plazo máximo de doce (12) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- 2) Consultas e información por Mail: En este caso el Beneficiario podrá realizar consultas y solicitar información dentro del alcance previsto para el presente servicio en la cláusula 6.3 siguiente, las cuales serán respondidas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el “SOFTWARE DE ACCESO REMOTO”). En este caso, el Beneficiario deberá instalar en su equipo este Software que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio. El programa permitirá al Beneficiario realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y asimismo permite a los operadores del Centro de Soporte la navegación compartida con el Beneficiario. Esta herramienta de asistencia sólo resultará aplicable respecto de aquellos equipos en los que pueda realizarse la conexión remota.

6.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6.2.1. Asistencia Telefónica o videollamada 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, videollamada y remota),
- 2) Ayuda para el manejo de sistemas de control parental (solo para asistencia telefónica, videollamada 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, videollamada y remota)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica, videollamada 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, videollamada y remota)

- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica, videollamada 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, videollamada 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

6.2.2. Consultas e información por Mail: aspc@uruguayasistencia.com.uy

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

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

6.3. 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).

6.4. LIMITACIONES DEL SERVICIO.

Son excepciones al presente servicio y por tanto no forman parte del objeto del mismo todos los aspectos no incluidos en la cláusula SEXTO del presente Anexo. 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 11.3)
- 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 garantizada la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

6.5. 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.

6.5.1. 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.

6.5.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono 2903 2897 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

El Beneficiario podrá acceder a la videoconsulta 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.**

6.5.3. 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, fen 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 asistencia tecnológica por videollamada online con el técnico que determine UYAS, 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 conferencia online, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la videoconferencia 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 dentro del siguiente horario: 9 a 18hs.

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la asistencia tecnológica por video conferencia online a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un técnico por videollamada, 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.

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) detalle de tareas realizadas y c) un detalle de chat con el técnico 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.

6.6. 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 este clausulado.
- 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 vulnere 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.

6.7. 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 garantizado, 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.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. 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.

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.

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: VIDEO CONSULTA VETERINARIA.

El Beneficiario contará con un servicio de Video Consulta Veterinaria relacionada al Animal Asistido, coordinado y brindado por uno de los veterinarios designados por la Central de Alarma.

8.1. Descripción del Servicio.

El Servicio consiste en la posibilidad de que el Beneficiario realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional veterinario. La consulta tendrá una duración máxima de 15´ (quince minutos) y podrá ser realizada en días hábiles de lunes a viernes, de 9 a 19 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.

La consulta veterinaria por videoconferencia online (en adelante video consulta veterinaria) deberá estar relacionada con cuadros patológicos del Animal Asistido y podrá versar sobre los siguientes aspectos:

- Orientación veterinaria general
- Procedimientos a seguir en determinadas patologías.
- Información sobre medicamentos para el Animal Asistido.
- Dudas veterinarias generales (inclusive sobre la necesidad de llevar o no al Animal Asistido 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 Asistido.
- Higiene (cómo dar un baño correctamente, frecuencia adecuada, cuidados a la hora del baño, etc).
- Desparasitación, tratamiento anti-pulgas, vacunas del Animal Asistido.
- 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

El presente servicio en ningún caso será sustitutivo de la atención veterinaria y controles veterinarios que el Animal Asistido deba recibir con su veterinario, siendo el presente servicio complementario, pero nunca excluyente, ni sustitutivo de dicha atención.

El presente servicio de video consulta veterinaria no aplica, ni debe ser utilizado por estar fuera de su objeto, en caso de urgencias y/o emergencias veterinarias. Este servicio atiende solo prestaciones veterinarias de baja complejidad.

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.

El Beneficiario podrá acceder a la Video Consulta Veterinaria 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.

Cada Video Consulta Veterinaria tendrá una duración máxima de quince (15) minutos.

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

En ningún caso UYAS será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio.

8.2. Excepciones del servicio.

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

- CONSULTAS POR CASOS DE EMERGENCIAS o URGENCIAS.
- Los gastos de Asistencia Veterinaria, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto veterinario en general.
- Problemas veterinarios que pongan en peligro la vida del Animal Asistido, que puedan causar deterioro del mismo o que requieran de atención inmediata, como por ejemplo:
 - o Hemorragia o sangrado significativo,
 - o Pérdida de la conciencia,
 - o Envenenamiento,
 - o Quemaduras moderadas a severas,
 - o Convulsiones/Epilepsia,
 - o Dificultad para respirar,
 - o Lesiones graves
 - o Afectación grave de alguna extremidad,
 - o Fracturas o hueso roto,
 - o Afecciones del corazón o cerebrales.
 - o Todo lo que exceda la video consulta veterinaria prevista en esta cláusula.

o El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video consulta a través de la plataforma disponibilizada por UYAS, no estando autorizado ni disponible a través de otro medio diferente.

8.3. 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 19 horas de lunes a viernes, 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 veterinaria con el veterinario referenciado por UYAS, 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 veterinaria, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la video consulta el día y a la hora pactada. 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 veterinaria a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un Veterinario referenciado por UYAS, quien dará asistencia al Beneficiario en relación al Animal Asistido. 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 de video consulta veterinaria.

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 y c) un detalle de chat con el veterinario 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 video consulta veterinaria, computando como un Hecho Garantizado.

En ningún caso UYAS será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio.

El límite de Hechos Garantizados para este servicio es de dos (2) Hechos Garantizados de Video Consulta Veterinaria

NOVENO: SEGURO DE HOGAR.

El Beneficiario contará con una Póliza de una compañía aseguradora de Uruguay debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay (en adelante la Compañía Aseguradora), por seguro de hogar.

El presente seguro corresponde a una póliza de una compañía aseguradora

debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay y se registrará por lo previsto en las condiciones generales y particulares, a las que el Asegurado tiene pleno acceso.

Cuando se presente cualquier discrepancia entre las Condiciones Generales de cada cobertura con respecto a las Condiciones Particulares del seguro contratado, serán válidas estas últimas.

A continuación, se detallan las condiciones particulares del seguro:

Límite máximo: El límite máximo de esta cobertura será de hasta un (1) evento por cada año de vigencia del certificado y por hasta un monto máximo de acuerdo a lo siguiente: i) Incendio contenido: 250.000 (pesos uruguayos doscientos cincuenta mil), ii) Hurto: \$ 7.500 (pesos uruguayos siete mil quinientos), iii) Responsabilidad civil por hechos privados \$ 150.000 (pesos uruguayos ciento cincuenta mil).

Alcance de la cobertura: Se garantiza, hasta los límites de la cuantía prevista en las Condiciones Particulares de la póliza, el pago de las indemnizaciones que tengan que abonarse por el Asegurado en razón del alcance previsto para cada cobertura en las Condiciones Generales del seguro que el asegurado tiene a disposición desde antes de la contratación del presente Plan.

Exclusiones: Solo aplican las exclusiones previstas en las Condiciones Generales a las que el Asegurado declara haber tenido pleno acceso y se mantienen accesibles en www.fucac.com.uy.

Deducible: la cobertura no requiere del pago de una franquicia o deducible por el Asegurado.

Ámbito de cobertura: dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay, siempre que el Beneficiario tenga asiento físico del comercio en Uruguay y que el siniestro ocurra dentro de dicho territorio.

DÉCIMO: PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO (PVP).

El precio de venta público por los servicios ofrecidos en el Plan FUCAC Te Conecta, es de \$U 199 (pesos uruguayos ciento noventa y nueve) IVA incluido, por Beneficiario por mes.

Este precio se reajustará semestralmente los días 1° de enero y 1° de julio de cada año de acuerdo al índice de precios al consumo (IPC).

UNDÉCIMO: PRECIO UYAS.

FUCAC deberá transferir a UYAS, en los plazos y términos regulados en el contrato del que el presente Anexo forma parte integrante, el importe correspondiente a la totalidad de los Planes de Asistencia emitidos en el período correspondiente, menos las comisiones correspondientes a FUCAC de acuerdo a lo pactado en la cláusula siguiente.

La totalidad del valor de los Planes de FUCAC Te Conecta resultará de multiplicar las tarifas indicadas en la cláusula DÉCIMO anterior, por el número de Clientes reportados por LA COMPAÑÍA como vigentes para el presente Plan.

Este precio es neto y deberá ser percibido por UYAS sin deducción de ningún tipo (salvo la comisión estipulada en la cláusula siguiente), ni siquiera gastos, o aranceles de cobranza.

DUODÉCIMO: COMISIÓN FUCAC.

UYAS se obliga a abonar mensualmente a FUCAC el 40% (cuarenta por ciento) de los ingresos netos de IVA del precio de los Planes efectivamente abonados a UYAS por los servicios detallados en el presente Anexo. Al momento de la facturación por parte de FUCAC se gravará con el IVA correspondiente. A efectos del cálculo de la presente comisión se tomará exclusivamente aquellos planes cuyo precio fue íntegra y efectivamente percibido por UYAS.

DECIMOTERCERO: AJUSTE DEL PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO.

En caso de que los hechos garantizados por los que efectivamente se brinde los servicios del PLAN FUCAC Te Asiste superen el 70% (setenta por ciento) del monto percibido por UYAS por el referido Plan, UYAS tendrá derecho a incrementar el PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO, a determinar el cese inmediato de la comercialización de este producto, a modificar el alcance y servicios incluidos el PLAN FUCAC Te Asiste, o a cancelar el presente Anexo, lo que determina el cese de la venta y prestación del servicio del PLAN FUCAC Te Asiste con un plazo de treinta (30) días, todo lo anterior sin responsabilidad de ningún tipo.

DECIMOCUARTO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

- a) Obtener la autorización de UYAS a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por UYAS. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de este servicio y exonera a UYAS de la obligación de brindar Servicios o 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.

DECIMOQUINTO: 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.

DECIMOSEXTO: 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.

DECIMOSÉPTIMO: 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.

DECIMOCTAVO: 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.

DECIMONOVENO: COOPERACIÓN.

El Beneficiario cooperará con UYAS, a los efectos de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista, y se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho a recibir asistencia en el caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de UYAS.

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

VIGÉSIMO: CESIÓN DE DERECHOS.

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a UYAS, hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo, contra cualquier responsable de un Hecho Garantizado que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías o servicios descritos. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a UYAS, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

VIGÉSIMO PRIMERO: RESPONSABILIDAD.

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.

VIGÉSIMO SEGUNDO: CANCELACIÓN.

UYAS estará en pleno derecho de cancelar la prestación de los servicios previstos en los casos en que el Beneficiario causara o provocara intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestar cualquiera de los servicios aquí descritos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionara intencionalmente información falsa.

VIGÉSIMO TERCERO: DECLARACIÓN.

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

VIGÉSIMO CUARTO: 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 QUINTO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.

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

En los casos que el Beneficiario cuente con otro servicio, de UYAS u otra empresa, a

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

VIGÉSIMO SEXTO: 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 SÉPTIMO: 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.

El presente Anexo se firma en la ciudad de Montevideo en dos ejemplares, a los 26 días de mes de julio de 2021.

Javier Pi León
Gerente General de FUCAC

Fabiano Sarda
Gerente General Uruguay Asistencia S.A.

Mariangel Betancor
Gerente Comercial FUCAC.