

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO ASISTENCIA CELULARES

**PRIMERO. 1.1 MODALIDAD DE PRESTACION DEL SERVICIO:** Los SERVICIOS serán prestados por el PRESTADOR INTEGRAL GROUP SOLUTION Uruguay SA. RUT 217418880015 (en adelante: IGS). El BENEFICIARIO requerirá los SERVICIOS cuando entienda encontrarse en situaciones habilitantes para ello, directamente a IGS y formulará en igual forma (directamente) cualquier reclamo o demanda relativos al SERVICIO contra IGS, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

### 1.2 DEFINICIONES

**Beneficiarios:** Adquirirá la condición de beneficiario, toda persona física socia de COOPERATIVA FUCAC VERDE que contrate el servicio Asistencia Celulares.

**IGS o Prestador:** IGS es el prestador que se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas en el Servicio.

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

**Cobertura:** La cobertura máxima de asistencias es la descrita, para cada servicio, en el presente Condicionado.

**Servicio(s):** son las prestaciones de asistencia comprometidas por el presente y que IGS se encarga de cumplir o hacer cumplir.

**Partes:** Son partes del contrato la persona indicada como COOPERATIVA FUCAC VERDE, el BENEFICIARIO e IGS.

### 1.3 SERVICIO:

Ninguno de los servicios de asistencia descriptos en este condicionado será considerado un seguro. Los Beneficiarios y/o Usuarios de los servicios, al suscribir aceptan la contratación de un servicio de asistencia y es el siguiente: Asistencia Celulares.

**2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS:** El producto Asistencia Celulares incluye seis servicios de asistencia: i) Pantalla Protegida Celular, ii) Pago de Cuotas de contrato ante incapacidad temporal por enfermedad, iii) Servicio técnico celular, daño por

liquidos, iv) Ayuda económica por recambio ante situaciones de robo, v) Soporte técnico telefónico, resolución de problemas en red de técnicos, y vi) Servicio técnico a domicilio para configuración de su teléfono a todos los dispositivos de su hogar.

### **2.1 Pantalla protegida celular**

A solicitud del BENEFICIARIO, IGS lo asistirá ante el daño o rotura de pantallas en celular. IGS gestionará y coordinará la entrega del equipo en el domicilio del BENEFICIARIO, en el horario que mejor le convenga, y lo llevará a un técnico especializado donde se realiza la cotización del servicio para el cambio de pantalla hasta el tope de cobertura y enviarlo de vuelta al domicilio del BENEFICIARIO. En caso de haber un excedente, se le comunicará al BENEFICIARIO el monto de este para su autorización, el cual será abonado con sus propios recursos al PROVEEDOR asignado.

Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a IGS, del manejo, uso no autorizado, distribución o pérdida de la información a la que se tenga acceso derivada de la visita técnica.

#### **Exclusiones:**

- Esta cobertura solo abarca, el daño de la pantalla o modulo completo, excluyendo pin de carga, y cualquier otra falla por vicio propio.

***Tope Anual: 1 evento***

***Cobertura: \$5000***

### **2.2. Pago de Cuotas de contrato ante incapacidad temporal por enfermedad**

La asistencia corresponde exclusivamente al BENEFICIARIO, en caso de que el BENEFICIARIO tenga una incapacidad temporal por enfermedad, la cual no le

permita realizar tareas laborales, y esto genere una baja en sus ingresos, IGS realizará el pago del Mes correspondiente al abono del celular contratado. ( ANTEL – CLARO- MOVISTAR)

El cliente dispone de un plazo de 15 días hábiles para notificar a la línea de asistencia la existencia de una certificación por incapacidad. Una vez vencido dicho plazo, no se otorgará la asistencia.

Para acceder al beneficio, el BENEFICIARIO deberá presentar un certificado médico que acredite la enfermedad o la incapacidad temporal correspondiente, en forma conjunta con su licencia en BPS.

***Tope Anual: 1 evento***

***Cobertura: \$4000***

 verde

**2.3 Servicio técnico celular, daño por líquidos** (Coordinación y mano de obra para reparación del equipo por filtración de líquidos)

IGS pone a disposición del BENEFICIARIO, la revisión y en caso de ser viable la reparación del equipo celular, a consecuencia de la filtración de líquidos. Este servicio aplicará cuando el dispositivo no sea funcional derivado del daño por líquidos.

IGS recibirá el celular dañado para su revisión, indicando el motivo de la falla, con el informe correspondiente del técnico, y se evaluará la efectividad de la reparación. De ser viable la misma, se procederá a informar al BENEFICIARIO el costo de reparación total de existir excedentes se le comunicará al BENEFICIARIO el monto de este para su autorización, el cual será abonado con sus propios recursos al PROVEEDOR asignado

**Exclusiones:**

No se incluirá en esta reparación daños que sean de vicio propio, u otro causal que no sea daño por líquido.

***Tope Anual: 1 evento***

***Cobertura: \$2700***

#### **2.4 Ayuda económica por recambio ante situaciones de robo**

La asistencia corresponde exclusivamente al titular de los BENEFICIOS.

IGS pondrá a disposición del BENEFICIARIO, el monto correspondiente al valor de compra de mercado del CELULAR sustraído. Teniendo como tope el MONTO DE COBERTURA

Para poder acceder a dicha cobertura, el BENEFICIARIO deberá presentar un comprobante de preexistencia de dicho celular y modelo, presentando alguna documentación que acredite dicha tenencia, ejemplo: *caja con datos de IMEI, factura de compra, donde se visualice modelo y marca del mismo, manual de usuario*. Así como también la denuncia policial en un plazo máximo de 15 días hábiles. Vencido dicho plazo, no se otorgará la asistencia.

La asistencia será válida únicamente si el robo ocurrió dentro de un radio de 50 km del domicilio declarado por el BENEFICIARIO. Para verificarlo, deberá presentar la correspondiente constancia de domicilio.

***Tope Anual: 1 evento***

***Cobertura: \$4000***

## **2.5 Soporte técnico telefónico, resolución de problemas en nuestra red de técnicos en caso de ser necesario**

A solicitud del BENEFICIARIO, IGS pondrá a disposición en forma telefónica remota, la asistencia de un técnico, para realizar soporte telefónico, o orientación en resolución de problemas relacionados con el equipo CELULAR

### **Exclusiones:**

Esta cobertura es únicamente remota, y no incluye el envío del técnico, así como tampoco la cobertura de mano de obra y materiales correspondientes a una reparación.

IGS no se responsabilizará por la manipulación que realice el BENEFICIARIO luego de dicho soporte o recomendación.

***Tope Anual: Sin límites***

***Cobertura: Sin límites***

## **2.6 Servicio técnico a domicilio para configuración de su teléfono a todos los dispositivos de su hogar**

A solicitud del BENEFICIARIO, IGS enviará al técnico especializado a realizar la configuración de todos los dispositivos de su hogar vinculados al celular, en caso de que el cliente posea sus equipos con dicha funcionalidad. Para ello previamente, se le solicitará, Marca y Modelo de los equipos a configurar en el domicilio para poder confirmar con el técnico especializado si los mismos son compatibles con la Marca y Modelo del celular que se desee configurar.

IGS no se responsabiliza, así como tampoco el técnico, por haber recibido información de marca y modelo incorrectas y no compatibles con dicha configuración.

Así mismo, IGS no se responsabiliza del funcionamiento de dichas aplicaciones.

***Tope Anual: 3 eventos***

***Cobertura: 2 horas***

### **TERCERO. NORMAS GENERALES: 3.1 FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS:**

Los servicios de asistencia que se obliga a prestar IGS, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. IGS no efectuará la prestación directa 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, IGS 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, IGS reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por evento indicada en el presente para cada caso. En estas situaciones, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por IGS, en caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

**3.2 OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:** Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este Condicionado, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra y la clase de servicio que necesita antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago. IGS 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. IGS 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.

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

**3.4 COOPERACION:** El Beneficiario cooperará con IGS, 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 IGS.

**3.5 RESPONSABILIDAD:** IGS podrá contratar los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente a los Beneficiarios, IGS será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios, sin perjuicio de su derecho de repetir contra su proveedor exonerando a COOPERATIVA FUCAC VERDE de toda responsabilidad y/o reclamo. No obstante, IGS no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por IGS hubiera finalizado. Las obligaciones que asume IGS 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 IGS 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 IGS cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado. IGS queda relevada de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este condicionado. Cuando elementos de esta índole interviniesen, IGS 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.

**3.6 DECLARACION:** El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente condicionado y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

Del mismo modo, el Beneficiario declara que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con el Prestador podrán ser grabadas.

**3.7 PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD:** Cualquier reclamación con respecto a una asistencia prevista deberá ser presentada dentro de los treinta (30) días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

**3.8 JURISDICCION:** Queda expresamente convenido por las partes, Beneficiarios y demás personas que reciban prestaciones como consecuencias del presente, que cualquier problema de interpretación sobre los alcances del mismo y/o reclamación judicial, quedará sometida a la jurisdicción de la República Oriental del Uruguay y dentro de ella será Juez competente el de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Montevideo. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a IGS, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

**3.9 CENTRAL DE ASISTENCIA:** EL BENEFICIARIO PODRÁ LLAMAR A LA CENTRAL DE ASISTENCIA LAS 24 HORAS DEL DÍA DURANTE TODO EL AÑO, AL NÚMERO TELEFÓNICO DE ASISTENCIA: 2917 2283