

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MultiAsistencias

**PRIMERO. 1.1 MODALIDAD DE PRESTACION DEL SERVICIO:** Los SERVICIOS serán prestados por el PRESTADOR IGS 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 MultiAsistencias.

**2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS:** El producto Asistencia MultiAsistencias incluye 5 servicios de asistencia: i) ASISTENCIA AL HOGAR, ii) ASISTENCIA VIAL iii) ASISTENCIA LEGAL, iv) ASISTENCIA PC y v) SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN.

### 2.1 ASISTENCIA AL HOGAR

Por vivienda del Beneficiario para efectos de este servicio se entiende el domicilio donde el Asegurado tiene su residencia habitual y permanente declarada por el mismo al momento de la contratación.

### **2.1.1 PLOMERIA**

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda, IGS enviará, un técnico que realizará la reparación 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, y pérdidas visibles.

Se realizará la cotización del servicio para dicha reparación hasta el tope de cobertura, 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

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo IGS hasta el tope de cobertura.

Se entiende como materiales básicos, aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

Esta cobertura no incluye el costo de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, etc., cuyo costo serán a entero cargo del beneficiario. En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán por cuenta del Beneficiario.

En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a IGS. Si el Beneficiario la acepta, deberá pagar directamente el excedente de la cobertura al técnico enviado por IGS.

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

### **EXCLUSIONES**

Esta asistencia no abarca:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- La reparación de daños por filtración o humedad aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en el apartado anterior.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- Las obstrucciones de cañerías.
- 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.
- La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aún cuando la necesidad de estas reparaciones pudiera estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo del PRESTADOR.
- Reparaciones en espacios compartidos inherentes a los consorcios, u administraciones

**Tope Anual: 4 eventos**

**Cobertura: \$1600**

### **2.1.2 CERRAJERÍA**

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otra garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda, la salida de la misma o de una de sus dependencias, IGS enviará con la mayor prontitud posible, un técnico que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

Se realizará la cotización del servicio para dicha reparación hasta el tope de cobertura, 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

La reparación estará limitada a la apertura y/o reparación de la cerradura o cerrojo, o instalación de una nueva cerradura y cerrojo, la cual deberá ser provista por el BENEFICIARIO.

El prestador solicitará la documentación que acredite la TITULARIDAD del BENEFICIO, siendo excluyente que dicha apertura se realice con el TITULAR presente acreditando mediante CI su titularidad.

### **EXCLUSIONES**

Esta asistencia no abarca:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno de las puertas que no sea la cerradura
- No esta en cobertura la reparación de pomos o pestillos
- Copia de llaves
- Apertura de puertas de espacios comunes, alacenas, ni puertas internas, en caso de edificios o viviendas compartidas, la puerta de ingreso a la vivienda corresponde a la administración de este quedan excluidas.

***Tope Anual: 4 eventos***

***Cobertura: \$1600***

### **2.1.3 ELECTRICIDAD**

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, IGS enviará, un técnico para el trabajo necesario para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita, y siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.

Se realizará la cotización del servicio para dicha reparación hasta el tope de cobertura, 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

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo IGS hasta el tope de cobertura. Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta aisladora, dados, y pequeños tramos de cables)

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.

### **EXCLUSIONES**

Esta asistencia no abarca:

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

***Tope Anual: 4 eventos***

***Cobertura: \$1600***

### **2.1.4 VIDRIERIA**

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior de la vivienda, IGS enviará un técnico que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forme parte del cerramiento (vertical) de la vivienda, en tanto en cuanto tal rotura determine la falta de protección.

Se realizará la cotización del servicio para dicha reparación hasta el tope de cobertura, 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

### **EXCLUSIONES**

Esta asistencia no abarca:

- Cristales internos, banderolas o claraboyas ni ningún tipo de vidrio horizontal
- Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle

***Tope Anual: 4 eventos***

***Cobertura: \$1600***

### **EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS ANTERIORMENTE DESCRITAS**

Quedan excluidos además de la cobertura del presente condicionado los siguientes daños y contingencias:

- Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.
- 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.
- 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, u explosiones aledañas que generen onda expansiva.
- Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.
- Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.

- Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de IGS.
- Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.
- Las reparaciones sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aún cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del beneficiario.
- 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.

### **2.1.5 REFERENCIA DE TÉCNICOS EN SU LOCALIDAD PARA MANTENIMIENTO EN GENERAL**

IGS, a solicitud del BENEFICIARIO, le proporcionará información, pondrá a su disposición o enviará a su domicilio a cargo del BENEFICIARIO, profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el BENEFICIARIO desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

1. Plomería
2. Electricidad
3. Cerrajería
4. Vidriería
5. Albañilería
6. Pintura
7. Herrería

Esta lista está abierta a posibles ampliaciones y, por tanto, pueden realizarse consultas respecto a tipos de actividad no incluidos en la misma. Será siempre por cuenta del Beneficiario el importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados y cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones.

IGS no se responsabiliza por los acuerdos celebrados entre el TITULAR BENEFICIARIO y el PRESTADOR referido. Siendo entera responsabilidad el TITULAR la aceptación de los presupuestos.

***Tope Anual: Sin límite***

***Cobertura: Sin límite***

## **2.2. ASISTENCIA VIAL**

El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay a partir del kilómetro 0 del domicilio del contratante.

Será beneficiario de este servicio el vehículo (auto o moto) registrado por el cliente al momento de la contratación. Se entiende por Beneficiario al titular del servicio y/o al conductor responsable del vehículo y su grupo familiar en primer grado.

Únicamente puede hacer cambio del vehículo para las asistencias en caso de venta o robo de este.

### **2.2.1 TRASLADO**

El presente servicio se brindará hasta el límite de cobertura, en caso de que el traslado supere las mismas, este excedente será por cuenta y cargo del beneficiario del servicio, esto será informado por IGS previo a la salida del ORIGEN, si el cliente no aceptara dichos excedentes, se le proporcionará la cobertura hasta el límite de la misma. IGS no se responsabiliza por cualquier daño que pueda originarse o sufrir el vehículo una vez descargado del vehículo remolque.

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del vehículo del BENEFICIARIO, a solicitud de este, IGS gestionará y cubrirá el costo de los SERVICIOS de remolque o grúa hasta el taller mecánico más cercano o el lugar indicado por el BENEFICIARIO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. IGS se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR.

En todos los casos, el BENEFICIARIO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta el taller de destino o lugar indicado,

exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar. Esta prestación no cubre los gastos que pueda demandar la extracción o remoción de vehículos volcados, en cunetas, cañadas, arroyos, etc

**Tope Anual: 2 eventos**

**Cobertura: \$2500**

### **EXCLUSIONES**

- No están cubiertos los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg, los destinados al transporte público de personas, los destinados a uso comercial y/o transporte de mercaderías, los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matricula, etc.), los que estén desarmados o fuera de circulación, y aquellos a los que por haberseles instalado barras, paragolpes o cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones y peso de fábrica, no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar.
- En ningún caso podrán superar las siguientes dimensiones: 4.30 mts. Largo por 1.85 mts. de ancho.
- La falta de combustible no se considerará avería estando excluida de la presente cobertura. Los caminos de déficit acceso. Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos. Las zonas de arenas blandas o movedizas. Cabo Polonio.

### **2.2.3. MECANICA LIGERA**

#### **2.2.3.1 CAMBIO DE NEUMÁTICO POR EL DE REPUESTO**

En caso de avería o accidente, IGS se hará cargo del envío de un móvil con auxiliador, para intentar dar solución a la causa de asistencia y realizar el cambio de neumático siempre y cuando el mismo se encuentre en condiciones y el cliente posea el reemplazo, de no contar con el reemplazo, no se enviara dicho móvil.

Este servicio no incluye el suministro o reposición de piezas, y estará limitado a reparaciones que puedan realizarse en un plazo máximo de 30 minutos y puedan desarrollarse sin riesgos en la vía pública.

***Tope Anual: 2 eventos***

***Cobertura: 30 min de trabajo en el lugar***

#### **2.2.3.2 PASO DE CORRIENTE**

En caso de falta de batería el vehículo no pueda circular. Se considera “puente de batería” cuando el vehículo no enciende ni las luces ni la radio. Para ello se enviará un móvil con auxiliador, para intentar dar solución a la causa de asistencia y realizar el puente de batería.

IGS no se responsabiliza por el estado de la batería y en caso de que no pueda realizarse la misma en el plazo estipulado.

**Exclusiones:** No se realizará el cambio de batería, así como de ningún componente eléctrico del vehículo. El alcance es únicamente para una solución provisoria de PUENTE DE BATERIA.

***Tope Anual: 2 eventos***

***Cobertura: 30 min de trabajo en el lugar***

#### **2.2.3.3 SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE**

En caso de que el BENEFICIARIO indique que se ha quedado sin combustible y necesita un aprovisionamiento. IGS coordinará el envío de un proveedor el cual le acercará una cantidad de combustible para que pueda llegar a una estación de servicio más cercana. El costo de combustible debe ser a cargo del BENEFICIARIO. IGS previamente notificará al BENEFICIARIO, sobre el valor a abonar del combustible, en caso de que el BENEFICIARIO acepte se procederá a enviar al proveedor autorizado.

El cliente debe indicar el tipo de combustible que es necesario para su vehículo. IGS no se responsabiliza por cualquier daño que pueda ocasionar el error o información incorrecta sobre el combustible solicitado por el BENEFICIARIO.

**Tope Anual: 2 eventos**

**Cobertura: \$2000**

#### **2.2.3.4 REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS ESPECIALIZADOS**

En caso de que el BENEFICIARIO solicite referencias sobre TALLERES MECANICOS ESPECIALIZADOS IGS brindará información de talleres mecánicos especializados en la zona donde se encuentre el cliente.

IGS no se hará cargo de las gestiones realizadas en los talleres, así como tampoco de las experiencias que tenga el cliente en base al resultado de dicha referencia.

**Tope Anual: Sin límite**

**Cobertura: Sin límite**

### **2.3 ASISTENCIA LEGAL**

#### **2.3.1 Asistencia Legal telefónica en caso de robo del automóvil**

Por este servicio y a solicitud del BENEFICIARIO, IGS brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía para su asesoría legal telefónica, asesorando sobre los trámites a presentar en primera instancia sobre la responsabilidad penal o civil derivada a consecuencia de robo.

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate particularmente el BENEFICIARIO.

IGS no realizará patrocinios, solo se trata de una orientación en forma virtual.

IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Tope Anual: 6 eventos**

**Cobertura: Sin límite**

#### **2.3.2 Asistencia Legal telefónica en caso de accidente de tránsito**

Por este servicio y a solicitud del BENEFICIARIO, IGS brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía para su asesoría legal telefónica, asesorando sobre los trámites a realizar en primera instancia sobre la responsabilidad penal o civil derivada a consecuencia de un accidente de tránsito.

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate particularmente el BENEFICIARIO.

IGS no realizará patrocinios, solo se trata de una orientación en forma virtual.

IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado

**Tope Anual: 3 eventos**

**Cobertura: Sin límite**

### **2.3.3 Asistencia Legal telefónica en caso de robo de domicilio**

Por este servicio y a solicitud del BENEFICIARIO, IGS brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía para su asesoría legal telefónica, asesorando sobre los trámites a presentar en primera instancia sobre la responsabilidad penal o civil derivada a consecuencia de robo.

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate particularmente el BENEFICIARIO.

IGS no realizará patrocinios, solo se trata de una orientación en forma virtual.

IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

### **2.3.4 Asistencia Legal telefónica sobre arrendamientos**

El BENEFICIARIO podrá ser asesorado sobre los siguientes rubros:

- Consultas sobre derechos relativos a la vivienda. Alquileres. Contratos, reajustes, desalojos y lanzamientos

- En calidad de propietario
- En calidad de inquilino

Por este servicio y a solicitud del BENEFICIARIO, IGS brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía para su asesoría legal telefónica, asesorando sobre los puntos antes descritos.

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate particularmente el BENEFICIARIO.

IGS no realizará patrocinios, solo se trata de una orientación en forma virtual.

IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Tope Anual: 3 eventos**

**Cobertura: Sin límite**

### **2.3.5 Asistencia Legal telefónica en caso de fallecimiento de titular**

Por este servicio y a solicitud del BENEFICIARIO, IGS brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía para su asesoría legal telefónica, asesorando sobre los trámites a presentar en primera instancia sobre la responsabilidad penal o civil derivada a consecuencia del fallecimiento del TITULAR. IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate particularmente el BENEFICIARIO.

IGS no realizará patrocinios, solo se trata de una orientación en forma virtual.

IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

El BENEFICIARIO podrá ser asesorado sobre los siguientes rubros:

- Orientación sobre los pasos a seguir, documentación necesaria y derechos.
- Ayuda para cancelar líneas telefónicas u otros servicios del titular fallecido.

- Asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al USUARIO Y/O SUS BENEFICIARIOS
- Trámites de acta de defunción, entre otras.

**Tope Anual: 3 eventos**

**Cobertura: Sin límites**

#### **2.3.6 Asistencia Legal telefónica en materia penal, civil y de familia**

Por este servicio y a solicitud del BENEFICIARIO, IGS brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía para su asesoría legal telefónica, asesorando sobre los trámites a presentar en primera instancia sobre la responsabilidad penal – civil o familiar.

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate particularmente el BENEFICIARIO.

IGS no realizará patrocinios, solo se trata de una orientación en forma virtual.

IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

El BENEFICIARIO podrá ser asesorado sobre los siguientes rubros:

- Búsqueda en específico según la necesidad (víctima de delito, orientación general, o abogado).
- Servicio de Información del Poder Judicial para orientación (no asesoría)

**Tope Anual: 6 eventos**

**Cobertura: Sin límites**

#### **2.4. ASISTENCIA PC**

##### **2.4.1 Atención telefónica 24 hs los 365 días del año**

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 la pc, ya sea Notebook, o de Escritorio.

**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: 6 eventos****Cobertura: Sin límites****2.4.2. Configuración de periféricos telefónicamente**

A solicitud del BENEFICIARIO, IGS pondrá a disposición en forma telefónica remota, la asistencia de un técnico, para realizar la configuración de periféricos, en forma virtual.

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

IGS no se responsabiliza por la compatibilidad del periférico a configurar, con respecto a su PC

**Tope Anual: Sin límite****Cobertura: Sin límite****2.4.3 Instalación de anti-spyware:**

A solicitud del BENEFICIARIO, IGS pondrá a disposición en forma telefónica remota, la asistencia de un técnico, para realizar la configuración en su equipo de antispyware, para que este pueda recibir correos electrónicos de manera más segura.

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

IGS no se responsabiliza por la compatibilidad del antispyware a configurar, con respecto a su PC

***Tope Anual: Sin límite***

***Cobertura: Sin límite***

#### **2.4.4 Consulta Telefónica Sobre Software O Hardware:**

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 Software o hardware que el BENEFICIARIO, posea o desee adquirir. El BENEFICIARIO deberá informar el modelo y marca de su PC , y del SOFTWARE o HARDWARE que desea consultar.

#### ***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.

IGS no se responsabiliza, por la información errónea recibida, en pos de una posterior incompatibilidad del SOFTWARE o HARDWARE recomendado.

***Tope Anual: Sin límite***

***Cobertura: Sin límites***

#### **2.4.5 Técnico a domicilio:**

En caso de requerir un técnico a domicilio, IGS enviará un técnico al domicilio del BENEFICIARIO. El costo del servicio será a cargo del BENEFICIARIO. IGS coordinará a costos preferenciales en los siguientes rubros: limpieza de PC, cambio de partes, configuración de periféricos, formateo de disco duro, reinstalación de sistemas operativos, instalación de software, mantenimiento preventivo, reparaciones, implantación y gestión de copias de seguridad. Además, referencia,

asesoramiento y coordinación para: Hardware y Software, diseño y montaje de redes, licencias, diseño de páginas web y gestión de dominios, ampliación de equipos.

**Tope Anual: Sin límites**

**Cobertura: Con costo**

## **2.5 SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN**

Cuando el BENEFICIARIO necesite información sobre:

- Líneas aéreas y ómnibus
- Referencia y coordinación de centros culturales
- Referencia y coordinación de florería
- Conexión en número de emergencia

IGS hará lo posible por ayudar al BENEFICIARIO a contactarse con los números requeridos, con la mayor celeridad. En este caso, el BENEFICIARIO deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el servicio solicitado.

IGS no realizará patrocinios, solo se trata de una orientación en forma virtual.

IGS no se responsabiliza por los acuerdos celebrados entre el TITULAR BENEFICIARIO y el PRESTADOR referido. Siendo entera responsabilidad el TITULAR la aceptación de los presupuestos.

## **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 occasionen 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 interviniessen, 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 serán 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 JURISDICCIÓN:** 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