

## CONDICIONADO BIENESTAR EXPRESS

### PRIMERO: CONDICIONES GENERALES.

Las presentes condiciones regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, de las presentes condiciones deviene indispensable para la prestación, por parte de PRESTADOR, de los servicios previstos en el presente Anexo. BENEFICIA se compromete a que El Beneficiario adhiera las presentes condiciones generales de contratación y manifieste en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, las que deberán estar puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación. Las presentes condiciones se considerarán conocidas y aceptadas por los Beneficiarios desde el 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 exclusiva: El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número exclusivo 08001911 int. 1

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 IGS a efectos de poder brindar el Servicio

A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente Anexo, el Beneficiario recibirá las instrucciones correspondientes acerca de los profesionales que lo atenderán dependiendo del servicio requerido. Para brindar mayor respaldo y seguridad en la coordinación de los servicios, todas las llamadas, entrantes y salientes, de nuestra Central de Operaciones serán grabadas. La solicitud de servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y de todas las pautas de cobertura incluidas en este condicionado. Para tener derecho a cobertura y acceder al servicio requerido, es condición indispensable que el cliente se encuentre al día en el pago del servicio.

La totalidad de los servicios regulados en el presente Anexo tienen un período de carencia de setenta y dos (72) horas desde la adquisición del plan objeto de los mismos. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período de carencia antes descrito no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios en el presente Anexo

### SEGUNDO: DEFINICIONES

“Beneficiario”: Es la persona que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan.

“EL PRESTADOR”: Es quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas con el Servicio por sí o a través de su red de prestadores. INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A

“Servicio (s)”: Son las prestaciones de asistencia comprometidas en el presente Anexo.

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

“Núcleo Familiar”: Por “Núcleo Familiar” se entenderá el comprendido por el Beneficiario, su cónyuge o concubino/a, hijos menores de 21 años, siempre que vivan en el mismo domicilio. Y Padre o Madre del Beneficiario, siempre que viva bajo el mismo domicilio.

“SITUACIÓN DE ASISTENCIA”: Todo hecho, acto, de un BENEFICIARIO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

“ACCIDENTE”: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un BENEFICIARIO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

“REFERENCIA”: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por EL PRESTADOR telefónicamente al BENEFICIARIO a su solicitud.

“COORDINACIÓN”: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del BENEFICIARIO en relación con los rubros detallados en el presente.

“GESTIÓN”: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

“COSTO PREFERENCIAL”: EL PRESTADOR trasladará al BENEFICIARIO las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

“MATERIALES”: Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

“PROVEEDOR”: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista al AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

“PERSONAL”: Es todo funcionario, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine EL PRESTADOR al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.

“PAIS DE RESIDENCIA”: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la república Oriental del Uruguay

“REPRESENTANTE”: Cualquier persona, sea o no acompañante del BENEFICIARIO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

“RESIDENCIA PERMANENTE”: El domicilio habitual en la república Oriental del Uruguay que manifieste tener un BENEFICIARIO al momento de suscribir el servicio de asistencia o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a BENEFICIA con posterioridad a la vinculación a las mencionadas condiciones generales de servicio, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional.

### **TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL Y PERSONAL**

El derecho a las prestaciones de este documento será de aplicación dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay.

Los servicios previstos en el presente condicionado serán aplicables al Beneficiario.

### **CUARTO: PRESTACIONES CONTRATADAS.**

Las prestaciones que se comercializan mediante lo acordado en el presente Anexo consisten en I) Asistencia para salud corporal: i) Entrevista y consulta con personal trainer para armado de plan personalizado; ii) Seguimiento y acompañamiento de rutina con personal trainer; iii) orientación nutricional telefónica; iv) Consulta telefónica con deportólogo; v) Consulta telefónica con psicólogo; II) Asistencia en estética e imagen; i) Entrevista y consultas sobre sugerencia de cambios de looks con estilista; ii) Cambio de Look en el cabello; iii) Consulta con profesional idóneo en masaje corporal sugerencia de tratamiento; iv) Masaje corporal; III) Asistencia gestoría; i) Servicio de acompañante y gestor para tramites médicos; ii) Ayuda telefónica por consulta de tramites de salud (BPS, MSP, Laboral, etc.); iii) Referencia de lugares turísticos, entrenamientos, entretenimiento, etc.) Los servicios de asistencia incluidos en el presente Plan se detallan a continuación:

### **QUINTO:**

#### **I) Asistencia para salud corporal;**

i) Entrevista y consulta con personal trainer para armado de plan personalizado: Cuando el BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR prestará el servicio de asistencia de entrenador personal; coordinando con el especialista en entrenamiento deportivo para la visita a efectos de realizar el diseño de rutinas dirigidas a la recuperación después de una lesión muscular y/o mantenimiento de una vida saludable.

La asistencia será brindada en el domicilio del beneficiario, el gimnasio que indique el personal trainer o en el lugar a definir conjuntamente entre el beneficiario y el entrenador.

Una vez definida la modalidad, el cliente definirá los días y horarios en que se llevará a cabo la instancia. En caso de que el entrenador no contara con disponibilidad, el beneficiario podrá decidir esperar a la fecha que indique el profesional o bien podrá solicitar otro entrenador

Condiciones del Servicio: Este servicio se brindará con un límite de 2 EVENTOS AL MES y con un límite máximo de cobertura de 3 EVENTOS AL AÑO. (Total 6 eventos al año).

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

ii) Seguimiento y acompañamiento de rutina con personal trainer: El BENEFICIARIO tendrá derecho a un seguimiento de control de rutina y plan designado. El seguimiento consistirá en que el personal trainer monitoree cómo se viene desempeñando el plan propuesto, evaluar si ha tenido alguna dificultad, también se podrá controlar el peso y el cumplimiento de las rutinas marcadas, así como también, el control de índice de masa corporal.

EL beneficiario podrá elegir en que modalidad requerirá el servicio, telefónica, presencial y/o por video llamada. La modalidad de la asistencia será definida de acuerdo a la preferencia del cliente.

Una vez definida la modalidad, el cliente definirá dos día y horarios en que se llevará a cabo la instancia. En caso de que el entrenador no contara con disponibilidad, el beneficiario podrá decidir espera a la fecha que indique el profesional o bien podrá solicitar otro entrenador

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de 1 EVENTO POR MES (12 EVENTOS AL AÑO).

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario requerida para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia telefónica con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario EL PRESTADOR contactará al Profesional con el Beneficiario en conferencia. En caso de que el beneficiario no pueda en ese momento, se coordinará un día y un horario que mejor le convenga.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

iii) orientación nutricional telefónica; Por este servicio y a solicitud del BENEFICIARIO - EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de consultoría nutricional referente a dudas básicas sobre alimentación, dietas, alimentos.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de 12 EVENTOS AL AÑO.

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia telefónica con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario. EL PRESTADOR contactara al Profesional con el Beneficiario en conferencia. En caso de que el beneficiario no pueda en ese momento, se coordinará un día y un horario que mejor le convenga.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

iv) Consulta telefónica con deportólogo; En caso de que el BENEFICIARIO requiera que se le resuelva alguna consulta médica con deportólogo vía telefónica, EL PRESTADOR pondrá a disposición del BENEFICIARIO un médico deportólogo que responderá todas sus inquietudes, quien prestará asesoría preliminar y/o indicaciones o sugerencias dependiendo la consulta. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica).

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de 3 EVENTOS AL AÑO.

#### Exclusiones:

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

☒ EL PRESTADOR no se responsabiliza por las asesorías médicas contratados directamente por el Beneficiario o terceros. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos 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.

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia telefónica con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario EL PRESTADOR contactará al Profesional con el Beneficiario en conferencia. En caso de que el beneficiario no pueda en ese momento, se coordinará un día y un horario que mejor le convenga.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

v) Consulta telefónica con psicólogo; Cuando el BENEFICIARIO necesite ASISTENCIA PSICOLÓGICA telefónica, EL PRESTADOR pondrá a disposición telefónicamente un psicólogo, el beneficiario, en

resumidas cuentas, indicara el motivo de la consulta a realizar, a efectos de coordinar un especialista con experiencia en el tema de la consulta que el beneficiario manifestará.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de 12 EVENTOS AL AÑO.

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia telefónica con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario EL PRESTADOR contactará al Profesional con el Beneficiario en conferencia. En caso de que el beneficiario no pueda en ese momento, se coordinará un día y un horario que mejor le convenga.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

## **II) Asistencia en estética e imagen;**

i) Entrevista y consultas sobre sugerencia de cambios de looks con estilista; El BENEFICIARIO podrá acceder a una consulta con un esteticista para un asesoramiento en su imagen personal; entendiéndose como tal, recomendaciones sugerencias sobre el corte de cabello, color y estética en general. La misma tendrá una duración de media hora, y estará cubierta hasta \$591 por evento.

Esta asistencia podrá ser brindada en un centro estético o en el propio domicilio del beneficiario dependiendo de la disponibilidad y preferencia del mismo. EL PRESTADOR se compromete que antes de coordinar el servicio, en caso de haber un excedente, comunicará el monto del mismo para su autorización, el cual será abonado por el BENEFICIARIO al PROVEEDOR. EL PRESTADOR garantizará al BENEFICIARIO que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los BENEFICIARIOS que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de EL PRESTADOR.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de hasta \$591

POR EVENTO y con un límite de 3 EVENTOS AL AÑO.

Exclusiones:

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

Queda a cargo del beneficiario todo costo asociado a dicho servicio que este exento de los montos estipulados.

Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin previo consentimiento de EL PRESTADOR.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central. En caso de que el beneficiario no pueda en ese momento, se coordinará un día y un horario que mejor le convenga.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

ii) Cambio de Look en el cabello; El BENEFICIARIO podrá acceder a un turno en un centro estético para un servicio de lavado de cabello, corte o brushing y estará cubierto hasta

\$591 por evento. El servicio se prestará en un centro estético a definir con el beneficiario al momento de solicitar el servicio. EL PRESTADOR se compromete que antes de coordinar 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. EL PRESTADOR garantizará al BENEFICIARIO que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los BENEFICIARIOS que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de EL PRESTADOR.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un tope de hasta \$591 POR EVENTO y con un límite de 3 EVENTOS AL AÑO

Exclusiones:

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

Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin previo consentimiento de EL PRESTADOR Esta asistencia solo comprende el gasto de corte de pelo, brushing y lavado.

Queda a cargo del beneficiario todo costo asociado a dicho servicio que este exento de los montos estipulados.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: Cuando el BENEFICIARIO requiera hacer uso del servicio mencionado, debe comunicarse con BENEFICIA al 08001911 interno 1.EL PRESTADOR le informará lo centros estéticos adheridos más cercana a su RESIDENCIA PERMANENTE

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

iii) Consulta con profesional idóneo en masaje corporal sugerencia de tratamiento; El BENEFICIARIO podrá acceder a una consulta presencial con masajista, quien responderá y asesorará en todas sus inquietudes referentes a tratamientos estéticos corporales, y realizará sugerencias o podrá armar un plan de masajes a medida para la finalidad que el afiliado manifieste en su deseo de tratar su cuerpo. La instancia de asesoramiento tendrá una duración de una hora, y estará cubierta hasta \$591 por evento. EL PRESTADOR se compromete que antes de coordinar el servicio, en caso de haber un excedente, comunicará el monto del mismo para su autorización, el cual será abonado por el BENEFICIARIO al PROVEEDOR. EL PRESTADOR garantizará al BENEFICIARIO que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los BENEFICIARIOS que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de EL PRESTADOR.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un tope de hasta \$591 POR EVENTO y con un límite de 3 EVENTOS AL AÑO

Exclusiones:

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

☒ La asistencia no es domiciliaria, sino que se prestará solo en centros estéticos

☒ Queda a cargo del beneficiario todo costo asociado a dicho servicio que este exento de los montos estipulados.

☒ Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin previo consentimiento de EL PRESTADOR

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: Cuando el BENEFICIARIO requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con BENEFICIA al 08001911 interno 1. EL PRESTADOR le informará lo centros estéticos adheridos más cercana a su RESIDENCIA PERMANENTE

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas hábiles siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario. Por el medio que se acordara al momento de solicitar el servicio.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

iv) Masaje corporal; El BENEFICIARIO podrá acceder a sesiones de masajes corporal o facial, La misma tendrá una duración de una hora, y estará cubierta hasta \$591 por evento. El servicio se prestará en un centro estético. EL PRESTADOR se compromete que antes de coordinar 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. EL PRESTADOR garantizará al BENEFICIARIO que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los BENEFICIARIOS que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de EL PRESTADOR

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de hasta \$591 POR EVENTO y con un límite de 3 EVENTOS AL AÑO

Exclusiones:

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

- ☒ La asistencia no es domiciliaria solo en centros estéticos
- ☒ Queda a cargo del beneficiario todo costo asociado a dicho servicio que este exento de los montos estipulados.
- ☒ Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin previo consentimiento de EL PRESTADOR

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: Cuando el BENEFICIARIO requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con BENEFICIA al 08001911 interno 1. EL PRESTADOR le informará lo centros estéticos adheridos más cercana a su RESIDENCIA PERMANENTE

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia con el profesional, que deberá ser dentro de las dos (2) horas hábiles siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario. Por el medio que se acordara al momento de solicitar el servicio.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

III) Asistencia gestoría; i) Servicio de gestoría para tramites médicos; En caso de que el BENEFICIARIO solicite un gestor para trámites médicos, EL PRESTADOR pondrá a disposición del BENEFICIARIO un profesional que le prestará el servicio de gestoría en todo lo referente a trámites médicos siempre y cuando no se precise de la presencia del afiliado para realizar dicho trámite. En los casos que el afiliado debe realizar el trámite presencialmente, el gestor podrá acompañarlo para colaborar y guiar al beneficiario en dicho trámite. Esta asistencia está cubierta hasta \$591, donde los excedentes por traslados y tiempo serán cubiertos por el beneficiario.

Dependiendo de la complejidad del trámite y de la movilización que tendrá el gestor (viáticos) podría haber un excedente, en este caso, EL PRESTADOR se compromete que antes de coordinar el servicio, en caso de haber un excedente (como por ejemplo traslados, carga horaria, etc.), le comunicará al BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el BENEFICIARIO al PROVEEDOR. EL PRESTADOR garantizará al BENEFICIARIO que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los BENEFICIARIOS que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de EL PRESTADOR.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de hasta \$591 POR EVENTO y con un límite de 3 EVENTOS AL AÑO

Este servicio tendrá que ser coordinado con 24 hrs. de antelación a la fecha requerida.

Exclusiones:

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

- ☒ Gestiones que requieran más de 25 kilómetros de desplazamiento.
- ☒ Gestiones que requieran más de 2 horas hábiles de trámite.
- ☒ Trámites a gestionar en lugares donde los ómnibus urbanos no tengan llegada.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: Cuando el BENEFICIARIO requiera hacer uso de esta asistencia, debe comunicarse con BENEFICIA al 08001911 interno 1. EL PRESTADOR le solicitará la información requerida para coordinar la asistencia con el gestor

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia con acompañante, que deberá ser dentro de las dos (2) horas siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central para la fecha requerida por el beneficiario, que deberá ser como mínimo 24 horas después de realizada la solicitud.

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

ii) Ayuda telefónica por consulta de trámites (BPS, MSP, Laboral, etc.); Cuando el BENEFICIARIO así lo requiera contará con ASISTENCIA telefónica para trámites relacionados con temas de falta por enfermedad, licencia por embarazo, asignación familiar, seguro por enfermedad, aportes Fonasa, etc. Contactándose telefónicamente con nuestra central telefónica Beneficia – EL PRESTADOR accediendo así a que un asesor en el tema le pueda evacuar su consulta.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de 12 EVENTOS AL AÑO.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia telefónica con el profesional, que deberá ser dentro de los 15 minutos siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario. En caso de que el beneficiario no pueda en ese momento, se coordinará un día y un horario que mejor le convenga. EL PRESTADOR contactará al Profesional con el Beneficiario en conferencia

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

iii) Referencia de lugares turísticos, entrenamientos, entretenimiento, etc. A solicitud

del AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como también, toda actividad cultural relacionada a turismo.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un límite de 12 EVENTOS AL AÑO.

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención 08001911 int.1. para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información del beneficiario para la coordinación con el profesional

b) Asignación del servicio: Se coordina la asistencia telefónica con el asesor, que deberá ser dentro de los 15 minutos siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario a la Central o bien cuando lo disponga el beneficiario. En caso de que el beneficiario no pueda en ese momento, se coordinará un día y un horario que mejor le convenga. EL PRESTADOR contactara al Profesional con el Beneficiario en conferencia

c) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente

#### **NOVENO: VIGENCIA DE LA COBERTURA.**

Los Servicios brindados de acuerdo a las presentes Condiciones estarán vigentes desde la contratación por parte del Beneficiario durante el plazo de un año, renovable automáticamente por periodos iguales, a menos que una de las partes notifique a la contraria su intención de rescindir la cobertura.

**DECIMO: PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO.** El precio mensual del Plan BIENESTAR Exprés asciende a \$ 235 IVA incluido por Beneficiario. Los precios serán reajustados en forma semestral el 1 de enero y de julio de cada año, de acuerdo al Índice de Precios al Consumo.

El precio del servicio incluye los impuestos, tasas y gravámenes existentes en la República Oriental del Uruguay al momento del pago.

**FALTA DE PAGO:** La falta de cumplimiento de pago del precio previsto en la presente cláusula, producirá la mora automática y de pleno derecho, sin necesidad de interpelación ni gestión alguna, por el solo vencimiento de los plazos. Los Beneficiarios que al momento de solicitar una asistencia no se encuentren al día en el pago de los Servicios, no tendrán derecho a acceder a los servicios incluidos en el presente.

#### **DECIMO PRIMERO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

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

- a) Obtener la autorización de EL PRESTADOR a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por EL PRESTADOR. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta prestación y exonera a EL PRESTADOR de la obligación de brindar Servicios o reintegros.
- c) En caso de solicitud de reintegro actuar de acuerdo a lo previsto en este condicionado para esta situación.
- d) Proveer todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por EL PRESTADOR.
- e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Anexo, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de 24 horas de ocurrido el Evento), 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.

EL PRESTADOR tomará el lapso prudencial (según los casos y las condiciones que estipula cada servicio) 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 será responsable de la prestación por los servicios previstos en estas Condiciones solamente después del contacto por parte del Beneficiario o su Representante con la Central de Atención de EL PRESTADOR y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento.

#### **DECIMO SEGUNDO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Los servicios serán prestados por EL PRESTADOR a través de las empresas profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los servicios directamente a IGS, 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 EL PRESTADOR, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

#### **DECIMO TERCERO: NORMAS GENERALES.**

Los servicios que se obliga a prestar EL PRESTADOR, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. EL PRESTADOR no efectuará la prestación de los servicios cuando ella 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, EL PRESTADOR quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado a efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones garantizadas en esta compensación adicional. En tal caso, EL PRESTADOR reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por evento indicada en el presente para cada caso.

El servicio contratado no se puede transferir a otra persona

#### **DECIMO CUARTO: REINTEGROS.**

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá comunicar a la Central Operativa de EL PRESTADOR por sí o por intermedio de tercera persona, el evento respecto del cual solicite el reembolso, en un plazo máximo de 24 horas de haber ocurrido la asistencia (salvo aquellas hipótesis en que se establezca específicamente un plazo diferente en el presente condicionado, en cuyo caso aplicará dicho plazo), debiendo proporcionar la información sobre los servicios y costos asumidos.

Todos los casos de reintegro arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de EL PRESTADOR según lo previsto en el presente Anexo. Para permitir la evaluación del mismo el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de EL PRESTADOR, el cumplimiento de las Condiciones para el reintegro, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos. Completada la entrega de la documentación EL PRESTADOR iniciará el análisis, comunicando al Beneficiario la resolución correspondiente. En caso de aprobación, el Beneficiario deberá proporcionar el número de cuenta bancaria para recibir el reintegro. Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro cuyos comprobantes originales se presenten dentro de los treinta (30) días de la fecha de ocurrencia de los hechos (salvo aquellas hipótesis en que se establezca específicamente un plazo diferente en el presente condicionado, en cuyo caso aplicará dicho plazo). Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del Beneficiario para obtener reintegro alguno. Los reintegros se efectuarán en Pesos Uruguayos, 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.

#### **DECIMO QUINTO: COOPERACIÓN.**

El Beneficiario cooperará con EL PRESTADOR, 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 que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de EL PRESTADOR.

**DECIMO SEXTO: SUBROGACIÓN.**

EL PRESTADOR se subrogará al Beneficiario 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 accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descriptas.

**DECIMO SEPTIMO: CANCELACIÓN.**

EL PRESTADOR estará en pleno derecho de cancelar la prestación de los servicios previstos en los casos en que el Beneficiario causara o provocará intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestar cualquiera de los servicios aquí descriptos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionará intencionalmente información falsa.

**DECIMO OCTAVO: 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 el Prestador serán grabadas.

**DECIMO NOVENO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD**

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

**VIGESIMO: DATOS PERSONALES.**

De acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley Nº 18.331), los datos del Beneficiario serán incorporados a la base de datos de Bautzen S.A y Jorsol S.A y serán tratados con la finalidad de Gestión, Cumplimiento y envío de Promociones. Sus datos serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración o tratamiento no autorizado. El Beneficiario podrá ejercer los derechos acceso, rectificación o supresión, mediante correo a: [datospersonales@pronto.com.uy](mailto:datospersonales@pronto.com.uy), o web: [www.beneficia.com.uy](http://www.beneficia.com.uy).