

## **CONDICIONADO PROTECCION 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 EL 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 EL PRESTADOR 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.

“IGS/ El Contratista”: Es 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.

“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.

“DAÑO ACCIDENTAL”: Rotura o deterioro de los bienes cubiertos.

“ROBO”: Apropiación de cosas ajenas mediante violencia o intimidación en las personas, o violencia en las cosas.

“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.

PÓLIZA”: IGS contratará y pondrá a disposición como beneficio para sus BENEFICIARIOS un seguro ante Fraude y Robo en vía pública según condiciones detalladas en los puntos 5. I y 5.II del presente documento. Dicho beneficio se registrará bajo las normas y condiciones incluidas en la póliza colectiva que IGS contratará con una Compañía Aseguradora debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay para tal fin.

### **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) Uso Fraudulento, ii) Reembolso de Efectivo en Atraco en Cajero. iii) Orientación Jurídica a) Telefónica. b) Ayuda Vehicular las 24 hs. c) Orientación Jurídica Presencial iv) Reposición de Documentos del Bolso o Cartera ante Robo, v) Envío de Cerrajero ante robo de llaves del Vehículo o Domicilio, vi) Asistencia psicológica ante robo, vii) Traslado ante robo, viii) Información y coordinación de bajas ante robo de Tarjetas de crédito o Celular ante Robo. ix) Información para trámites relacionada a la Renovación de la Documentación Extraviada x) INFO 24 horas. xi) Gestión de Tramites por Causa de Robo Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo del Clausulado General aplicable a todas las modalidades del contrato oportunamente suscripto y del que este ANEXO forma parte integrante, IGS brinda las prestaciones de asistencia antes mencionadas. Los servicios de asistencia incluidos en el presente Plan se detallan a continuación

### **QUINTO: I) USO FRAUDULENTO:**

i- EL PRESTADOR gestionará ante la compañía de seguros el reembolso al Beneficiario de las sumas (intereses incluidos) que éste tenga que abonar en su calidad de responsable ante el emisor de la Tarjeta, por el uso fraudulento de la misma durante las 24 horas anteriores a la notificación de pérdida o robo ante el emisor.

Asimismo, EL PRESTADOR gestionará el reembolso al Beneficiario del costo (de producirse) de reemplazo de la tarjeta perdida o robada, no clonada.

ii. EL PRESTADOR, durante el período de vigencia de la tarjeta de crédito, gestionará el reembolso al Beneficiario por un importe máximo de \$ 4.000 (pesos uruguayos cuatro mil). En los casos de clonación de tarjeta (entendiéndose por tal, una modalidad delictiva que se utiliza para copiar la información contenida en la banda magnética de tarjetas), los importes máximos de cobertura se reducen a la mitad.

Cobertura máxima 4 eventos por Tarjeta y por año.

iii. La responsabilidad de EL PRESTADOR en relación a esta cobertura está condicionada:

a. Al adecuado cumplimiento por parte del Beneficiario de los términos y condiciones generales contenidas en la cobertura, o notificadas al Beneficiario con posterioridad por EL PRESTADOR y siempre que el Beneficiario proporcione toda la información solicitada por EL PRESTADOR;

b. A la conformidad por parte del Beneficiario con todas las instrucciones, términos y condiciones de emisión de su Tarjetas. EL PRESTADOR no será responsable de pagos derivados de quejas y reclamos, cuando el emisor de la Tarjeta determine que el Beneficiario no ha cumplido con lo estipulado.

c. A la notificación de la pérdida o robo de la Tarjeta antes de transcurridas 24 horas desde el momento en que se detecte su falta, tanto al emisor como a la policía, siendo requisito inexcusable la presentación de una copia de la denuncia indicando la fecha y hora exacta de la ocurrencia del hecho.

d. Al envío de toda la documentación relativa al evento en un plazo de tiempo no superior a 7 días hábiles desde que se realizó la notificación de pérdida o robo.

iv. Límites de la responsabilidad I: EL PRESTADOR no se hará cargo de:

a. La gestión por reclamaciones superiores a \$ 4.000 (pesos uruguayos cuatro mil) derivados de pérdida o robo de Tarjeta durante el período de tiempo anterior a la notificación a emisores.

b. La gestión por reclamaciones superiores a \$ 2.000 (pesos uruguayos dos mil) por pérdida o robo de Tarjeta en el caso de que el PIN (Número de Identificación Personal) hubiere sido utilizado.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará hasta \$4.000 por evento y en un máximo de hasta 4 eventos al año.

Exclusiones. No se encuentran cubiertos:

a. La responsabilidad del Beneficiario ante el emisor de la Tarjeta en caso de uso indebido de la misma por el propio Beneficiario o por un tercero residente en su domicilio;

b. Los importes adelantados, ya sea en forma de dinero en efectivo, mediante abono de factura de hotel o billetes para regresar a su domicilio;

c. Cualquier gasto o perjuicio no mencionado expresamente en el evento notificado;

d. Las consecuencias de: (i) hechos causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario; (ii) fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos,

desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario; (iii) hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular; (iv) hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz; (v) guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción; (vi) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva.

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.

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.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida y se indicará la documentación a presentar por el Beneficiario, indicando los tiempos límites.

b) Asignación del servicio: Una vez recibida la documentación, EL PRESTADOR evaluará la misma y tendrá hasta 48 hrs. para contactarse con el Beneficiario y dar la respuesta de confirmación o no la prestación del servicio (reintegro). EL PRESTADOR notificará al Beneficiario para confirmar que la prestación quedó finalizada.

c) Realización de la consulta: EL PRESTADOR coordinará con el beneficiario el medio por el cual se realizará el reintegro, que podrá ser Cuenta Bancaria, Red Pagos o Abitab.

d) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que se efectúe el reintegro.

## **II) REEMBOLSO DE EFECTIVO EN ATRACO EN CAJERO:**

Cobertura y beneficios generales para atraco en cajero:

a. Definición de atraco: sustracción o apoderamiento ilegítimo de bienes contra la voluntad del Beneficiario, mediante actos de intimidación o violencia realizados sobre el Beneficiario.

b. Riesgos Cubiertos: (i) Atraco en cajero: Mediante la presente cobertura, EL PRESTADOR gestionará el reembolso por la pérdida sufrida como consecuencia del atraco y/o expropiación de dinero en efectivo extraído de un cajero automático ante una compañía aseguradora debidamente autorizada por el BCU, siempre que el atraco haya ocurrido como máximo en los 30 minutos siguientes a dicha extracción en un radio de 30 metros del cajero automático y que el Beneficiario haya presentado la correspondiente denuncia a la policía o autoridades correspondientes dentro de las 24 horas inmediatamente siguientes al momento del atraco. El Beneficiario deberá acreditar suficientemente la cantidad retirada mediante justificante bancario. El límite de cobertura será el equivalente a \$ 2.500 (pesos uruguayos dos mil quinientos) por evento sin deducible, hasta 2 eventos por año y tarjeta.

c. De ocurrir un evento, el Beneficiario se encuentra obligado a:

c1- Emplear los medios razonables a su alcance para aminorar las consecuencias del atraco. Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a EL PRESTADOR, éste quedará liberado de toda prestación derivada del atraco.

c2- Colaborar en la más correcta tramitación del evento, comunicando a EL PRESTADOR en el plazo más breve posible, cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y esté relacionada con el atraco.

c3-. Comunicar a EL PRESTADOR la existencia de otras coberturas contratadas con otras compañías y que puedan amparar el atraco.

c4. Aportar los justificantes, recibos, certificados y denuncias que justifiquen tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo este servicio como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará hasta un máximo de \$2.500 por evento y hasta un máximo de 2 eventos al año.

Exclusiones. No se encuentran cubiertos:

a. La responsabilidad del Beneficiario ante el emisor de la tarjeta en caso de uso indebido de la misma por el propio Beneficiario o por un tercero residente en su domicilio;

b. Cualquier gasto o perjuicio no mencionado expresamente en el evento objeto de indemnización;

c. Las consecuencias de: (i) hechos causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario; (ii) fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos,

desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario; (iii) hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular; (iv) hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz; (v) guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción; (vi) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva.

d. Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este servicio, las prestaciones siguientes: los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de EL PRESTADOR, salvo en caso de urgente necesidad. En ese caso, el Beneficiario deberá presentar ante EL PRESTADOR con los justificantes y facturas originales.

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida y se indicará la documentación a presentar por el Beneficiario, indicando los tiempos límites.

b) Asignación del servicio: Una vez recibida la documentación, EL PRESTADOR evaluará la misma y tendrá hasta 48 hrs. para contactarse con el Beneficiario y dar la respuesta de confirmación o no la prestación del servicio (reintegro). EL PRESTADOR notificará al Beneficiario para confirmar que la prestación quedó finalizada.

c) Realización de la consulta: EL PRESTADOR coordinará con el beneficiario el medio por el cual se realizará el reintegro, que podrá ser Cuenta Bancaria, Red Pagos o Abitab.

d) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que se efectúe el reintegro.

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.

El presente seguro corresponde a una póliza de una compañía aseguradora debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay y se regirá 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.

### **III) ORIENTACION JURIDICA:**

**a) TELEFONICA:** EL PRESTADOR brindará al Beneficiario un servicio de

orientación jurídico telefónico en relación a cualquier cuestión legal, civil, fiscal, administrativa, mercantil y laboral, que se le pudiera presentar.

La consulta será atendida por uno de los abogados designados por EL PRESTADOR y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará sin límite de evento.

Las consultas podrán ser sobre derechos relativos a:

☒ Consultas sobre derechos relativos a la vivienda. (en calidad de propietario, inquilino o usufructuario)

☒ Consultas sobre contratos de servicios

☒ Consultas sobre contratos sobre cosas muebles

☒ Consultas sobre cualquier cuestión penal

☒ Consultas sobre cualquier cuestión civil

☒ Consultas sobre cualquier cuestión fiscal o impositiva

☒ Consultas sobre cualquier cuestión laboral

Exclusiones:

Únicamente se evacuarán dudas referentes a experiencias que el afiliado esté transitando y le generen dudas

o precise sugerencias.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta con EL PRESTADOR para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que le Beneficiario

estará localizable para dar respuesta a sus consultas.

b) Asignación del servicio: EL PRESTADOR anotará la cita con el Beneficiario y en la agenda del asesor jurídico, realizando en día y hora pactada la conferencia. La coordinación tendrá que realizarse dentro de las 24 hrs. solicitado el servicio.

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, EL PRESTADOR contactará con el Beneficiario y el asesor jurídico, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.

**b) LEGAL TELEFÓNICA RESPECTO A TEMAS VEHICULARES LAS 24 HRS:** EL PRESTADOR brindará al Beneficiario un servicio de asesoramiento legal telefónico, que le permitirá agendarse 24 hs. 365 días del año en situaciones de urgencia, relacionadas con el automóvil: control de alcoholemia, robo del vehículo, accidentes de tráfico, etc.

La consulta será atendida por uno de los abogados designados por EL PRESTADOR y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará en 2 eventos al año.

Las consultas podrán ser sobre derechos relativos a su automóvil

En accidentes de circulación

Consulta sobre delitos de lesiones u homicidio culpable, en caso de que los mismos deriven de un accidente de tránsito.

En daños causados por mercancías transportadas

En delitos por omisión de socorro.

En conducción sin autorización administrativa

Exclusiones:

Solamente se brindará asesoramiento telefónico por consultas a leyes de tránsito al titular del servicio

Únicamente se cubrirán dudas referentes a automóviles y/o motos.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta con EL PRESTADOR para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que le Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.

b) Asignación del servicio: EL PRESTADOR llamará al Asesor jurídico y le hará una conferencia con el Beneficiario, de forma tal de resolver el problema que tenga con su automóvil. La coordinación deberá hacerse dentro de las 24 horas de solicitado el servicio.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.

c) PRESENCIAL EL PRESTADOR brindará al Beneficiario un servicio de asesoramiento jurídico en relación a cualquier cuestión legal, civil, fiscal, administrativa, mercantil y laboral, que se le pudiera presentar. La consulta será atendida por uno de los abogados designados por EL PRESTADOR.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará en 4 eventos al año.

Las consultas podrán ser sobre derechos relativos a su automóvil

Consultas sobre derechos relativos a la vivienda (en calidad de propietario, inquilino o usufructuario).

Consultas sobre contratos de servicios

Consultas sobre contratos sobre cosas muebles

Consultas sobre cualquier cuestión penal

Consultas sobre cualquier cuestión civil

Consultas sobre cualquier cuestión fiscal o impositiva

☒ Consultas sobre cualquier cuestión laboral

☒ Etc.

Exclusiones:

Únicamente se evacuarán dudas referentes a experiencias que el afiliado esté transitando y le generen dudas

o precise sugerencias.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta con EL PRESTADOR para solicitar el servicio, donde se

procederá a la apertura informática del expediente. EL PRESTADOR indicará las fecha y horas disponible en que atiende el Profesional, y se agendará de acuerdo a la disponibilidad del cliente. coordinando la cita así con el Beneficiario y en la agenda del asesor jurídico.

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá dirigirse a la dirección indicada por EL PRESTADOR donde lo atenderá el asesor jurídico, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

b) Asignación del servicio: EL PRESTADOR llamará al beneficiario para confirmar que la Asistencia se brindó sin inconveniente.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.

**IV) REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS DEL BOLSO O CARTERA ANTE ROBO:** EL PRESTADOR mientras el servicio esté vigente, reintegrará al Beneficiario hasta un máximo de \$ 2.994 (pesos uruguayos dos mil novecientos noventa y cuatro) por evento con un máximo de hasta 2 eventos al año. A efectos de reponer la documentación (Cedula de Identidad; Carnet de Salud, Credencial Cívica, Libreta de Conducir) que existía en el bolso o cartera que portaba cuando ésta fuera robada o perdida en el extranjero o en Uruguay.

EL PRESTADOR solo cubrirá las reclamaciones para la reposición de documentación que existía en el bolso o la cartera, cuando: i) El Beneficiario comunique la pérdida o robo de dicha documentación en el bolso o cartera; ii) El robo o pérdida de la documentación del bolso o cartera haya sido denunciado a la policía y se cuente con la documentación correspondiente.

Condiciones del Servicio: El presente servicio un total de hasta \$2.994 por evento y hasta un máximo de 2 eventos por año

Exclusiones:

a. Cualquier gasto o perjuicio no mencionado expresamente en el evento objeto de indemnización;

b. Las consecuencias de: (i) hechos causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario; (ii) fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos,

desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario; (iii) hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular; (iv) hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz; (v) guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción; (vi) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva.

c. Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este servicio, las prestaciones siguientes: los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de EL PRESTADOR, salvo en caso de urgente necesidad. En ese caso, el Beneficiario deberá presentar ante EL PRESTADOR con los justificantes y facturas originales.

#### Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida y se indicará la documentación a presentar por el Beneficiario, indicando los tiempos límites.

b) Asignación del servicio: Una vez recibida la documentación, EL PRESTADOR evaluará la misma y tendrá hasta 48 hrs. para contactarse con el Beneficiario y dar la respuesta de confirmación o no la prestación del servicio (reintegro). EL PRESTADOR notificará al Beneficiario para confirmar que la prestación quedó finalizada.

c) Realización de la consulta: EL PRESTADOR coordinará con el beneficiario el medio por el cual se realizará el reintegro, que podrá ser Cuenta Bancaria, Red Pagos o Abitab.

d) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que se efectúe el reintegro.

**V) ENVIO DE CERRAJERO (POR EXTRAVÍO O PÉRDIDA DE LAS LLAVES DEL AUTO):** Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del VEHICULO del BENEFICIARIO, a solicitud del USUARIO, EL PRESTADOR enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo.- El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El USUARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL. Solo se realizará la apertura de la puerta principal del vehículo y en la cobertura no se contempla la reposición de llaves o reparación de cerraduras.

Condición del servicio: El presente servicio se prestará con un LIMITE de \$1.198 POR EVENTO, HASTA 2 EVENTOS POR AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

VI) ENVÍO DE CERRAJERO (POR ROBO DE LLAVES DEL DOMICILIO): Cuando a consecuencia de robo en la vía pública de las llaves de la RESIDENCIA PERMANENTE del BENEFICIARIO, a solicitud del mismo se enviará con la mayor

brevidad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para realizar el cambio de combinación de la cerradura existente y la reposición de una copia de llaves.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$1.198 POR EVENTO Y HASTA 2

EVENTOS POR AÑO. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones:

A. Quedan excluidas del presente servicio la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de puertas internas del domicilio, bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

b. Cualquier gasto o perjuicio no mencionado expresamente en el evento objeto de indemnización;

c. Las consecuencias de: (i) hechos causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario; (ii) fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos,

desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario; (iii) hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular; (iv) hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz; (v) guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción; (vi) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva.

d. Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este servicio, las prestaciones siguientes: los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de EL PRESTADOR, salvo en caso de urgente necesidad. En ese caso, el Beneficiario deberá presentar ante EL PRESTADOR con los justificantes y facturas originales.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio de Cerrajero, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida

b) Asignación del servicio: Coordinando la presencia del cerrajero en el lugar dentro de una hora desde el momento requerido el servicio.

c) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que él se efectuó el servicio.

**VII) ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA ANTE ROBO:** EL PRESTADOR brindará al Beneficiario un servicio de orientación psicología telefónico en relación a cualquier cuestión relacionada con el hecho vivido por el Beneficiario.

La consulta será atendida por profesional de la salud psicológica designados por EL PRESTADOR y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará con un límite de 2 eventos al año.

Exclusiones:

Las consultas podrán ser sobre derechos relativos a Consultas sobre síntomas o conductas relacionados al hecho en el que el beneficiario fue víctima.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta con EL PRESTADOR para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que le Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.

b) Asignación del servicio: EL PRESTADOR anotará la cita con el Beneficiario y en la agenda del profesional, realizando en día y hora pactada la conferencia. La coordinación tendrá que ser dentro de las 2 hs. solicitado el servicio.

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, EL PRESTADOR contactará con el Beneficiario y profesional, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.

**VIII) TRASLADO ANTE ROBO:** En caso de que el BENEFICIARIO haya sufrido un robo en vía pública, cuenta con la posibilidad de solicitar un traslado hasta su domicilio o comisaría más cercana, por lo que EL PRESTADOR se obliga a coordinar un Remise o Taxi desde el lugar donde se encuentre. Este servicio se coordinará con prestadores de la red de EL PRESTADOR. Se garantizará el traslado ida y vuelta (en caso necesario). Es indispensable que el BENEFICIARIO haya denunciado el siniestro en la central telefónica de IGS para solicitar el servicio. El servicio se presta las 24 horas del día en todo el territorio nacional. No se realizarán reintegros sin autorización de EL PRESTADOR; el TITULAR DEL BENEFICIARIO debe abstenerse de incurrir en gastos antes de haber recibido la validación de EL PRESTADOR.

Condiciones del Servicio: El presente servicio tiene un límite por de \$599 por evento y hasta 2 eventos al año. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Exclusiones:

Cualquier gasto o perjuicio no mencionado expresamente en el evento objeto de indemnización;

Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este servicio, las prestaciones siguientes: los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de EL PRESTADOR, salvo en caso de urgente necesidad. En ese caso, el Beneficiario deberá presentar ante EL PRESTADOR con los justificantes y facturas originales.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio de Traslado ante robo, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida.

b) Asignación del servicio: Coordinación del envío del Taxi o Remise en el lugar dentro de los 30 minutos desde el momento requerido el servicio.

c) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que él se efectuó el servicio.

**IX) INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE BAJAS ANTE ROBO:** En caso de que el BENEFICIARIO haya sufrido un robo en vía pública, por este servicio y a solicitud del mismo, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de información y coordinación de bajas de Tarjetas de Créditos, Débitos y Teléfonos Celulares ante pérdida de estos artículos por robos.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará por 2 eventos al año.

Exclusiones: EL PRESTADOR no podrá gestionar las bajas ante el/los bancos si el ente emisor de las tarjetas de créditos o débitos no lo permitiese por solicitarlo de forma presencial o necesitase alguna información que el afiliado no esté dispuesto a brindarle a EL PRESTADOR.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio de Traslado ante robo, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida.

b) Asignación del servicio: Brindará el servicio de la información requerida por el Beneficiario en el momento de la llamada y realizará las llamadas correspondientes en caso de así solicitar el cliente para realizar la baja de los servicios requeridos.

c) Realización de la consulta: Una vez realizada las llamadas y acciones requeridas para brindar este servicio EL PRESTADOR se contactará con el cliente informándole la confirmación de las bajas del servicio y como tendrá que accionar.

d) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que él se efectuó el servicio.

**X) INFORMACIÓN PARA RENOVACIÓN DE CÉDULA DE IDENTIDAD, CARNET DE SALUD, LIBRETA DE CONDUCIR Y OTROS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL ANTE PÉRDIDA POR ROBO O HURTO:**

En caso de que el BENEFICIARIO haya sufrido un robo en vía pública, por este servicio y a solicitud del mismo, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de información y referencia para renovación de cédula de identidad, libreta de conducir, carnet de salud y otros documentos de identificación personal ante pérdida o robo de DOCUMENTOS.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará sin límite de eventos.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio de Traslado ante robo, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida.

b) Asignación del servicio: Brindará el servicio de la información requerida por el Beneficiario en el momento de la llamada.

c) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que él se efectuó el servicio.

**XI) INFORMACIÓN LAS 24:** Referencia de lugares turísticos / entretenimiento / diversión, 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 presentará sin límite de eventos.

Exclusiones:

EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el BENEFICIARIO.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio de Traslado, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida.

b) Asignación del servicio: Brindará el servicio de la información requerida por el Beneficiario en el momento de la llamada.

c) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que él se efectuó el servicio.

**XII) GESTION DE TRAMITES POR CAUSA DE ROBO:** En caso de que el BENEFICIARIO solicite un gestor para trámites por consecuencia de un robo o hurto en vía pública, EL PRESTADOR pondrá a disposición del BENEFICIARIO un profesional que le prestará el servicio de gestoría en todo lo referente a trámites de documentación 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 controlar el trámite. 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 servicio contempla los honorarios del gestor por el trámite solicitado y el viático para concurrir a la realización del trámite. El presente servicio se prestará con un límite de hasta \$1.198 por evento y un máximo de hasta 2 eventos al año.

Exclusiones:

El gestor únicamente se podrá solicitar para la realización de trámites en caso de robo o hurto.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio de Traslado ante robo, procediendo a la apertura informática del expediente. Se tomará nota de la información requerida.

b) Asignación del servicio: EL PROVEDOR Coordinara la asistencia de un gestor de tramites dentro de las 2 horas solicitado

c) Cierre de expediente: Se le dará el cierre a la asistencia una vez que él se efectuó el servicio.

#### **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 Protección Exprés asciende a \$ 174 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.

EL PRESTADOR 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 EL PRESTADOR, 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 documento 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).

**VIGESIMO SEGUNDO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.**

Los Servicios brindados de acuerdo al presente Clausulado estarán vigentes por un plazo de un (1) año desde la contratación por parte del Beneficiario y serán renovados automáticamente, salvo que el Beneficiario manifieste su intención de no renovarlo.