

## **PLAN SI SI BIENESTAR**

El presente Anexo forma parte integral del CONTRATO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA suscrito entre, BAUTZEN S.A. (en adelante “BENEFICIA” o “LA COMPAÑÍA”) y URUGUAY ASISTENCIA S.A. (en adelante “UYAS” o “EL CONTRATISTA”) con fecha 13 de marzo de 2018, el cual se rige por los siguientes términos y condiciones:

### **PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL.**

Las cláusulas del presente Plan regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, del presente Plan y sus cláusulas deviene indispensable para la prestación, por parte de UYAS, de los servicios previstos en el presente Anexo. BENEFICIA se compromete a que El Beneficiario adhiera al presente clausulado de contratación y manifieste en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Clausulado General, que deberán estar puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

El presente Plan y su clausulado se considerarán conocidos y aceptados por los Beneficiarios al momento en que sea solicitada la prestación de algunos de los servicios contenidos en el presente documento.

Para solicitar los servicios aquí incluidos, el Beneficiario deberá contactarse con la central de alarma exclusiva: El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las veinticuatro (24) horas del día durante todo el año, al número exclusivo 08001911.

Una vez comunicado con la Central de Operaciones antes referida, el Beneficiario deberá informar al operador que atendió su llamada:

1. Su nombre, apellido y cédula de identidad;
2. El tipo de asistencia requerida;
3. Demás datos personales y referidos a la asistencia contratada que se requieran por UYAS a efectos de poder brindar el Servicio.
4. En caso de denuncia de siniestro por una cobertura de seguro, UYAS lo pondrá en contacto con una compañía aseguradora debidamente autorizada por el BCU y el Beneficiario deberá continuar el trámite directamente con la compañía referida, y cumplir con todas sus obligaciones establecidas en las Condiciones Particulares y Generales de los Seguros contratados. A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente 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 pueden ser grabadas. La solicitud de servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y de todas las pautas de los servicios incluidos en este clausulado.

Para tener derecho a la prestación y acceder al servicio requerido, es condición indispensable que el Beneficiario se encuentre al día en el pago del servicio.

La totalidad de los servicios regulados en el presente 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 descripto no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Anexo.

## **SEGUNDO: DEFINICIONES.**

**“Beneficiario”**: es la persona contratante del servicio, que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan. En el caso de los seguros incluidos como parte de este plan, pueden denominarse indistintamente como Beneficiario o Asegurado.

**“UYAS/El Contratista”**: Es Uruguay Asistencia S.A., quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas con el Servicio por sí o a través de su red de prestadores.

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

**“Hecho Garantizado”**: Todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente garantizadas por este plan. El conjunto de los daños derivados de un mismo Hecho Garantizado, constituyen un solo Hecho Garantizado.

**“Núcleo Familiar”**: Por "núcleo familiar" se entenderá al comprendido por el titular de la tarjeta de crédito, su cónyuge o concubino/a, y sus hijos menores de veintiún (21) años, siempre que vivan en el mismo domicilio.

**“Urgencia”**: Situación clínica que, sin poner en riesgo inminente la vida o una función del individuo, requiere una atención médica en el menor tiempo posible, pudiendo diferirse la aplicación de medidas terapéuticas definitivas.

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

**“Equipo Médico”**: El Equipo Médico está compuesto por:

- Médico de UYAS (central receptora de la asistencia);
- Médico que asiste al lugar del Hecho Garantizado;
- Eventualmente estará integrado también por el Médico Coordinador General de UYAS (o también denominado Jefe Médico de UYAS), que tiene poder de arbitraje en caso de eventuales divergencias.

**“Accidente”**: Se considera accidente a todo acontecimiento que provoque daños físicos al Beneficiario, causados única y directamente por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles.

**“Curaciones”:** Procedimiento realizado sobre la herida destinada a prevenir y controlar las infecciones y promover la cicatrización.

### **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 incluidos en el presente Plan se prestarán a los Beneficiarios y su núcleo familiar.

### **CUARTO: SERVICIOS INCLUIDOS.**

Las prestaciones que se comercializan mediante lo acordado en el presente Anexo consisten en: i) Asistencia Tecnológica, ii) Descuentos en Análisis Clínicos, iii) Asistencia Médica Telefónica - MediPhone, iv) Orientación Telefónica con Nutricionista, v) Asistencia y seguimiento con entrenador personal, vi) Acompañante en Sanatorio, vii) Enfermería a domicilio y curaciones, viii) Asistencia telefónica previa para viaje.

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo al presente clausulado, UYAS brinda las prestaciones de asistencia antes indicadas y que se detallan a continuación:

### **QUINTO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA.**

#### **5.1.Descripción del servicio.**

UYAS pone a disposición del Beneficiario el Servicio "Asistencia Tecnológica", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de las previstas en este documento. Las solicitudes de asistencia serán recibidas las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año y la zona de prestación del servicio es todo el territorio de la República Oriental del Uruguay.

Primeramente, el Beneficiario podrá contactarse con UYAS de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata, UYAS tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de los técnicos que presten el servicio de forma remota, siempre que ello fuere posible, dependiendo del equipo del que se trate. Mediante la instalación de un software especial y con la autorización del Beneficiario, los técnicos accederán al control remoto del equipo del Beneficiario, cuando ello fuera viable. Además, le explicarán todo lo que estarán haciendo en el mismo momento de la prestación del servicio por conexión remota (desde la propia herramienta o del teléfono fijo). La prestación del servicio por conexión remota será llevada adelante por UYAS únicamente en aquellos equipos en los que la misma pueda realizarse. Respecto de cualquier equipo que no sea viable la conexión remota, en caso que la incidencia no pueda resolverse de forma telefónica o vía mail, éste será el alcance máximo del servicio a prestar, La asistencia prevista en este documento en ningún caso implica la reparación del equipo mediante asistencia presencial de un técnico, sino únicamente la guía telefónica, vía mail o remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

**El servicio es por hechos garantizados ilimitados.**

## **5.2. Características del servicio.**

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

- a. Asistencia telefónica: En este caso la asistencia deberá darse dentro del plazo máximo de doce (12) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- b. Consultas e información por Mail: En este caso el Beneficiario podrá realizar consultas y solicitar información dentro del alcance previsto para el presente servicio en la cláusula 5.3 siguiente, las cuales serán respondidas en un plazo máximo de doce (12) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- c. Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el “SOFTWARE DE ACCESO REMOTO”). En este caso, el Beneficiario deberá instalar en su equipo este Software que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio. El programa permitirá al Beneficiario realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y asimismo permite a los operadores del Centro de Soporte la navegación compartida con el Beneficiario. Esta herramienta de asistencia sólo resultará aplicable respecto de aquellos equipos en los que pueda realizarse la conexión remota.

## **5.3. Prestación del servicio.**

### **5.3.1. Asistencia Telefónica y Asistencia Remota:**

El presente servicio podrá ser prestado respecto de cualquier equipo electrónico, tales como tablets, computadoras, notebook, netbook, smartphones, celulares, cámaras, Smart tv.

El Beneficiario podrá solicitar para la solución de problemas relativos a su equipo los siguientes servicios:

- a. Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica y remota),
- b. Ayuda para el manejo de sistemas de control parental (solo para asistencia telefónica y remota),
- c. Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica y remota)
- d. Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica y remota)
- e. Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (solo para asistencia telefónica y remota)
- f. Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica y remota)

- g. Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica y remota)
- h. Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota)). El Beneficiario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.
- i. Configuración y optimización de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn (sólo para asistencia telefónica y remota)
- j. Consultas aplicables a equipos electrónicos tales como:
  - i. Tipo de corriente aplicable al equipo.
  - ii. Consultas de uso (dependientes del tipo de Equipo Electrónico).
  - iii. Teléfono y dirección de Service Oficial.
  - iv. Qué significan alertas que posea el equipo (ej.: imágenes, luces, indicadores, etc.).
  - v. Conexión e instalación.
  - vi. Búsqueda de manuales.
  - vii. Rendimiento de la batería.
  - viii. Asesoramiento sobre fallas y como solucionarlas.
  - ix. Sincronización de información para mayor seguridad.
  - x. Conexión 3G.

### **5.3.2. Consultas e información por Mail: [aspc@uruguayasistencia.com.uy](mailto:aspc@uruguayasistencia.com.uy).**

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

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

### **5.3.3. Condiciones de contratación y uso.**

Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto, es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos para los que se haya contratado el Servicio y sea viable la conexión remota (Requisitos y Software asistencia Remota).

### **5.3.4. Excepciones del servicio.**

Todos los aspectos no incluidos en la cláusula 5.3 del presente Anexo quedan excluidos del servicio de Asistencia tecnológica. A modo de ejemplo y sin que implique limitación alguna, en el Servicio no está incluido:

- i. Formación on-line sobre productos soportados, tales como solicitud de información sobre procedimientos o acciones a realizar en determinados equipos específicos (consultas tales como: “cómo hace una Mac para .....”)
- ii. Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Beneficiario.
- iii. Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- iv. Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- v. Soporte a equipos no incluidos en la Prestación del Servicio (Cláusula 7.3)
- vi. Soporte a la instalación de programas crackeados.
- vii. Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- viii. El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por cuenta del Beneficiario.
- ix. El soporte a servidores.
- x. La reparación de averías propias de la red de telefonía.
- xi. Capacitaciones sobre programas e informática en general.
- xii. Administración de servidores y proxys.
- xiii. Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- xiv. Soporte a la instalación de programas piratas.
- xv. No está amparada la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

#### **5.3.5. Utilización del servicio.**

Acceso al Portal Uruguay Asistencia/Asistente Online. El acceso al Portal se realiza a través de la URL señalada al contratar el servicio, donde el Beneficiario podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

#### **5.3.6. Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO**

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de equipos para las que ha contratado el Servicio y sea viable la conexión remota. El Beneficiario seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

UYAS concede al Beneficiario, que acepta, una licencia de software (en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Beneficiario realice las Tareas de conformidad con lo previsto en el presente Clausulado.

#### **5.3.7. Prestación del Servicio**

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono 08001911 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

#### **5.3.8. Obligaciones del Beneficiario respecto del servicio.**

El Beneficiario se compromete a abstenerse de:

- a) Realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en este Clausulado.
- b) Utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en este clausulado.
- c) Desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulneren derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- d) Utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

#### **5.3.9. Utilización del programa bajo exclusiva responsabilidad del Beneficiario.**

El Beneficiario es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Beneficiario en respaldar su información: El Beneficiario acepta que antes y durante la utilización de Asistencia Tecnológica, será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con prestación de servicio o conectado a un equipo con asistencia, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

UYAS no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea designada por el Beneficiario fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc.

#### **5.3.10. Excepciones de garantías y de responsabilidad.**

- a) UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
- b) Cuando UYAS brinde el servicio descrito en la presente previsión, referido al Programa "Team Viewer" y le hubiere advertido al Beneficiario de su alcance y riesgos en la utilización de dicho programa, UYAS no responderá, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda

naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento de dicho programa; los daños derivados de los defectos del programa, o los daños derivados de la defraudación de la utilidad que el Beneficiario hubiere podido atribuir al programa.

- c) UYAS no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que, a petición del Beneficiario, conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento, siempre que este riesgo haya sido advertido al Beneficiario y éste igualmente solicite llevar adelante la asistencia.

### **5.3.11. Transmisibilidad de la licencia.**

El Beneficiario no podrá ceder el Programa ni en todo ni en parte, así como tampoco sublicenciar ni autorizar a terceros su uso.

### **5.3.12. Suspensión del servicio.**

UYAS se reserva el derecho a suspender el servicio, en cualquier momento mediando un preaviso de 5 (cinco) días, a aquellos Beneficiarios que incumplan este Clausulado General o que no estén al día con el pago del abono mensual.

## **SEXTO: DESCUENTOS EN ANÁLISIS CLÍNICOS.**

El Beneficiario tendrá acceso a descuentos en análisis clínicos, brindados por diferentes proveedores de servicios de salud, que podrá usufructuar dentro de las condiciones establecidas para cada caso.

Algunos ejemplos de análisis clínicos que podrían tener descuento son: Carne de Salud, Examen libreta de conducir, Estudios de laboratorio básicos, Estudios Odontológicos, Compra y alquiler de Equipos Médicos, entre otros que podrán agregarse o sustituirse por éstos.

Los descuentos podrán oscilar entre un 10% (diez por ciento) y un 30% (treinta por ciento) del precio de lista regular, dependiendo de las promociones vigentes en cada momento y por cada proveedor de dichos descuentos.

Los descuentos estarán publicados en la web <https://sisi.com.uy/> y podrán ser libremente modificados unilateralmente por UYAS.

En el referido sitio web, el Beneficiario encontrará información de la empresa proveedora del servicio y el beneficio o descuento aplicable para cada tipo de servicio.

El Beneficiario podrá utilizar los descuentos para su uso personal o el de su núcleo familiar (cónyuge o concubino/a, padres e hijos menores de 21 años, siempre que vivan en el mismo domicilio que el Beneficiario).

Los descuentos publicados aplican únicamente para el acuerdo de descuentos en análisis clínicos, quedando a criterio de cada prestador, la eventual acumulación de estos descuentos a otro programa de beneficios que mantenga vigente.

## **1.1. Operativa del Servicio.**

Utilización de los descuentos:

- A. El Beneficiario deberá ingresar a la página web <https://sisi.com.uy/> Aquí encontrará disponible la información con los proveedores disponibles y los descuentos otorgados por cada servicio.
- B. Imprimir o sacar foto digital del voucher que lo habilitara a acceder a dicho descuento.
- C. Dirigirse directamente a la sucursal donde el proveedor del descuento brinda sus servicios y en calidad de cliente Beneficia con derecho a obtener dicho descuento.
- D. Para hacer efectivo el descuento deberá presentar impreso o en formato digital ante el comercio el voucher conjuntamente con su C.I .

### **SÉPTIMO: ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA (MEDIPHONE).**

En caso de necesidad, el Beneficiario podrá efectuar con el equipo médico de UYAS o de un proveedor de servicios médicos que UYAS determine, una consulta médica telefónica relacionada con cuadros patológicos del Beneficiario, o de su Núcleo Familiar.

Esta consulta médica telefónica podrá versar sobre los siguientes aspectos:

- Procedimientos a seguir en determinadas patologías.
- Centros médicos donde acudir para un tratamiento ambulatorio.
- Consejos ante emergencias médicas.
- Información sobre medicamentos y prescripciones.
- Medicina preventiva
- Consejos de salud.

El presente servicio en ningún caso será sustitutivo de la atención médica y controles médicos que el Beneficiario deba hacer con su médico o institución/es médica/s de la/s que sea socio o afiliado, siendo el presente servicio complementario, pero nunca excluyente de dicha atención con su prestador de salud.

#### **7.1 EXCEPCIONES.**

Quedan exceptuadas y por tanto no son objeto del presente servicio las siguientes situaciones:

- Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin previo consentimiento de UYAS, salvo caso de fuerza mayor que le impida comunicarse con ésta.
- Los gastos de Asistencia Médica, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto médico

en general, salvo las expresamente previstas en el servicio de Asistencia Médica del presente clausulado.

- Todo lo que exceda la orientación médica telefónica prevista en esta cláusula.

**No hay límite máximo de consultas para el servicio de Asistencia Médica Telefónica (MEDIPHONE).**

## **7.2 OPERATIVA DE 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 anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.

**b) Asignación del servicio:** Se agenda la llamada con el médico asignado por UYAS.

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, que deberá ser dentro de las tres (3) horas hábiles siguientes a la solicitud de asistencia por parte del Beneficiario la Central se contactará con el Beneficiario y el Médico, quien dará asistencia al Beneficiario.

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

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

## **OCTAVO: ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA.**

UYAS brindará a los Beneficiarios un servicio de asistencia telefónica por parte de un nutricionista, el cual brinda orientación y asesoría sobre la salud nutricional en cuanto a dietas, componentes calóricos de los alimentos, programas de ejercicio y control de peso.

Esta consulta telefónica podrá versar exclusivamente sobre los siguientes aspectos:

- Propiedades de determinados alimentos.
- Recomendación sobre como alimentarse según la temperatura y estación del año.
- Nutrientes que permiten cubrir los requerimientos de nuestro cuerpo.
- Calorías e ingestas recomendadas.
- Objetivos nutricionales.
- Errores comunes de alimentación.
- Confección de dietas equilibradas.
- Mitos y errores comunes de la alimentación.

La consulta será atendida por uno de los asesores nutricionales designados por la Central de Atención y se limitará a la orientación verbal respecto a la situación planteada por el

Beneficiario planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

**Queda exceptuado y por tanto no forma parte del presente servicio cualquier consulta relacionada directa o indirectamente con trastornos alimenticios y/o con cualquier patología alimentaria.**

## **8.1. OPERATIVA DEL SERVICIO**

### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario contactará la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.

### **b) Asignación del servicio al asesor Nutricional:**

Se agenda la llamada con el asesor Nutricional, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

### **c) Realización de la consulta:**

El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el asesor Nutricional, 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.

**No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

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

## **NOVENO: ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO CON ENTRENADOR PERSONAL.**

### **9.1 ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO TELEFÓNICO CON ENTRENADOR PERSONAL.**

El servicio de Asistencia y Seguimiento Telefónico con Entrenador Personal consiste en una llamada telefónica, de hasta veinte (20) minutos, entre el Beneficiario y un profesional con conocimientos en entrenamiento físico, en la cual el profesional le proveerá al Beneficiario de un plan de entrenamiento ideado en base a los objetivos y condiciones del Beneficiario.

Para la prestación del servicio, el Beneficiario deberá proveerle al profesional los datos que éste le requiera y resulten necesarios para que el mismo pueda elaborar un plan acorde a los objetivos propuestos, entre ellos: edad, peso, altura, complexión física, facilidad para realizar actividades deportivas, impedimentos de salud que dificulten ciertas actividades, o cualquier otra información que el profesional considere necesaria para la realización de un plan de entrenamiento personal, plan que le informará al Beneficiario en la misma llamada. Una vez desarrollado el plan, el Beneficiario contará con la posibilidad de consultar nuevamente al profesional, consulta en la cual solicitará una evaluación y posibles cambios al plan de entrenamiento. Cada llamada tiene un tiempo máximo de veinte (20) minutos y se deberá de coordinar a través de la Central de Atención, mediante el teléfono 08001911 durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y

cinco (365) días del año. Cada llamada será un hecho garantizado independiente, tanto aquellas en las que se provee de plan de entrenamiento, como las llamadas de seguimiento.

UYAS no se responsabilizará por daños o lesiones que pudieran ocurrirle al Beneficiario por una incorrecta ejecución de los ejercicios físicos propuestos en el plan propuesto por el entrenador personal.

### **9.1.1. OPERATIVA DEL SERVICIO**

#### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario contactará la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.

#### **b) Asignación del servicio al Entrenador Personal:**

Se agenda la llamada con el Entrenador Personal, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

#### **c) Realización de la consulta:**

El día previsto y a la hora establecida, la Central Operativa se contactará con el Beneficiario y el Entrenador Personal, 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.

### **9.2 ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO PRESENCIAL EN SEDE BENEFICIA CON ENTRENADOR PERSONAL.**

El servicio de Asistencia y Seguimiento Presencial en Sede Beneficia con Entrenador Personal consiste en una consulta presencial coordinada, de hasta veinte (20) minutos, entre el Beneficiario y un profesional con conocimientos en entrenamiento físico, en la cual el profesional le proveerá al Beneficiario de un plan de entrenamiento ideado en base a los objetivos y condiciones del Beneficiario. Esta consulta se desarrollará en un espacio físico proporcionado por BENEFICIA en su Sede.

Para la prestación del servicio, el Beneficiario deberá proveerle al profesional los datos que éste le requiera y resulten necesarios para que el mismo pueda elaborar un plan acorde a los objetivos propuestos, entre ellos: edad, peso, altura, complexión física, facilidad para realizar actividades deportivas, impedimentos de salud que dificulten ciertas actividades, o cualquier otra información que el profesional considere necesaria para la realización de un plan de entrenamiento personal, plan que le informará al Beneficiario en la misma consulta presencial. Una vez desarrollado el plan, el Beneficiario contará con la posibilidad de consultar nuevamente al profesional, consulta en la cual solicitará una evaluación y posibles cambios al plan de entrenamiento. Cada consulta presencial tiene un tiempo máximo de veinte (20) minutos y se deberá de coordinar a través de la Central de Atención, mediante el teléfono 08001911 durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Cada consulta presencial será un hecho garantizado independiente, tanto aquellas en las que se provee de plan de entrenamiento,

como las consultas coordinadas de seguimiento.

UYAS no se responsabilizará por daños o lesiones que pudieran ocurrirle al Beneficiario por una incorrecta ejecución de los ejercicios físicos propuestos en el plan propuesto por el entrenador personal.

### **9.2.1 OPERATIVA DEL SERVICIO**

#### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario contactará la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se le brindará fecha y hora disponible en la cual el Beneficiario podrá asistir a la Sede y concretar una consulta presencial con el profesional asignado para dar respuesta a sus consultas.

#### **b) Asignación del servicio al Entrenador Personal:**

Se agenda la consulta presencial con el Entrenador Personal, sujeto a disponibilidad de agenda, en un plazo no superior a los cinco (5) días a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

#### **c) Realización de la consulta:**

El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá concurrir a la Sede de BENEFICIA donde se desarrollará la consulta presencial con el Entrenador Personal, 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.

### **9.3 EXCEPCIONES.**

Quedan exceptuadas y por tanto no son objeto del presente servicio las siguientes situaciones:

- La realización de cualquier rutina de ejercicio o demostración práctica en general, a excepción de técnicas puntuales que el profesional asignado entienda necesarias.
- Las solicitudes de asesoría nutricional, dietas o cualquier consulta relativa a la alimentación del Beneficiario.
- Todo lo que exceda la orientación sobre un plan de entrenamiento previsto en esta cláusula.

**9.4 El límite máximo por el presente servicio será de hasta tres (3) Hechos Garantizados al año totales que podrá utilizar el Beneficiario entre los dos servicios: ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO TELEFÓNICO CON ENTRENADOR PERSONAL como ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO PRESENCIAL EN SEDE BENEFICIA CON ENTRENADOR PERSONAL. Se trata de un límite único y total, para el que computan los Hechos Garantizados de los dos servicios comprendidos en la presente cláusula NOVENO.**

## **DÉCIMO: ACOMPAÑANTE EN SANATORIO.**

En caso de hospitalización del Beneficiario o Grupo Familiar por enfermedad o accidente, UYAS pondrá a disposición un servicio de acompañante durante la internación en sanatorio, por **hasta sesenta (60) horas** por internación, con un límite de **hasta cuatro (4) Internaciones** (lo que implica un límite máximo total de doscientos cuarenta (240) horas al año.

Los Hechos Garantizados se pueden dividir en módulos de ocho (8) horas como mínimo. En los casos de Beneficiarios con enfermedades infecciosas, se cumplirán las indicaciones establecidas por la Institución Médica.

Dicho servicio deberá solicitarse con un plazo mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación y deberá indicarse claramente cuál será la asistencia a brindar, debiéndose de coordinar a través de la Central de Atención, mediante el teléfono 08001911 durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

### **10.1. Excepciones.**

Quedan exceptuadas del presente servicio y por tanto no son objeto de la prestación las siguientes situaciones:

- a) Beneficiarios diagnosticados como pacientes psiquiátricos, estén internados en sanatorios psiquiátricos o no,
- b) Beneficiarios internados con custodia policial.

### **10.2. OPERATIVA DEL SERVICIO.**

#### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario o su Núcleo Familiar podrá contactar las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, a la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que debe prestarse el servicio de acompañante, en qué institución médica se encuentra internado, y la cantidad de días consecutivos que requiere del servicio conforme a las condiciones de este Plan.

#### **b) Asignación del servicio:**

Se asignará el servicio al prestador correspondiente, facilitándole los datos del Beneficiario para una mejor realización del servicio.

#### **c) Realización del servicio:**

El día previsto y a la hora establecida, se presentará en la institución señalada para realizar el servicio de compañía.

#### **d) Cierre de expediente:**

Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

## **UNDÉCIMO: ASISTENCIA DE ENFERMERÍA A DOMICILIO Y CURACIONES.**

En caso de enfermedad o accidente del Beneficiario, UYAS referenciará para enviar a domicilio personal de enfermería para realizar tareas como ser: administración de medicamentos bajo receta e indicación médica, colocación de sonda vesical y sonda nasogástrica, inyectables, control de signos vitales y glucemia, curaciones de heridas, cambio de vendaje. UYAS se compromete a trasladar personal de enfermería calificado a realizar las tareas mencionadas al domicilio del Beneficiario, dicho servicio deberá solicitarse con un plazo mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y deberá indicarse claramente cuál será la asistencia a brindar, debiéndose de coordinar a través de la Central de Atención, mediante el teléfono 08001911 durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

### **11.1. EXCEPCIONES.**

Quedan exceptuadas y por tanto no son objeto del presente servicio las situaciones de emergencia y/o con riesgo de vida, así como la primera atención del paciente. Los materiales como ser los medicamentos a administrar, las sondas a colocar, los inyectables, vendajes y demás insumos necesarios, deberán estar previamente adquiridos por el Beneficiario que solicita el servicio.

**El límite máximo por el presente servicio será de hasta tres (3) Hechos Garantizados al año por todo concepto.**

## **DUODÉCIMO: ASISTENCIA TELEFONICA SOBRE INFORMACIÓN PREVIA PARA VIAJE.**

El Beneficiario podrá, previo a la realización del Viaje Nacional (dentro del territorio de Uruguay) para el que contrató el presente plan de servicios, solicitar por vía telefónica a UYAS la siguiente información:

- medios de transporte (líneas, horarios),
- pronóstico del clima,
- servicios de emergencia más próximos,
- números telefónicos de emergencias móviles,
- dirección de oficinas públicas,
- ubicación de las rede de cobranzas más próximas.

**No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

## **DECIMOTERCERO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.**

Los Servicios brindados de acuerdo a las presentes Condiciones 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.

#### **DECIMOCUARTO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

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

- a) Obtener la autorización de UYAS a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por UYAS. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta prestación y exonera a UYAS de la obligación de brindar Servicios o reembolsos.
- c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este clausulado para esta situación.
- d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del Hecho Garantizado y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios, así como de los gastos reembolsables por UYAS.
- 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 veinticuatro (24) horas de ocurrido el Hecho Garantizado), indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

UYAS tomará el lapso estipulado en cada caso, (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.

UYAS se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo aquí establecido.

UYAS será responsable de la prestación por los servicios previstos en estas Condiciones solamente después del contacto por parte del Beneficiario o Representante con la Central de Atención de UYAS y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento

#### **DECIMOQUINTO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Los servicios serán prestados por UYAS a través de las empresas profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los servicios directamente a UYAS, cuando entienda encontrarse en situaciones habilitantes para ello, de acuerdo a lo previsto en el presente Anexo. Asimismo, cualquier reclamo o demanda relativos al Servicio, el Beneficiario deberá iniciarlo directamente contra UYAS, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

## **DECIMOSEXTO: NORMAS GENERALES.**

Los servicios que se obliga a prestar UYAS, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. UYAS no efectuará la prestación de los servicios cuando ello no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que esté ubicada la vivienda del Beneficiario. Lo expresado es sin perjuicio de la obligación de UYAS de sustituir al prestador, en tiempo y forma, en conformidad a lo preceptuado en la cláusula 2.6 del Contrato para la comercialización y prestación de servicios de asistencia, suscrito entre las partes.

No obstante, en estos casos, UYAS 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, UYAS reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por Hecho Garantizado indicada en el presente para cada caso.

En estas situaciones, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por UYAS de acuerdo a lo indicado en el apartado anterior. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

## **DECIMOSEPTIMO: REEMBOLSOS.**

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá comunicar a la Central Operativa de UYAS por sí o por intermedio de tercera persona, el Hecho Garantizado respecto del cual solicite el reembolso, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de haber ocurrido la asistencia.

Todos los casos de reembolso arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de UYAS 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 UYAS, el cumplimiento de las condiciones para el reembolso, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reembolso cuyos comprobantes originales se presenten dentro de los treinta (30) días de la fecha de ocurrencia de los hechos (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 reembolso alguno.

Los reembolsos 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.

## **DECIMOCTAVO: LIMITACIONES.**

En cuanto se produzca un Hecho Garantizado que pueda motivar una asistencia, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

## **DECIMONOVENO: COOPERACIÓN.**

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

En particular, en aquellos casos que resulte de aplicación el Beneficiario debe dar la autorización para revelar su Historia Clínica y cualquier otra información relevante para la asistencia solicitada o en curso.

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

## **VIGESIMO: CESIÓN DE DERECHOS.**

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

## **VIGESIMOPRIMERO: RESPONSABILIDAD.**

La presente cláusula regula exclusivamente la responsabilidad de UYAS frente a los Beneficiarios que contraten el presente Plan, así como el alcance de la misma. En relación a la responsabilidad entre UYAS y Beneficia, continúa rigiendo en todos sus términos lo establecido en el contrato para la comercialización y prestación de servicios de asistencia, celebrado entre las partes el pasado 13 de marzo de 2018.

UYAS contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente a los Beneficiario, UYAS será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios, sin perjuicio de su derecho de repetir contra su proveedor.

No obstante, UYAS no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiario cuando el servicio de asistencia prestado por UYAS hubiera finalizado.

Las obligaciones que asume UYAS conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños morales, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni UYAS ni el Beneficiario podrán reclamarse), multas o sanciones, el retraso de la presencia del Beneficiario en destino o en su domicilio, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

La responsabilidad de UYAS cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios previstos sea proporcionado.

UYAS queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este clausulado.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, UYAS se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible, en el caso que a dicha fecha se mantenga la contingencia que la justifique.

#### **VIGESIMO SEGUNDO: CANCELACIÓN.**

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

#### **VIGESIMO TERCERO: DECLARACIÓN.**

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

#### **VIGESIMO CUARTO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.**

Cualquier reclamación con respecto al presente Anexo deberá ser presentada dentro de los noventa (90) días de la fecha del Hecho Garantizado que origina la asistencia, con toda la documentación original correspondiente, prescribiendo cualquier acción legal una vez transcurrido dicho plazo. Lo previsto es sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMO SÉPTIMA con relación a la formalización de la solicitud de reembolso, que se estará al plazo allí dispuesto.

#### **VIGESIMO QUINTO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.**

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

En los casos que el Beneficiario cuente con otra prestación, de UYAS u otra empresa, a través de cualquiera de sus contratos, ya sea a través de contratos de adhesión o suscripción directa, sea esto de conocimiento del Beneficiario o no, este solo podrá optar por hacer uso de un servicio, pudiendo escoger la que le sea de mayor conveniencia de acuerdo al caso, siendo esencia del presente, y así aceptado expresamente por las partes, la inacumulabilidad de dichas prestaciones.

#### **VIGESIMO SEXTO: DATOS PERSONALES.**

El uso de los Servicios implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario

declara adherir sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario adhiere a consentir que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con el Prestador pueden ser grabadas.

De acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 18.331), los datos del Beneficiario serán incorporados a la base de datos Bautzen S.A y Uruguay Asistencia 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,: ingresando a la web: [www.beneficia.com.uy](http://www.beneficia.com.uy).

#### **VIGESIMO SEPTIMO: PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO**

El precio mensual del Plan SI SI BIENESTAR asciende a \$ 242 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 la misma.