

CONDICIONADO CONEXIÓN 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.

“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.

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

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

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

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

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

“AVERÍA”: Todo fallo mecánico o eléctrico que impida al vehículo circular con seguridad

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

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

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

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

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

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

“PERSONAL”: Es todo funcionario, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine EL PRESTADOR al cumplimiento del contrato, anexos y adendas,

siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.

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

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

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

“CONDICIÓN DE EMERGENCIA”: El concepto de “emergencia” vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios

TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL Y PERSONAL

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

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

CUARTO: PRESTACIONES CONTRATADAS.

Las prestaciones que se comercializan mediante lo acordado en el presente Anexo consisten en i) Asistencia al Hogar, ii) Conexión con Profesionales iii) Orientación Jurídica Telefónica iv) Información las 24 hrs. v) Asistencia vehicular. a) Remolque o Transporte del vehículo por accidente o falla mecánica b) Auxilio Vial Básico c) Cerrajero por pérdidas de llaves d) Desplazamiento de los beneficiarios por Hurto del vehículo simple o calificado

Los servicios de asistencia incluidos en el presente Plan se detallan a continuación:

QUINTO: I) ASISTENCIA AL HOGAR: Esta asistencia es para la vivienda del Beneficiario, entendiéndose por tal, el domicilio donde el Contratante tiene su residencia habitual y permanente. Ver definiciones. Estos trabajos tendrán una garantía de 90 días una vez realizada la reparación

Condiciones del Servicio: El presente servicio se prestará con un máximo de 2 eventos de emergencias por rubro por año calendario, con límite de cobertura por asistencias de \$ 700 pudiendo utilizarlos en cualquiera de los rubros descriptos a continuación:

EMERGENCIAS: Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua), que no permita su utilización cotidiana (falta de fluido eléctrico), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento.

I A) **SERVICIO DE PLOMERÍA:** En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda, EL PRESTADOR enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro o evacuación.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de EL PRESTADOR.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). El costo de estos repuestos y materiales cubiertos por EL PRESTADOR no podrá en ningún caso ser superior a \$ 700 por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a EL PRESTADOR.

Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por EL PRESTADOR. En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

Emergencia PLOMERÍA: Rotura de instalaciones fijas de la vivienda que produzcan daños, tanto en los bienes del Beneficiario, como en los de otras personas; las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Condiciones del Servicio: La prestación tendrá un límite de hasta \$700 por evento y hasta 2 eventos al año.

Exclusiones del servicio de Plomería

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

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- Las obstrucciones de cañerías.
- Los trabajos de mantenimiento, tales como cambios de ajustes de llaves, cambio de cueritos, etc., así como cualquier reparación no originada en una falla, tendiente a la mejora de las instalaciones existentes.
- La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aun cuando las necesidades de estas reparaciones pudieran estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo de EL PRESTADOR.

I B) **SERVICIO DE ELECTRICIDAD:** En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, EL PRESTADOR enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de

urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia. El costo de estos repuestos y materiales cubiertos por EL PRESTADOR no podrá en ningún caso ser superior a \$ 700 por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a EL PRESTADOR.

Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por EL PRESTADOR. En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

La reparación estará limitada a fallas o averías que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura o reparaciones de magnitud. Emergencia Electricidad: Ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.

Condiciones del Servicio: La prestación tendrá un límite de hasta \$700 por evento y hasta 2 eventos al año.

Exclusiones:

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

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

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia. El costo de estos repuestos y materiales cubiertos por EL PRESTADOR no podrá en ningún caso ser superior a \$ 700 por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

La reparación estará limitada a la apertura y/o reparación de la cerradura o cerrojo, o instalación de un nuevo sistema, pero no incluyendo los repuestos, juegos de llaves, ni el costo de los sistemas de seguridad. Emergencia Cerrajería: Cualquier contingencia que impida el acceso del Beneficiario a la vivienda, la salida de la misma o de una de sus dependencias, y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas.

Condición del Servicio La prestación tendrá un límite de hasta \$700 por evento y hasta 2 eventos al año.

Exclusiones del Servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas que son de 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 bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

Así mismo, se excluye la reposición y/o reparación de puertas de seguridad entendidas como todas aquellas puertas formadas por una plancha de acero con bloqueo por los cuatro costados, cerradura a combinación de discos o electrónica, llaves computadas, fabricadas a medida sin permitir la generación de copias.

I D) SERVICIO DE VIDRIERIA: En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, EL PRESTADOR enviará con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia. El costo de estos repuestos y materiales cubiertos por EL PRESTADOR no podrá en ningún caso ser superior a \$ 700 por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

La reparación estará limitada a la apertura y/o reparación de la cerradura o cerrojo, o instalación de un nuevo sistema, pero no incluyendo los repuestos, juegos de llaves, ni el costo de los sistemas de seguridad.

Emergencia Vidriería: Rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forme parte del cerramiento (vertical) de la vivienda, en tanto en cuanto tal rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas.

Condiciones de Servicio: La prestación tendrá un límite de hasta \$700 por evento y hasta 2 eventos al año.

Exclusiones del servicio de vidriería.

Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

Roturas de vidrios por fenómenos climáticos y catástrofes naturales.

Los vidrios especiales tales como: vidrios templados, térmicos, acústicos, de control solar, anti fuego, acristalamientos.

EXCLUSIONES GENERALES

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas, quedan excluidos además de la cobertura de emergencia los siguientes daños y contingencias:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **BENEFICIARIO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **BENEFICIAIRO**. Se entiende por falla preexistente, la que ya existía y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.

Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado, sin autorización por escrito de **EL PRESTADOR**. Reparaciones de daños en los bienes muebles del **BENEFICIARIO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.

Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.

Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.

Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.

Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.

Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.

Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.

Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de **EL PRESTADOR**.

Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.

Las reparaciones sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aun cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del beneficiario.

Las reparaciones sobre instalaciones informales o fuera de la ley o regulaciones previstas por organismos estatales de contralor. A modo de enumeración sin que tenga carácter taxativo: OSE, UTE, ANTEL, etc.

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 Asistencia solicitada, y detalle de la avería que indica el cliente. El Beneficiario tendrá que indicar con detalle el problema que tiene en su domicilio, y en que horario podrá concurrir el proveedor.

b) Asignación del servicio: EL PRESTADOR buscara el proveedor que se encuentra más cercano al domicilio del Beneficiario, y coordinara la asistencia dentro de las 2 hrs. en que recibió la llamada, para los casos en que se solicite el servicio luego de las 20 hr.. se tiene 12 hrs. para la coordinación, El servicio se tendrá que hacer efectivo dentro de las 12 hrs. de haberlo solicitado.

Coordinación del Servicio: una vez coordinado la Asistencia EL PRESTADOR comunicará al cliente indicando nombre y apellido del proveedor que asistirá a su domicilio, indicando día y hora

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

II) CONEXIÓN CON PROFESIONALES: EL PRESTADOR, como extensión de la cobertura de emergencia, y a solicitud del Beneficiario, pondrá a su disposición un profesional o personal de empresas que concurrirá a su domicilio y podrá formular un presupuesto, y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el Beneficiario desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

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

Por solicitud del **BENEFICIARIO**, EL PRESTADOR ofrecerá una cotización de un especialista para la concreción de cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

El costo de los mismos correrá por cuenta del **BENEFICIARIO**. Con salvedad de la primera visita, del proveedor para presupuestar el trabajo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **BENEFICIARIO** podrá dirigirse a **EL PRESTADOR**, para señalar cualquier inconformidad, deficiencia o sugerencia respecto a los servicios prestados.

Estos trabajos tendrán una garantía de 90 días.

Condiciones de Servicio: La prestación tendrá un límite de 12 eventos al año.

Exclusiones.

EL PRESTADOR únicamente brindará el contacto del proveedor y efectuará la coordinación de la visita.

Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario se contacta al 08001911 int. 1 para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora adecuada para la visita del profesional requerido, de acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la disponibilidad de los profesionales.

b) Asignación del servicio: EL PRESTADOR asignará al proveedor más adecuado la asistencia dentro de las 12 hrs. solicitado el servicio. Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (causa de la avería, domicilio y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.

c) Realización de la consulta: El profesional asistirá al domicilio del Beneficiario en el día y horario acordado, donde realizara la Presupuestarían del trabajo.

Se lo comunicara tanto a EL PRESTADOR como al Beneficiario. En caso de aceptarlo el Beneficiario comunicara a EL PRESTADOR, coordinando con el Profesional la forma de pago y la fecha de realización del trabajo

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

III) ORIENTACION JURIDICA 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 con un límite de 12 eventos al año.

Las consultas podrán ser sobre derechos relativos a

- Consultas sobre derechos relativos a la vivienda (En calidad de propietario, inquilino, 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.

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.

iv) INFORMACIÓN LAS 24: El Beneficiario llamando al 08001911 int. 1 podrá obtener información de Referencia de lugares turísticos / entretenimiento / diversión, etc. **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.

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

V) ASISTENCIA VEHICULAR (Autos y Motos): ver definiciones al comienzo de este documento.

A) REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO POR ACCIDENTO O FALLA MECÁNICA

En caso de avería o accidente, si el vehículo queda inmovilizado y no fuera posible su reparación in situ, EL PRESTADOR se hará cargo del traslado del mismo, dentro de la localidad de residencia del beneficiario, o hasta en un radio máximo de 50 kms. del lugar de la asistencia dentro de la República Oriental del Uruguay. Los kilómetros adicionales a las coberturas indicadas, serán a entero cargo del beneficiario del servicio.

Límite de la cobertura hasta un radio de 50 kilómetros y hasta 6 eventos al año. En todo caso el beneficiario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado, a menos que su estado de salud no lo permita y que no haya nadie para representarlo. Esta prestación no cubre los gastos que puedan demandar la extracción o remoción de vehículos volcados, en cunetas, cañadas, arroyos, etc. En cualquier caso, EL PRESTADOR no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por eventuales daños o faltantes sufridos por el vehículo durante su traslado.

Los servicios que generen un costo adicional a la cobertura prevista, podrán ser coordinados por EL PRESTADOR, y abonados en forma completa por el Beneficiario, aplicándose en esos casos, aranceles preferenciales a los precios básicos vigentes al momento del servicio. Este beneficio no podrá ser transferido a terceros.

Las prestaciones a las personas previstas para los servicios se brindarán a partir de los CINCUENTA KILOMETROS desde el domicilio del titular, en cualquier caso.

Las prestaciones relativas al vehículo tendrán el ámbito territorial en todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, con las siguientes exclusiones:

- Los caminos de difícil acceso (entendiéndose por tales: aquellos que estén en pésimas condiciones de conservación y hagan sumamente complejo el tránsito).
- Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
- Las zonas de arenas blandas o movedizas.
- Cabo Polonio

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará con un límite de 50 kms. y hasta 6 eventos al año (con un máximo acumulativo mensual de 2 eventos por mes).

Exclusiones

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

Cuando el **BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, C.I. del **BENEFICIARIO**, etc.

Cuando el **BENEFICIARIO** no identifique un **VEHICULO AFILIADO** al programa.

Cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones

B) AUXILIO VIAL BÁSICO: el Beneficiario podrá acceder a asistencia vial (cambio de neumático, mecánica ligera y paso de corriente). En caso de avería o accidente, EL PRESTADOR se hará cargo del envío de un móvil con mecánico, para intentar dar solución al desperfecto del vehículo, que dio causa a la asistencia,

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

Se podrá otorgar a pedido del afiliado el cambio de neumático por el repuesto del propio VEHICULO AFILIADO en caso de pinchadura; mecánica ligera (todo arreglo ante emergencias que permita el correcto funcionamiento del VEHÍCULO AFILIADO en el lugar del hecho, sin necesidad de envío de remolque en grúa) y paso de corriente del VEHICULO AFILIADO. EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio.

EL PRESTADOR solo tomará a su cargo el costo de hasta \$3.500 por evento y hasta 6 (seis) servicios de auxilio mecánico o traslado por beneficiario y año calendario, hasta 2 eventos por mes. Los restantes servicios solo podrán ser coordinados, siendo su costo a entero cargo del beneficiario.

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

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará con un límite de \$3500 pesos por evento y hasta 6 eventos al año (2 por mes).

Exclusión

La falta de combustible no se considerará avería estando excluida de la presente cobertura.

Prestación únicamente para el vehículo del titular de la asistencia.

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

Cuando el **BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, C.I. del **BENEFICIARIO**, etc.

Cuando el **BENEFICIARIO** no identifique un **VEHICULO AFILIADO** al programa.

Cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

C) ENVÍO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA O ROBO DE LLAVES DEL VEHÍCULO

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la apertura del VEHICULO AFILIADO, a solicitud del afiliado, EL PRESTADOR enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo. El USUARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará con un límite de \$500 pesos por evento y hasta 4 eventos al año.

Exclusiones

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

Cuando el **BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, C.I. del **BENEFICIARIO**, etc.
Cuando el **BENEFICIARIO** no identifique un **VEHICULO AFILIADO** al programa.
Cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

D) DESPLAZAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS POR HURTO O AVERIA DEL VEHÍCULO En caso que una avería o accidente del vehículo designado provoque la inmovilización del vehículo designado, a partir de una distancia mínima equivalente a un radio de 50 kms. del domicilio habitual del titular, EL PRESTADOR costeará el transporte al lugar indicado por el afiliado. Prestación con un límite de hasta \$500 por evento y hasta 4 eventos al año. En caso de hurto o sustracción de vehículo, EL PRESTADOR costeara el desplazamiento del Beneficiario (con un límite de \$500) o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado, en el medio de transporte que EL PRESTADOR considere más adecuado (ómnibus remise, taxi,).

1.- Servicio de conductor. En caso de imposibilidad absoluta del Beneficiario para conducir el vehículo, por enfermedad, accidente o fallecimiento y ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilitación, EL PRESTADOR proporcionará a su propio cargo, un conductor a efectos de retornar con el vehículo al domicilio de residencia habitual del Beneficiario por el trayecto más directo y efectuando las detenciones que dicho conductor estime convenientes.

Serán a cargo exclusivo del Beneficiario los gastos de peaje, mantenimiento y reparación del vehículo, combustible, etc., que requiera el vehículo, así como sus gastos personales y los de sus acompañantes, correspondientes a hotel, comidas y demás, incurridos durante el trayecto de regreso.

En sustitución del servicio anteriormente descrito en el inciso, el Beneficiario podrá optar por designar un conductor, quien tendrá a su cargo conducir el vehículo hasta el domicilio de residencia habitual del Beneficiario. En este caso, EL PRESTADOR se hará cargo única y exclusivamente de los gastos de traslado de dicho conductor hasta el lugar donde se encuentra el vehículo.

Condiciones del Servicio: El presente servicio se presentará con un límite de \$500 pesos por evento y hasta 4 eventos al año.

Exclusiones:

Cuando el **BENEFICIARIO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, C.I. del **BENEFICIARIO**, etc.
Cuando el **BENEFICIARIO** no identifique un **VEHICULO AFILIADO** al programa.

Cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

No están cubiertos los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg., los destinados al transporte público de personas, los destinados a uso comercial y/o transporte de mercaderías, los de alquiler.

Los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matrícula, etc.), esta exclusión no rige para los casos de hurto de vehículo. Los que estén desarmados o fuera de circulación, y aquellos a los que por haberseles instalado barras, paragolpes o cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones y peso de fábrica, no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar.

En ningún caso podrán superar las siguientes dimensiones: 5,00 mts de largo por 2,00 mts de ancho.

Están expresamente excluidos los camiones y utilitarios con caja y/o furgón.

No darán derecho a la asistencia contratada ni a reintegro alguno de los siguientes casos:

- a) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de EL PRESTADOR.
- b) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a operaciones de revisión, puesta a punto, mantenimiento o instalación de accesorios, así como otro tipo de gastos en concepto de reparaciones por accidente o avería del mismo.

- c) Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación del vehículo en un taller al que haya sido trasladado por EL PRESTADOR (a solicitud del Beneficiario). Salvo que el motivo inicial del auxilio no hubiere podido ser resuelto en dicho lugar.
- d) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a hechos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc., o de fuerza mayor.
- e) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a participación en carreras o eventos de competición similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.
- f) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a una causa reiterada y consecutiva (por ejemplo, batería) y el Beneficiario haya sido advertido con anterioridad por el Prestador que de reiterarse la causa no sería posible brindarle el servicio. En estos casos la coordinación de la asistencia podrá brindarse, pero los costos de la misma serán enteramente por cuenta del Beneficiario.
- g) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a falta de combustible.
- h) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a la circulación por playas o zonas arenosas, caminos vecinales en mal estado o cualquier zona no destinada al normal tránsito de vehículos.
- i) Cuando la ocurrencia se derive culpa grave o dolo del beneficiario u otro ocupante del vehículo designado.
- j) Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, robo, apoderamiento ilegítimo de materiales u objetos personales dejados en el vehículo, así como accesorios del mismo.

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO: Para permitir a EL PRESTADOR asistir al beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación la obligación a cargo del beneficiario de: (I) Obtener la autorización de EL PRESTADOR a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto; (II) Aceptar las soluciones propuestas por EL PRESTADOR; (III) Proveer todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por EL PRESTADOR.

Operativa del Servicio

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.

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

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 Conexión Exprés asciende a \$ 167,53 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 programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario declara que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con el Prestador serán grabadas.

DECIMO NOVENO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD

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

VIGESIMO: DATOS PERSONALES.

De acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley Nº 18.331), los datos del Beneficiario serán incorporados a la base de datos de Bautzen S.A y EL PRESTADOR 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, o web: www.beneficia.com.uy.