

PLAN ASISTENCIAS

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 MAWDY, de los servicios previstos en el presente **Anexo**.

Beneficia se compromete a que: **a)** en caso de **venta física**, el Beneficiario adhiera a un documento que contenga referencia a que se adhiere al presente Clausulado General de contratación, expresando que el mismo se encuentra a disposición en la web de Beneficia (www.beneficia.com.uy); y **b)** en caso de **venta telefónica**, expresarle al Beneficiario que es necesario que acepte adherirse al presente Clausulado General de contratación, expresando que el mismo se encuentra a disposición en la web de Beneficia (www.beneficia.com.uy).

El presente Plan y su Clausulado General 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 Atención exclusiva. El Beneficiario podrá llamar a la Central de Atención las veinticuatro (24) horas del día durante todo el año, al siguiente número exclusivo: **0800 1911**.

Una vez comunicado con la Central de Atención 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 MAWDY 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 Atención 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 General.

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 descrito no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Anexo.

En el caso del servicio de MANTENIMIENTO BÁSICO DE HOGAR (cláusula SÉPTIMO), el plazo de carencia será de treinta (30) días, por lo que hasta tanto no se haya cumplido este plazo no se podrá hacer uso de dicho servicio.

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.

“MAWDY”: 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.

“Vehículo Beneficiario”: el vehículo (auto o moto) registrado por el Beneficiario al momento de la contratación o de solicitar la primera asistencia.

“Accidente”: Todo Hecho Garantizado que provoque daños al vehículo objeto del servicio, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que imposibilite al vehículo circular con seguridad.

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

“Vehículos amparados”: Los vehículos (auto o moto) objeto de estos servicios serán aquellos expresamente registrados por los Beneficiarios, y a razón de un vehículo por contrato o aquellos que se registren a través de la solicitud de asistencia por primera vez si el Beneficiario es una persona física. **No están incluidos en el servicio los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg., los destinados al transporte público de personas, los destinados a uso comercial y/o transporte de mercaderías, los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, los vehículos con más de quince (15) años de antigüedad (a excepción de los admitidos específicamente por MAWDY), los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matrícula, etc.), los que estén desarmados o fuera de circulación, y aquellos a los que por haberseles instalado barras, paragolpes o cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones y peso de fábrica, no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar. En ningún caso podrán superar las siguientes dimensiones: 5,00 mts de largo por 2,00 mts. de ancho. También están expresamente exceptuados y no forman parte del objeto del presente servicio los camiones y**

utilitarios con caja y/o furgón.

“Animal Asistido/Mascota”: Se entiende por Animal Asistido aquellos animales domésticos que conviven con el Beneficiario en su residencia habitual, sin intención lucrativa, recibiendo de su tenedor atención, protección, alimento y cuidados sanitarios. Se considerará Animal Asistido y por tanto con derecho al servicio de Orientación Veterinaria Telefónica el primer animal que se registre al momento de la contratación, o a través de la solicitud de asistencia por primera vez.

“Urgencia veterinaria”: Situación que a juicio del veterinario responsable requiere una atención inmediata, pero no es una situación que pone en riesgo la vida del Animal Asistido.

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

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 exclusivamente a los Beneficiarios titulares del servicio.

CUARTO: SERVICIOS INCLUIDOS.

Las prestaciones que se comercializan mediante lo acordado en el presente Anexo consisten en: **i) Asistencia Vehicular, ii) Asistencia al Hogar, iii) Mantenimiento Básico del Hogar, iv) Orientación Tecnológica, v) Video Consulta Veterinaria.**

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

QUINTO: ASISTENCIA VEHICULAR.**5.1. Obligación de identificación del Beneficiario:**

Para permitir a MAWDY asistir al Beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación, **la obligación a cargo del Beneficiario titular del servicio de estar presente al momento de la asistencia y ser el único solicitante de la misma, pudiendo MAWDY en cualquier momento solicitar documentos identificatorios que así lo demuestren.**

5.2. Mecánica Ligera:

En caso de avería o accidente, MAWDY coordinará y se hará cargo del envío y pago de un móvil con mecánico, para intentar dar solución a la causa de asistencia mediante una reparación in situ. **Este servicio no incluye el suministro o reposición de repuestos ni piezas de ningún tipo, y estará limitado a reparaciones que puedan realizarse en un**

plazo máximo de treinta (30) minutos y puedan desarrollarse sin riesgos en la vía pública.

El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay. **La falta de combustible no se considerará avería estando excluida del presente servicio.** Este servicio no podrá ser transferido a terceros.

5.3. Traslado del Vehículo

En caso de avería o accidente, si el Vehículo Beneficiario queda inmovilizado y no fuera posible su reparación in situ, MAWDY coordinará y se hará cargo del traslado del mismo, **hasta un radio máximo de cincuenta (50) kms desde el lugar de la asistencia, dentro de la República Oriental del Uruguay. Los kilómetros adicionales a las prestaciones indicadas, que requiera el traslado del vehículo, serán a total y exclusivo cargo del Beneficiario.** En todo caso el Beneficiario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado, como condición para la realización del mismo, a menos que su estado de salud no lo permita y que no haya nadie para representarlo. Esta prestación **no incluye la extracción o remoción de Vehículos Beneficiarios volcados, en cunetas, cañadas, arroyos, etc., ni los gastos que puedan demandar dichas situaciones.** En cualquier caso, MAWDY no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por eventuales daños o faltantes sufridos por el Vehículo Beneficiario durante su traslado. **Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**

El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay. **La falta de combustible no se considerará avería estando exceptuada, por lo que no forma parte del objeto del presente servicio.**

Los servicios que generen un costo adicional a la prestación prevista, podrán ser coordinados por MAWDY, pero deberán ser abonados en forma completa por el Beneficiario. **Este servicio no podrá ser transferido a terceros.**

5.4. Vehículos amparados y Hechos Garantizados:

Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos que se registren al momento de la contratación, o a través de la solicitud de asistencia mecánica por primera vez.

Si el Beneficiario cambiara de vehículo deberá notificarlo por escrito a MAWDY antes de solicitar una nueva asistencia, a efectos de registrarlo como nuevo Vehículo amparado (el nuevo vehículo deberá cumplir con todas las condiciones para adquirir la calidad de Vehículo amparado). La notificación del cambio deberá ser realizado a MAWDY por carta dirigida a MAWDY a Plaza Cagancha 1335, Piso 9, Of. 901, Montevideo, o por el medio que MAWDY indique, y se deberá detallar los datos completos del Titular del Vehículo (Nombre y Apellido, Documento de Identidad, etc.), los datos del vehículo anterior y de la nueva unidad.

Los vehículos deberán tener matrícula vigente de cualquiera de las Intendencias Departamentales, y documentación en regla (libreta de propiedad a nombre del Beneficiario).

5.5. Ámbito territorial de la prestación:

Las prestaciones mecánicas antes descritas, ya sea como consecuencia de una avería mecánica o de un accidente de circulación, se devengará desde el lugar de asistencia, considerándose tal como el Kilómetro cero para determinar el radio máximo de cincuenta (50) kms.

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

1. Los caminos de difícil acceso.
2. Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
3. Las zonas de arenas blandas o movedizas.
4. Zonas excluidas para el tránsito, por orden de autoridad competente.
5. Cabo Polonio.

5.6. Excepciones:

Quedan exceptuados del presente Plan y por tanto no darán derecho a la asistencia contratada ni a reembolso alguno de los siguientes casos:

- a. **Los camiones, omnibuses, minibuses y cualquier vehículo que no sea auto.**
- b. **Los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg.**
- c. **La asistencia y/o traslados entre talleres. La asistencia y/o traslados a vehículos desarmados y/o en proceso de reparación.**
- d. **Los vehículos destinados al transporte público de personas, los destinados a uso comercial y/o transporte de mercaderías, los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, los vehículos con más de quince (15) años de antigüedad (a excepción de los admitidos específicamente por MAWDY), los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matrícula, etc.), los que estén desarmados o fuera de circulación, y aquellos a los que por haberseles instalado barras, paragolpes o cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones y peso de fábrica, no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar.**
- e. **Los vehículos cuyas dimensiones superen los 5,00 mts de largo por 2,00 mts. de ancho, así como los camiones y utilitarios con caja y/o furgón.**
- f. **No se cubren triciclos, cuatriciclos, y/o bicicletas con motor.**
- g. **Vehículos matriculados en el exterior, sin matrícula o que no tengan documentación en regla.**

- h. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.**
- i. Los vehículos destinados al transporte público de personas, los destinados al transporte de mercaderías que por sus dimensiones o las características de su carga no pudieran ser remolcadas o que aun pudiendo hacerlo significara algún tipo de riesgo de accidente. Los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, y aquellos a las que por haberseles instalado barras, cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar.**
- j. Vehículos en situación de abandono o sin la presencia de un titular responsable presente al momento de prestar la asistencia.**
- k. Vehículos de más de quince (15) años de antigüedad.**
- l. Gastos de alimentación, de combustible, de movilidad no previstos expresamente y cualquier otro gasto no autorizado en forma expresa por el MAWDY.**
- m. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a violación de las normas de tránsito.**
- n. 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.**
- o. Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación del vehículo en un taller al que haya sido trasladado por MAWDY, o por el prestador que MAWDY contrate (a solicitud del Beneficiario).**
- p. 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.**
- q. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a participación en carreras o competiciones similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.**
- r. 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 MAWDY 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.**

- s. Cuando la ocurrencia se derive de culpa grave o dolo del Beneficiario u otro ocupante del vehículo designado.
- t. Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, apoderamiento ilegítimo de materiales u objetos personales dejados en el vehículo, así como accesorios del mismo, aun cuando se encontraren resguardados en el baúl o en cualquier otra parte cerrada del vehículo.
- u. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a falta de combustible.
- v. 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.
- w. Traslados desde un taller, sea cual fuere el destino deseado.
- x. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- y. Gastos de apertura de puertas u otros de acceso al Vehículo.
- z. Los daños causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas por el Vehículo.
- aa. Las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
- bb. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.
- cc. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- dd. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.

5.7. Límite máximo: El límite máximo total por el presente servicio de Asistencia Vehicular será de tres (3) Hechos Garantizados por año calendario (a los efectos del límite máximo se computarán todos los servicios, tanto de mecánica ligera como de traslado del vehículo, tratándose de un límite máximo total para Asistencia Vehicular y no un límite para cada uno de los servicios comprendidos dentro de la asistencia vehicular). MAWDY coordinará y se hará cargo del traslado del vehículo, hasta un radio máximo de cincuenta (50) kms desde el lugar de la asistencia.

5.8. OPERATIVA DEL SERVICIO.

a) **Apertura de expediente:** La Central de Atención de MAWDY, funciona las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. El Beneficiario deberá llamar al 08001911, este es el único medio valido para solicitar

asistencia.

b) Asignación del servicio: Para solicitar los servicios de asistencia el Beneficiario deberá obligatoriamente llamar a la Central de Atención de MAWDY y/o comunicarse al teléfono arriba indicado (ver cláusula **5.8.a**) e informar su nombre, número de documento de identidad, el lugar y teléfono donde se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia y demás datos que le requiera MAWDY. Asimismo, deberá enviar foto de su documento de identidad.

A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente, el Beneficiario recibirá las instrucciones correspondientes acerca de las personas que lo atenderán, dependiendo del servicio requerido.

c) Realización del servicio: Al momento de la realización del servicio el Beneficiario deberá exhibir el original de su documento de identidad vigente. Una vez confirmado el servicio, se presentará el proveedor en el lugar indicado para realizar el servicio solicitado.

d) Cierre de expediente: Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

e) Verificación del servicio: Una vez que el trabajo haya sido realizado, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado.

SEXTO: ASISTENCIA AL HOGAR.**6.1. PLOMERÍA.**

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del Beneficiario (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la **cláusula 6.5**) MAWDY enviará, con la mayor prontitud posible, **que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas**, un operario que realizará la reparación de emergencia 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. En ningún caso implicará tareas respecto de cañerías u otras instalaciones que se encuentren en parte interior de la construcción y no a la vista.

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

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (a modo de ejemplo cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). **El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

Esta prestación no incluye el costo de la reparación y/o reposición de tramos completos

de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del hogar. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local cuyo costo serán a entero cargo del Beneficiario.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio podrá realizar una cotización o presupuesto de la reparación, la que, en caso de realizarse, será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible a criterio del técnico que atienda la emergencia.

6.1.1. Limitaciones del servicio de Plomería

No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:

- a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda del Beneficiario.**
- b) 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.**
- c) La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.**
- d) Las obstrucciones de cañerías.**
- e) Los trabajos de mantenimiento, tales como cambios de ajustes de llaves, cambio de cueritos, orings, etc., así como cualquier reparación no originada en una falla, tendiente a la mejora de las instalaciones existentes.**
- f) La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aun cuando la necesidad de estas reparaciones pudiera estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo de MAWDY.**

6.2. ELECTRICIDAD:

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del Beneficiario o en alguna de sus

dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la **cláusula 6.5**), MAWDY enviará, con la mayor prontitud posible, **que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas**, 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 básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

La reparación estará limitada a fallas o averías que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura, como la renovación de tendidos eléctricos o reparaciones de magnitud.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio podrá realizar una cotización o presupuesto de la reparación, la que, en caso de realizarse, será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible a criterio del técnico que atiende la emergencia.

6.2.1. Limitaciones del servicio de Electricidad

No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:

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

6.3. CERRAJERÍA:

En caso de pérdida, extravío o hurto de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre amparada por otro servicio y/o garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda del Beneficiario, la salida de la misma o de una de sus dependencias, MAWDY enviará con la mayor prontitud posible, **que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas**, un operario que realizará la reparación de

emergencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Para generar derecho al presente servicio, deben cumplirse las notas de emergencia previstas en la **cláusula 6.5**.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (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.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio podrá realizar una cotización o presupuesto de la reparación, la que, en caso de realizarse, será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible a criterio del técnico que atienda la emergencia.

6.4. VIDRIERÍA:

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior de la vivienda del Beneficiario, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la **cláusula 6.5**), MAWDY enviará con la mayor prontitud posible, **que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas**, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 650 (pesos uruguayos seiscientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio podrá realizar una cotización o presupuesto de la reparación, la que, en caso de realizarse, será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese

de la emergencia, siempre que ello sea factible a criterio del técnico que atienda la emergencia.

6.5. CONDICIÓN DE EMERGENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ANTES DESCRIPTOS:

A los efectos de la prestación de los servicios antes detallados en la presente cláusula, el concepto de “emergencia” vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios:

6.5.1. Condición de emergencia en 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.

6.5.2. Condición de emergencia en 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.

6.5.3. Condición de emergencia en 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.

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

6.6. LIMITACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios de asistencia al hogar, quedan exceptuados, además, y por tanto no son objeto del servicio de asistencia al hogar en situaciones de emergencia, los siguientes daños y contingencias:

- a) Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.
- b) Las reparaciones de magnitud sobre instalaciones no visibles, que requieran la rotura de pisos y/o paredes, y el recambio de instalaciones eléctricas o sanitarias completas.
- c) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.

- e) Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Plan contratado por el Beneficiario.
- f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.
- g) Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.
- h) 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.
- i) 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.

6.7. LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio hasta un **máximo de dos (2) Hechos Garantizados de emergencia, por rubro y por año calendario**. El no uso en un rubro no acumula Hechos Garantizados en otro. Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la definitiva reparación, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

6.8. OPERATIVA DEL SERVICIO.

- a) **Apertura de expediente:** La Central de Atención de MAWDY, funciona las **veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año**. El **Beneficiario deberá llamar al 08001911, este es el único medio válido para solicitar asistencia**.
- b) **Asignación del servicio:** Para solicitar los servicios de asistencia el Beneficiario deberá obligatoriamente llamar a la Central de Atención de MAWDY o comunicarse al teléfono arriba indicado (ver cláusula **6.8.a**) e informar su nombre, número de documento de identidad, el lugar y teléfono donde se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia y demás datos que le requiera MAWDY.

A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente, el Beneficiario recibirá las instrucciones correspondientes acerca de las personas que lo atenderán, dependiendo del servicio requerido.

- c) **Realización del servicio:** Una vez confirmado el servicio, se presentará el proveedor en el lugar indicado para realizar el servicio solicitado.
- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.
- e) **Verificación del servicio:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo

realizado haya sido adecuado.

SÉPTIMO: MANTENIMIENTO BÁSICO DEL HOGAR.

MAWDY, a solicitud del Beneficiario, le proporcionará y enviará a su domicilio, profesionales o personal de empresas que puedan brindar los siguientes servicios:

7.1. Instalación electrodomésticos menores.

Si el Beneficiario necesita colocar o instalar electrodomésticos menores, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados que realizarán la colocación o instalación.

Únicamente se brindará este servicio donde exista un tomacorrientes de luz y cableado adecuados para la tarea solicitada, a exclusivo criterio de MAWDY. **El servicio se limita únicamente a la colocación o instalación de electrodomésticos menores, sin que se realice, ni prepare ninguna instalación, ni eléctrica, ni sanitaria, ni de ningún tipo. Los electrodomésticos menores deberán ser proporcionados por el Beneficiario a su entero costo.**

Se entiende por electrodomésticos menores a electrodomésticos de menos de cinco (5) años de antigüedad, adquiridos en Uruguay para uso doméstico, y que se encuentran en el domicilio donde reside el Beneficiario. Se consideran Menores exclusivamente los siguientes: los televisores, home theater, DVD, consolas de videojuegos, microondas, extractores de aire, ventiladores. **Quedan expresamente exceptuados y por tanto no generan derecho al presente servicio los electrodomésticos de Línea Blanca de la siguiente lista: Lavadora/Lavarropa, Lavaplatos/Lavavajillas, Secadora/Secarropa, Refrigerador/Nevera/Heladera/ Congelador/Freezer, Cocina/Horno, así como aparatos de calefacción o aire acondicionado, termotanques, purificadores y campanas extractoras, así como cualquier electrodoméstico que no esté expresamente mencionado en el listado anterior.**

7.2. Instalación electrodomésticos línea blanca.

Si el Beneficiario necesita colocar o instalar electrodomésticos de línea blanca, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados que realizarán la colocación o instalación. Únicamente se brindará este servicio donde exista un toma corrientes de luz y cableado adecuados para la tarea solicitada, a exclusivo criterio de MAWDY. **El servicio se limita únicamente a la colocación o instalación de electrodomésticos de línea blanca, sin que se realice, ni prepare ninguna instalación, ni eléctrica, ni sanitaria, ni de ningún tipo. Los electrodomésticos de línea blanca deberán ser proporcionados por el Beneficiario a su entero costo.**

Línea blanca incluye: Lavadora/Lavarropas, Secadora/Secarropas, Lavasecarropas, Cocinas/Hornos, Anafes, Campanas extractoras, Lavaplatos/Lavavajillas, Congelador/Freezer, Refrigerador/Nevera/Heladeras, Aparatos de calefacción o aire acondicionado, Termotanques, Purificadores. Quedan expresamente excluidos cualquier electrodoméstico que no esté mencionado en el listado anterior.

7.3. Destape de cañerías o instalación de griferías.

Si el Beneficiario necesita realizar destape de cañerías o instalación de griferías en baño

o cocina, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados para brindar este servicio.

En los casos de destape de cañerías:

- i. **Sanitarios:** se destaparán obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los artefactos sanitarios y el caño cloacal en casos de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica, en casos de fincas.
- ii. **Lavatorios y piletas:** obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los lavatorios o piletas de cocina y/o lavaderos y el caño cloacal, en caso de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica, en casos de fincas.

En los casos de instalación de griferías, debe existir previamente una salida de agua, como requisito indispensable para que el Beneficiario tenga acceso a este servicio.

7.4. Armado de muebles kit.

Si el Beneficiario necesita realizar armado de algún mueble que haya adquirido, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados para realizar la instalación y armado. **Únicamente se brindará este servicio, respecto de aquellos muebles que se hayan adquiridos nuevos (no usados) y que en su compra adjuntaron un instructivo o catalogo original de armado.**

7.5. LÍMITE MÁXIMO.

El Beneficiario dispondrá de un límite máximo de ocho (8) Hechos Garantizados con un máximo de dos (2) Hechos Garantizados por rubro por año calendario. Asimismo, en cada Hecho Garantizado el servicio se brindará por un tiempo de mano de obra que no podrá exceder las dos (2) horas y hasta un límite máximo de \$ 500 (pesos uruguayos quinientos) en materiales por cada Hecho Garantizado. Cada luminaria, accesorio, cortina, persiana, grifería o mueble, será considerado como un (1) Hecho Garantizado independiente.

Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la prestación del servicio, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, siempre que se esté dentro del plazo de garantía antes previsto, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

Los servicios aquí ofrecidos serán prestados solamente en presencia del Beneficiario que deberá estar presente todas las etapas de la atención. En el supuesto de que el Beneficiario no se encuentre en la vivienda según lo coordinando previamente con la Central de Atención, no se brindará el servicio y, ambas partes considerarán a la asistencia como servicio ejecutado.

IMPORTANTE: ESTOS SERVICIOS TENDRÁN UNA CARENCIA DE TREINTA (30) DÍAS DESDE EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO, POR LO QUE LOS BENEFICIARIOS NO TENDRÁN DERECHO A NINGUNO DE ESTOS SERVICIOS ANTES DE TRANSCURRIDO EL PLAZO

DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA CONTRATACIÓN DEL MISMO.

7.6. Limitaciones

No son objeto del presente servicio y por lo tanto no se brindará el mismo ante los siguientes hechos:

- a) Obras de albañilería, trabajos de carpintería, perforación de cristales u otros materiales con tratamiento especial, etc.**
- b) Cualquier modificación sobre la conexión a la red de gas, eléctrica o sanitaria.**
- c) Trabajos a más de 2,5mts de altura.**
- d) Aquellas tareas que insuman más de dos (2) horas de trabajo de mano de obra.**
- e) Los trabajos parciales, entendidos como aquellos en los que el Beneficiario ha realizado o prevé realizar una parte de la totalidad de la tarea.**
- f) Los trabajos de índole electrónica.**
- g) Cortes y adaptaciones a los productos que se pretendan instalar.**
- h) Muebles que no sean vendidos desarmados para armar por el comprador, o que no estén en su caja de origen.**
- i) Instalación en paredes que no sean de albañilería, o que a juicio del proveedor o de MAWDY no se encuentre en condiciones apropiadas.**
- j) No se retiran escombros o sobrantes del servicio.**

7.7. Otras limitaciones generales para todos los servicios de MANTENIMIENTO BÁSICO DEL HOGAR.

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios, quedan exceptuados, además, de los servicios de mantenimiento básico al hogar, y por tanto no son objeto de dichos servicios, los siguientes daños y contingencias:

- a) Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.**
- b) Las reparaciones de magnitud sobre instalaciones no visibles, que requieran la rotura de pisos y/o paredes, y el recambio de instalaciones eléctricas o sanitarias completas.**
- c) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.**

- d) Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.
- e) Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Plan contratado por el Beneficiario.
- f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.
- g) Cualquier trabajo 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.
- h) Cualquier trabajo 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.
- i) Los servicios solicitados para un domicilio diferente al registrado para ese Beneficiario.
- j) Los locales comerciales, oficinas y otros inmuebles de propiedad del Beneficiario, que no sea el inmueble residencial del mismo.

7.8. Operativa del servicio:

- i) **Apertura de expediente:** El Beneficiario se contacta con MAWDY para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y momento para la realización del trabajo, de acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la disponibilidad de los profesionales. La asignación de la agenda identificando fecha y hora del servicio solicitado será coordinada con el Beneficiario dentro de un plazo de **2 (dos) horas a contar desde el que Beneficiario se contactó con MAWDY para solicitar el servicio.**
- ii) **Asignación del servicio al proveedor:** El operador de MAWDY asignará un trabajo al proveedor más adecuado, a exclusivo criterio de MAWDY. Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (tipo de servicio solicitado, domicilio del Beneficiario y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.
- iii) **Presupuestación del trabajo:** El proveedor, se presentará en la vivienda del Beneficiario, identificará el trabajo solicitado y sugerirá el método más adecuado para intervenir. El proveedor realizará un presupuesto del trabajo (en tiempo de mano de obra primero, y en costo en segundo lugar). Dicho presupuesto no tendrá costo para el Beneficiario y será comunicado al propio Beneficiario y a MAWDY (si es posible desde el propio domicilio de la vivienda) de modo que se asegure que el importe y el tipo de intervención son los adecuados. Si el presupuesto está comprendido en los límites establecidos, el proveedor procederá a realizar el trabajo. En caso contrario, informará la Beneficiario el costo excedente, que deberá abonar directamente el Beneficiario si lo acepta.

- iv) **Aceptación del trabajo:** Una vez que el Beneficiario haya aceptado el presupuesto, el proveedor concertará con el Beneficiario la fecha y momento de intervención, siempre informando del mismo a MAWDY.
- v) **Verificación del servicio:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado. Una vez concluido el trabajo, MAWDY procederá al cierre del expediente.

OCTAVO: ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA.

MAWDY pone a disposición del Beneficiario el Servicio "Orientación 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 MAWDY de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata, MAWDY 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 MAWDY 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, videoconferencia o asistencia remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

8.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

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

- 1) **Asistencia telefónica o por videollamada:** 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.
- 2) **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 8.2 siguiente, las cuales serán respondidas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- 3) **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.

8.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

8.2.1. Asistencia Telefónica o videollamada 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:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 2) Ayuda para el manejo de sistemas de control parental (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 5) Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 8) Orientación 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.
- 9) 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, videollamada y remota).
- 10) Consultas aplicables a equipos electrónicos tales como:
 - a) Tipo de corriente aplicable al equipo.

- b) Consultas de uso (dependientes del tipo de equipo).
- c) Teléfono y dirección de Service Oficial.
- d) Qué significan alertas que posea el equipo (ej.: imágenes, luces, indicadores, etc.).
- e) Conexión e instalación.
- f) Búsqueda de manuales.
- g) Rendimiento de la batería.
- h) Asesoramiento sobre fallas y como solucionarlas.
- i) Sincronización de información para mayor seguridad.
- j) Conexión 3G.

8.2.2. Consultas e información por Mail:
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.

8.3. 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).

8.4. LIMITACIONES DEL SERVICIO.

Son excepciones al presente servicio y por tanto no forman parte del objeto del mismo todos los aspectos no incluidos en la cláusula NOVENO del presente Anexo. A modo de ejemplo y sin que implique limitación alguna, en el Servicio no está incluido:

- 1) 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 ”)**
- 2) Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Beneficiario.**
- 3) Soporte a equipos no incluidos en la cláusula de Prestación del Servicio (Cláusula 8.2).**

- 4) Soporte a la instalación de programas crackeados.
- 5) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- 6) El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por cuenta del Beneficiario.
- 7) El soporte a servidores.
- 8) La reparación de averías propias de la red de telefonía.
- 9) Capacitaciones sobre programas e informática en general.
- 10) Administración de servidores y proxys.
- 11) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- 12) Soporte a la instalación de programas piratas.

No está garantizada la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

8.5. 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.

8.5.1. 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.

MAWDY 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 General.

8.5.2. OPERATIVA DEL SERVICIO.

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

El Beneficiario podrá acceder a la video consulta desde un Navegador Web, ya sea en su ordenador personal o desde un dispositivo Android o IOS. **El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Beneficiario y el equipamiento desde el cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente del Beneficiario.**

a) Solicitud del servicio: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, en el horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes, dentro de los turnos que se detallan en el literal b) siguiente y **siempre sujeto a disponibilidad de agenda**. El Beneficiario deberá informar motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.

b) Asignación del servicio: Se agenda la orientación tecnológica por video llamada online con el técnico que determine MAWDY, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video conferencia online, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la videoconferencia el día y a la hora pactada. Los horarios de agenda, dentro de los cuales se agendará la consulta con los Beneficiarios de acuerdo a la disponibilidad de agenda dentro del siguiente horario: 9 a 20 horas.

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la orientación tecnológica por video conferencia online a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un técnico por video llamada, quien dará asistencia al Beneficiario. Regirá un período de tolerancia de 5 (cinco) minutos para que el Beneficiario se conecte a la consulta, pasado este plazo se dará como culminada la video consulta online, computando como un Hecho Garantizado respecto del cual se brindó efectivamente el servicio.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, el Beneficiario recibirá en el correo electrónico informado a la Central de Atención, un mensaje con a) diagnostico preliminar, b) detalle de tareas realizadas y c) un detalle de chat con el técnico en caso de haber interactuado de ese modo por la plataforma.

e) Verificación del servicio: Una vez culminada la asistencia, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado.

En caso de solicitar cancelar o re-agendar la consulta, el Beneficiario tendrá plazo para dar aviso a la Central de Atención hasta la hora veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) del día anterior al que se realizará la misma. Pasado ese plazo, no se podrá cancelar ni re-agendar la video consulta, computando como un Hecho Garantizado.

8.6. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO RESPECTO DEL SERVICIO.

El Beneficiario se compromete a abstenerse de:

i) 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 General.

ii) Utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en este Clausulado General.

- iii) 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 vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- iv) Utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

8.7. 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 Orientación 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 garantizado, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

MAWDY no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea designada por el Beneficiario fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc. **Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**

8.8. LIMITACIONES DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD.

- a) MAWDY cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
- b) Cuando MAWDY 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, MAWDY 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. **Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**
- c) MAWDY 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. **Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**

8.9. TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA.

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

8.10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

MAWDY 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.

NOVENO: VIDEO CONSULTA VETERINARIA

El Beneficiario contará con un servicio de Video Consulta Veterinaria relacionada al Animal Asistido, coordinado y brindado por uno de los veterinarios designados por la Central de Atención.

9.1. Descripción del Servicio.

El Servicio consiste en la posibilidad de que el Beneficiario realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional veterinario. La consulta tendrá una **duración máxima de 15' (quince minutos)** y podrá ser realizada en días hábiles de lunes a viernes, de 9 a 19 horas, siempre sujeto a disponibilidad de agenda. La consulta se realizará mediante un sistema de video llamada y con previa agenda de acuerdo a lo previsto en la operativa del servicio detallada más adelante.

La consulta veterinaria por videoconferencia online (en adelante video consulta veterinaria) deberá estar relacionada con cuadros patológicos del Animal Asistido y podrá versar sobre los siguientes aspectos:

- Orientación veterinaria general.
- Procedimientos a seguir en determinadas patologías.
- Información sobre medicamentos para el Animal Asistido.
- Dudas veterinarias generales (inclusive sobre la necesidad de llevar o no al Animal Asistido a un veterinario).
- Orientación telefónica sobre primeros socorros básicos en caso de pequeños accidentes domésticos y como proceder hasta que el animal recibe atención veterinaria efectiva.
- Cambios comportamentales (Ej. cambios de comportamiento, orina en lugar inadecuado, coprofagia, etc.).
- Cuidados del pelaje del Animal Asistido.
- Higiene (cómo dar un baño correctamente, frecuencia adecuada, cuidados a la hora del baño, etc.).
- Desparasitación, tratamiento anti-pulgas, vacunas del Animal Asistido.
- Dudas sobre dolencias (Ej. parvovirus, moquillo, leptospirosis, leishmaniasis, gusanos, zoonosis en general).

- Dudas sobre los principales problemas que pueden ocurrir al convivir con un animal.

El presente servicio en ningún caso será sustitutivo de la atención y controles veterinarios que el Animal Asistido deba recibir con su veterinario, siendo el presente servicio complementario, pero nunca excluyente, ni sustitutivo de dicha atención.

El presente servicio de video consulta veterinaria no aplica, ni debe ser utilizado por estar fuera de su objeto, en caso de urgencias y/o emergencias veterinarias. Este servicio atiende solo prestaciones veterinarias de baja complejidad.

El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video llamada, no estando autorizado ni disponible a través de otro sistema diferente.

El Beneficiario podrá acceder a la Video Consulta Veterinaria desde un Navegador Web, ya sea en su ordenador personal o desde un dispositivo Android o IOS. El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Beneficiario y el equipamiento desde el cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente del Beneficiario.

Cada Video Consulta Veterinaria tendrá una duración máxima de quince (15) minutos.

El Beneficiario se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su información personal. El Beneficiario declara que los antecedentes veterinarios del Animal Asistido, clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio. Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.

9.2. Excepciones del servicio.

No son objeto de esta prestación y por tanto no forman parte del servicio de Video Consulta Veterinaria los siguientes servicios y hechos:

- **CONSULTAS POR CASOS DE EMERGENCIAS o URGENCIAS.**
- Los gastos de Asistencia Veterinaria, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto veterinario en general.
- Problemas veterinarios que pongan en peligro la vida del Animal Asistido, que puedan causar deterioro del mismo o que requieran de atención inmediata, como por ejemplo:
 - o Hemorragia o sangrado significativo,
 - o Pérdida de la conciencia,

- o Envenenamiento,
- o Quemaduras moderadas a severas,
- o Convulsiones/Epilepsia,
- o Dificultad para respirar,
- o Lesiones graves,
- o Afectación grave de alguna extremidad,
- o Fracturas o hueso roto,
- o Afecciones del corazón o cerebrales.
- o Todo lo que exceda la video consulta veterinaria prevista en esta cláusula.
- o El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video consulta a través de la plataforma disponibilizada por MAWDY, no estando autorizado ni disponible a través de otro medio diferente.

9.3. Operativa del Servicio.

a) Solicitud del servicio: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, en el horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes, siempre sujeto a disponibilidad de agenda. El Beneficiario deberá informar motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.

b) Asignación del servicio: Se agenda la video consulta veterinaria con el veterinario referenciado por MAWDY, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video consulta veterinaria, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la video consulta el día y a la hora pactada. El máximo de pacientes será de cuatro (4) pacientes por hora (quince (15) minutos cada uno).

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la video consulta veterinaria a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un Veterinario referenciado por MAWDY, quien dará asistencia al Beneficiario en relación al Animal Asistido. Regirá un período de tolerancia de 5 (cinco) minutos para que el Beneficiario se conecte a la consulta, pasado este plazo se dará como culminada la video consulta online, computando como un Hecho Garantizado respecto del cual se brindó efectivamente el servicio de video consulta veterinaria.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, el Beneficiario recibirá en el correo electrónico informado a la Central de Atención, un mensaje con a) diagnóstico preliminar, b) recomendaciones primarias y c) un detalle de chat con el veterinario en caso de haber interactuado de ese modo por la plataforma.

En caso de solicitar cancelar o re-agendar la consulta, el Beneficiario tendrá plazo para dar aviso a la Central de Atención hasta la hora veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) del día anterior al que se realizará la misma. Pasado ese plazo, no se podrá cancelar ni re-agendar la video consulta veterinaria, computando como un Hecho Garantizado.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio. Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.

LÍMITE MÁXIMO: El límite de Hechos Garantizados para este servicio es de tres (3) Hechos Garantizados de Video Consulta Veterinaria.

DÉCIMO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.

Los Servicios brindados de acuerdo al presente Clausulado General estarán disponibles para el Beneficiario siempre y cuando se cumpla acumulativamente con lo siguiente:

- a) El Beneficiario haya contratado un Vale emitido por KEDAL S.A. y/o por BAUTZEN S.A. y dicho Vale se encuentre vigente. El plazo de vigencia del presente Plan será igual al plazo de vigencia del Vale.
- b) El Beneficiario se encuentre al día con el pago de las cuotas del Plan.
- c) El Beneficiario cumpla con todas las condiciones previstas en el presente Clausulado General para acceder a los Servicios.

UNDÉCIMO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

- a) Obtener la autorización de MAWDY a través de su Central de Atención antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por MAWDY. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta prestación y exonera a MAWDY de la obligación de brindar Servicios o reembolsos.
- c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este Clausulado General 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 MAWDY.
- 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 lugar donde se encuentra

y teléfono de contacto, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

MAWDY 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.

MAWDY 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.

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

DUODÉCIMO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

DECIMOTERCERO: NORMAS GENERALES.

Los servicios que se obliga a prestar MAWDY, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. MAWDY 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 MAWDY 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 el 13 de marzo de 2018.**

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

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

DECIMOCUARTO: REEMBOLSOS.

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá comunicar a la Central de Atención de MAWDY 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 de Atención de MAWDY 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 MAWDY, 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 a la fecha de pago con sujeción a las disposiciones cambiarias vigentes.

DECIMOQUINTO: 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.

DECIMOSEXTO: COOPERACIÓN.

El Beneficiario cooperará con MAWDY, 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 MAWDY.

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 MAWDY a cancelar la prestación prevista por el presente Clausulado General.

DECIMOSÉPTIMO: CESIÓN DE DERECHOS.

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a MAWDY hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas por MAWDY 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 MAWDY, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

DECIMOCTAVO: RESPONSABILIDAD.

La presente cláusula regula exclusivamente la responsabilidad de MAWDY frente a los Beneficiarios que contraten el presente **Plan ASISTENCIAS**, así como el alcance de la misma. En relación a **la responsabilidad entre MAWDY 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.**

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

MAWDY 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 General.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, MAWDY 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.

DECIMONOVENO: CANCELACIÓN.

MAWDY 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 descriptos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionará intencionalmente información falsa.

VIGÉSIMO: DECLARACIÓN.

El uso de los Servicios por parte del Beneficiario implica la conformidad con el presente **Anexo** y Clausulado General 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, Beneficia y/o MAWDY pueden ser grabadas.

VIGÉSIMO PRIMERO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.

Cualquier reclamación por parte del Beneficiario 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 **DÉCIMOSEXTO: REEMBOLSOS** con relación a la formalización de la solicitud de reembolso, que se estará al plazo allí dispuesto.

VIGÉSIMO SEGUNDO: DATOS PERSONALES.

El uso de los Servicios por parte del Beneficiario implica la conformidad con el presente Anexo y Clausulado General 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, Beneficia o MAWDY 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 Kedal 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, mediante correo a: datospersonales@pronto.com.uy, o web: www.beneficia.com.uy.