

PLAN HOGAR FULL

El presente **Anexo – PLAN HOGAR FULL** forma parte integral del **CONTRATO PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA** (en adelante el “Contrato”) suscrito entre: **por una parte: BAUTZEN S.A. y KEDAL S.A.** (en adelante “Beneficia”) y **por otra parte: MAWDY S.A.** (en adelante “MAWDY”) con fecha **13 de marzo de 2018**, y se regirá por los siguientes términos y condiciones:

PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL

Las cláusulas del presente **PLAN HOGAR FULL** regirán las prestaciones de los Servicios asistenciales aquí descriptos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, del presente **PLAN HOGAR FULL** y sus cláusulas deviene indispensable para la prestación, por parte de MAWDY, de los Servicios previstos en el presente **Anexo**, a favor de los Beneficiarios.

En caso de **venta física** y/o **venta digital**, el Beneficiario deberá adherir 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 en caso de **venta telefónica**, se le expresará 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 HOGAR FULL** 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 Alarma** exclusiva (en adelante también denominada “**Central de Atención**” o “**Central de Operaciones**”). El Beneficiario podrá llamar a la **Central de Alarma** las veinticuatro (24) horas del día durante todo el año, al número exclusivo **0800 1911**.

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

1. Su nombre, apellido y cédula de identidad.
2. El tipo de asistencia requerida.
3. Demás datos personales y referidos a la asistencia contratada que se requieran por 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 la Central de Operaciones pueden ser grabadas. La solicitud de Servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y de todas las pautas de los Servicios incluidos en este Clausulado 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 - PLAN HOGAR FULL tienen un período de carencia de setenta y dos (72) horas desde la adquisición del Plan objeto de los mismos. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período de carencia antes descripto no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Anexo. **EN AQUELLOS SERVICIOS QUE TENGAN UN PERÍODO DE CARENCIA ESPECÍFICAMENTE PREVISTO (MANTENIMIENTO BÁSICO DEL hogar) APLICARÁ LO PREVISTO ESPECÍFICAMENTE PARA 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 MAWDY 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.

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 al Hogar, ii) Mantenimiento Básico del Hogar, iii) Limpieza de Grasea y Aire Acondicionado, iv) Mano de Obra de Pintura, v) Orientación Jurídica Telefónica, y vi) Asistencia Tecnológica.**

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

QUINTO: ASISTENCIA AL HOGAR

5.1. SERVICIO DE 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 5.5) 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 \$ 750 (pesos uruguayos setecientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

Esta prestación no incluye: **a)** 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; **b)** 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; **c)** 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.

5.1.1. 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.

5.2. SERVICIO DE 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 5.5), 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 \$ 750 (pesos uruguayos setecientos 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 atienda la emergencia.

5.1.2. 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.

5.3. SERVICIO DE 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 5.5 siguiente.

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 \$ 750 (pesos uruguayos setecientos 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.

5.4. SERVICIO DE 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 5.5), 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 \$ 750 (pesos uruguayos setecientos 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.

5.5. 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:

- 5.5.1. 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
- 5.5.2. 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.
- 5.5.3. 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.
- 5.5.4. 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.

5.6. 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.

5.7. LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio **hasta un máximo de cuatro (4) 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.

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 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 **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.

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.

SEXTO: 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:

6.1. Cambio y/o instalación de luminarias o accesorios de baños.

Si el Beneficiario necesita colocar o hacer algún cambio de luminarias o accesorios en baños, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados que realizarán la instalación o cambio. En los casos de instalación y/o cambio de luminarias, únicamente se brindará este servicio donde exista un tomacorriente de luz y cableado adecuados para la tarea solicitada, a exclusivo criterio de MAWDY. El servicio se limita únicamente a la colocación de la luminaria o accesorio de baño, sin que se realice, ni prepare ninguna instalación, ni eléctrica, ni sanitaria, ni de ningún tipo. Las luminarias o accesorios deberán ser proporcionados por el Beneficiario a su entero costo.

6.2. Cambio y/o instalación de cortinas o persianas.

Si el Beneficiario necesita realizar un cambio o instalación de cortina o persiana, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados que realizarán el cambio o instalación referidos. El presente servicio también incluye la colocación de tendedores de ropa. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas o persianas deberán ser provistos por el Beneficiario a su entero costo.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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 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 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 excluidos 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.

6.6. Límite máximo.

El Beneficiario dispondrá de un límite máximo de diez (10) Hechos Garantizados con un máximo de dos (2) Hechos Garantizados por cada rubro por año calendario. Asimismo, en cada Hecho Garantizado el servicio se brindará por un tiempo de mano de obra que



no podrá exceder una (1) hora y hasta un límite máximo de \$ 750 (pesos uruguayos setecientos cincuenta) 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.

6.7. 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.

6.8. 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 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) 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.

6.9. Operativa del servicio

a) Apertura de expediente:

El Beneficiario se contacta con MAWDY para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anota la fecha y momento para la realización del trabajo, de acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la disponibilidad de los profesionales.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

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. Una vez concluido el trabajo, MAWDY procederá al cierre del expediente.

SÉPTIMO: LIMPIEZA DE GRASERA Y AIRE ACONDICIONADO.

7.1. LIMPIEZA DE GRASERA.

En caso que el Beneficiario lo solicite, se pondrá a disposición una asistencia para la limpieza de grasera del domicilio del Beneficiario. MAWDY gestionará y coordinará la comunicación con técnicos para realizar el trabajo en el domicilio del Beneficiario. Es responsabilidad del Beneficiario contar con el área de trabajo despejada y libre de muebles o accesorios. Asimismo, el Beneficiario deberá estar presente al momento de la asistencia. **En el supuesto de que el área de trabajo no esté despejada y libre de muebles, o 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.**

7.1.1. EXCEPCIONES

No son objeto del presente servicio y por lo tanto no se brindará el mismo respecto de limpieza de graseras ubicadas en espacios comunes.

7.2. LIMPIEZA DE AIRE ACONDICIONADO.

En caso que el Beneficiario lo solicite, se pondrá a disposición una asistencia para la limpieza de aire acondicionado del domicilio del Beneficiario. MAWDY gestionará y coordinará la comunicación con técnicos para realizar el trabajo en el domicilio del Beneficiario. Es responsabilidad del Beneficiario contar con el área de trabajo despejada y libre de muebles o



accesorios. Asimismo, el Beneficiario deberá estar presente al momento de la asistencia. **En el supuesto de que el área de trabajo no esté despejada y libre de muebles, o 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.**

7.2.1. EXCEPCIONES

No son objeto del presente servicio la reparación, cambio de filtros y/o reemplazo de componentes del aire acondicionado, y por lo tanto no se brindará el mismo.

7.3. OPERATIVA DEL SERVICIO.

a) Apertura de expediente:

El Beneficiario contacta la Central de Operaciones para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se coordinará la dirección, la fecha y hora en que la persona designada por MAWDY se presentará en el domicilio del Beneficiario, para realizar el servicio.

b) Asignación del servicio:

Se agenda el servicio de limpieza de graseras con la persona designada por MAWDY, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

c) Realización del servicio:

El día previsto y a la hora establecida, la persona designada por MAWDY se presentará en el domicilio del Beneficiario para realizar el servicio.

d) Cierre de expediente:

Una vez culminado el servicio de limpieza de domicilio, 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.

7.5. LÍMITE MÁXIMO:

El Beneficiario dispondrá de un Límite Máximo de un (1) Hecho Garantizado por año calendario para limpieza de graseras y hasta un (1) Hecho Garantizado por año calendario para limpieza de aire acondicionado.

Asimismo, en cada Hecho Garantizado el servicio se brindará por un tiempo de mano de obra que no podrá exceder una (1) hora y el costo total de materiales garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a **\$ 1.300 (pesos uruguayos mil trescientos)** por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).



OCTAVO: MANO DE OBRA DE PINTURA.

El Beneficiario podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes o cielos rasos en mal estado o por suciedad en área cocina, baño y habitación principal del domicilio, no incluye demás cuartos, habitaciones, salas o espacios de ningún tipo de la vivienda.

Los materiales o insumos tales como pinturas, cubre muebles, cubre pisos, etc. deberán ser provistos por el Beneficiario.

Los costos de desplazamiento del operario, herramientas e implementos básicos y mano de obra que se requieran, serán de cargo de MAWDY.

Se entiende como herramientas e implementos básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo (a modo de ejemplo brochas, rodillos, recipientes, otros).

El costo total de herramientas e implementos básicos y mano de obra garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 750 (pesos uruguayos setecientos cincuenta) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por servicio).

Es responsabilidad del Beneficiario contar con el área de trabajo despejada y libre de muebles o accesorios. El espacio deberá estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio. El servicio no incluye limpieza ni preparación de las paredes o cielos raso a ser pintados bajo el presente servicio.

8.1. Excepciones:

Quedan exceptuados del presente servicio y por tanto no darán derecho a prestación de ningún tipo y no queda incluido en el servicio de mano de obra de pintura:

- a) El empastado, resane, retiro de decomural, aplicación de yeso, aplicación de productos antihongos o anti bacterianos, instalación o desinstalación de muebles.**
- b) Ambientes que no sean cerrados, que no se encuentren bajo techo y/o que se encuentren fuera de los ambientes descriptos anteriormente en el alcance del servicio.**
- c) La mano de obra de más de un (1) técnico.**
- d) Cualquier gasto adicional que se genere será de exclusivo cargo de Beneficiario, no generando derecho a prestación ni reembolso de ningún tipo.**

8.2. OPERATIVA DEL SERVICIO.

a) Apertura de expediente:

El Beneficiario contacta la Central de Operaciones para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se coordinará la dirección, la fecha y hora en que la persona designada por MAWDY se presentará en el domicilio del Beneficiario, para realizar el servicio.

b) Asignación del servicio:



Se agenda el servicio de mano de obra de pintura con la persona designada por MAWDY, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

c) Realización del servicio:

El día previsto y a la hora establecida, la persona designada por MAWDY se presentará en el domicilio del Beneficiario para realizar el servicio de mano de obra de pintura.

d) Cierre de expediente:

Una vez culminado el servicio de mano de obra de pintura, 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.

8.3. LÍMITE MÁXIMO:

Este servicio se brindará hasta el límite máximo de dos (2) Hechos Garantizados por año calendario. Asimismo, en cada Hecho Garantizado el servicio se brindará por un tiempo de mano de obra que no podrá exceder una (1) hora y hasta un límite máximo de \$ 750 (pesos uruguayos setecientos cincuenta) en herramientas e implementos básicos y mano de obra por cada Hecho Garantizado.

NOVENO: ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA.

MAWDY brindará a los Beneficiarios un servicio de orientación jurídica telefónica en materia administrativa, laboral, comercial y penal que se le pudiera presentar.

Los rubros de consulta comprendidos en el servicio alcanzan:

- Consultas sobre derechos relativos a la vivienda, en calidad de propietario y/o en calidad de inquilino, y/o en calidad de usufructuario.
- Consultas sobre cualquier cuestión penal.
- Consultas sobre cualquier cuestión civil.
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral.
- Consulta sobre cualquier cuestión de derecho administrativo.

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

9.1. OPERATIVA DEL SERVICIO.

a) Apertura de expediente:

El Beneficiario contacta a la Central para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas, de lunes a domingo de 08:00 a 20:00.

b) Asignación del servicio al asesor jurídico:

Se agenda la llamada con el asesor jurídico, en un plazo no superior a las dos (2) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

c) Realización de la consulta:

El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el asesor jurídico, quien dará asistencia al Beneficiario.

d) Cierre de expediente:

Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

e) Verificación:

Una vez culminada la consulta, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido adecuada.

9.2. LÍMITE MÁXIMO

No hay límite máximo de Hechos Garantizados para este servicio por año calendario.

DÉCIMO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA REMOTA.

El presente servicio es aplicable al Beneficiario titular del servicio.

MAWDY pone a disposición del Beneficiario el Servicio "Asistencia Tecnológica Remota", 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. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente 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, 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, videoconferencia o asistencia remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

10.1. 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) 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.

10.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

10.2.1. 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, scanners, 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) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota)). El Beneficiario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.
- 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.

10.2.2. Información por Mail: uycosiam@mawdy.com

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

10.3. 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).

10.4. 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 **DÉCIMO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA**



REMOTA del presente **Anexo – Plan HOGAR FULL**. 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 de cómputo de modelos inferiores a Core i o equivalentes.**
- 4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 8.**
- 5) Soporte a equipos no incluidos en la cláusula: Prestación del Servicio (Cláusula 10.2).**
- 6) Soporte a la instalación de programas crackeados.**
- 7) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.**
- 8) El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por cuenta del Beneficiario.**
- 9) El soporte a servidores.**
- 10) La reparación de averías propias de la red de telefonía.**
- 11) Capacitaciones sobre programas e informática en general.**
- 12) Administración de servidores y proxys.**
- 13) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.**
- 14) Soporte a la instalación de programas piratas.**

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

10.5. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.

10.5.1. 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.

10.5.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono **08001911** y/u otro Teléfono a definir por MAWDY e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

El Beneficiario podrá acceder a la videoconsulta 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.**

10.5.3. 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 18 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 asistencia tecnológica por videollamada 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, serán dentro del siguiente horario: 9 a 18hs.
- c) **Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la asistencia 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 videollamada, 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 videoconsulta, computando como un Hecho Garantizado.

10.6. 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.

10.7. 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 Asistencia Tecnológica, será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con prestación de servicio o conectado a un equipo 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.**

10.8. LIMITACIONES DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD.

- a) MAWDY cuenta con la licencia de uso un Software de Acceso Remoto.
- b) Cuando MAWDY brinde el servicio descrito en la presente previsión, referido al Software de Acceso Remoto 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 Beneficiario en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**

10.9. TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA.

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

10.10. 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.

10.11. LÍMITE MÁXIMO.

No hay límite de Hechos Garantizados para este servicio.

UNDÉCIMO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.

Los Servicios brindados de acuerdo al presente clausulado estarán vigentes por un plazo de un **(1) año** desde la contratación por parte del Beneficiario y serán renovados automáticamente por periodos iguales, salvo que el Beneficiario manifieste su intención de no renovarlo, con una antelación mínima de **treinta (30) días**.

DUODÉCIMO: 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 Operaciones 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.

DECIMOTERCERO: 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.

DECIMOCUARTO: 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.

DECIMOQUINTO: REEMBOLSOS

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá comunicar a la Central de



Operaciones 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 Operaciones 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.

DECIMOSEXTO: 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.

DECIMOSÉPTIMO: 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.

DECIMOCTAVO: 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.

DECIMONOVENO: RESPONSABILIDAD

La presente cláusula regula exclusivamente la responsabilidad de MAWDY frente a los Beneficiarios que contraten el presente **PLAN HOGAR FULL**, 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.

VIGÉSIMO: 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 descritos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionará intencionalmente información falsa.

VIGÉSIMO PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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 **DÉCIMOQUINTO: REEMBOLSOS** con relación a la formalización de la solicitud de reembolso, que se estará al plazo allí dispuesto.

VIGÉSIMO TERCERO: 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 y/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 **MAWDY 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.

VIGÉSIMO CUARTO: CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

Las partes acuerdan expresamente que si por cualquier circunstancia, se produjera el cese en la prestación de los servicios contratados por parte del Beneficiario a MAWDY, se continuarán suministrando por parte de MAWDY los expresados servicios y las prestaciones que por los mismos se puedan generar, para los servicios contratados por parte del Beneficiario con anterioridad a dicho cese, aun cuando se deban cumplir con posterioridad.