

ANEXO – PLAN CONECTA

PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL

Las cláusulas del presente **PLAN CONECTA** regirán las prestaciones de los Servicios aquí descriptos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, del presente **PLAN CONECTA** 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 CONECTA** 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.
4. En caso de denuncia de siniestro por una cobertura de seguro, MAWDY lo pondrá en contacto con la Compañía Aseguradora debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay (“BCU”) que brinda dicho seguro y el Beneficiario deberá continuar el trámite directamente con la Compañía Aseguradora referida, y cumplir con todas sus obligaciones establecidas en las Condiciones Particulares, Generales del seguro contratados y demás documentación que sea proporcionado y/o se suscriba con la Compañía Aseguradora.

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 de este PLAN CONECTA.

Período de Carencia:

- a) **Las asistencias reguladas en el presente Anexo PLAN CONECTA tienen un período de carencia de setenta y dos (72) horas desde la contratación del Plan objeto de los mismos. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período de carencia antes descripto no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Anexo.**

SEGUNDO: DEFINICIONES

“Beneficiario”: es la persona contratante del Servicio, que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan. En el caso del seguro incluido como parte de este **Plan CONECTA**, pueden denominarse indistintamente como “Beneficiario” o “Asegurado”.

“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.

“Hogar” / “Domicilio” / “Vivienda”: es donde el Beneficiario tiene su residencia habitual y permanente.

Respecto del seguro incluido en el presente Plan CONECTA, resultarán aplicables todas las definiciones establecidas en las condiciones generales y particulares que rigen dicho seguro con la Compañía Aseguradora, así como los demás documentos que se suscriban con la Compañía Aseguradora.

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 Tecnológica Remota, ii) Coaching laboral telefónico, iii) Asistencia con Entrenador Personal, iv) Info Empleo.**

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo del Clausulado General aplicables a todas las modalidades del Contrato oportunamente suscripto y del que este Anexo forma parte integrante, MAWDY brinda las prestaciones de asistencia antes mencionadas (numerales ((i) a (vi) **inclusive**) anteriores), mientras que una Compañía Aseguradora de Uruguay debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay brinda el seguro antes mencionado (numeral (vii)).

QUINTO: 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.

5.1.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.

5.2.PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.2.1. 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) Cómo identificar correos phishing y mensajes fraudulentos (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) Qué hacer si compartiste datos por error (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) Cómo crear contraseñas seguras y únicas (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 7) Qué hacer si tu información aparece en filtraciones (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 8) Herramientas para eliminar datos de sitios públicos.
- 9) Cómo verificar sitios seguros (HTTPS, certificados) (sólo para asistencia telefónica, videollamada y remota).
- 10) Métodos de pago más seguros.
- 11) Consejos para evitar estafas que usan IA (voice cloning, phishing avanzado).
- 12) Buenas prácticas para evitar compartir datos sensibles.
- 13) Diferencias entre IA generativa y herramientas tradicionales.
- 14) Cómo usar IA para redactar correos, resúmenes o presentaciones.
- 15) Armado de prompts con IA.
- 16) Organización de tareas con IA (listas, recordatorios inteligentes).
- 17) Ajustes de privacidad en herramientas con IA.

18) Riesgos de compartir información con modelos de IA.

5.2.2. 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.

5.3.CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO

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

5.4.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 **QUINTO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA REMOTA** 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 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.

5.5.UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

5.5.1. 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.

5.5.2. 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.**

5.6.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 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.

5.7.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.

5.8.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.

5.9.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 Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**

5.10. 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.

5.11. 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.

5.12. LÍMITE MÁXIMO

No hay límite de Hechos Garantizados para este servicio.

SEXTO: COACHING LABORAL TELEFÓNICO

En caso de ser requerido por el Beneficiario, MAWDY le referenciará el contacto con profesionales para realizar consultas sobre los puntos que se detallan a continuación:

- a) Técnicas de liderazgo:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique, asesorarán al Beneficiario con técnicas básicas de liderazgo.
- b) Reinserción Laboral:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique capacitarán al Beneficiario en los elementos claves que puedan ayudar en la búsqueda de un nuevo empleo: búsqueda según perfil, preparación de CV, etc.
- c) Marketing Personal:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique, capacitará al Beneficiario sobre cómo potenciar su perfil, entrenamiento para

entrevistas, comunicación efectiva, trato con sus superiores, etc.

- d) **Técnicas de reducción de estrés:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique, asesorarán al Beneficiario con técnicas para reducir y/o controlar el estrés laboral.

6.1. Operativa de Servicio:

- a) **Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central de Operaciones para solicitar el servicio, dejando en claro el motivo de consulta, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.
- b) **Asignación del servicio al asesor:** Se agenda la llamada con la persona designada por MAWDY para asistir al Beneficiario, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.
- c) **Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central de Operaciones se contactará con el Beneficiario y la persona designada por MAWDY, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.
- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.
- 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 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 Beneficiario en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**

6.2. LÍMITE MÁXIMO:

Este servicio se brindará hasta el límite máximo de dos (2) Hechos Garantizados por año calendario. Cada Hecho Garantizado consta de dos (2) sesiones de hasta 45 (cuarenta y cinco) minutos cada una.

SÉPTIMO: ASISTENCIA CON ENTRENADOR PERSONAL

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

Para la prestación del servicio, el Beneficiario deberá proveerle al profesional los datos que éste le requiera y resulten necesarios para que el mismo pueda elaborar un plan de entrenamiento acorde a los objetivos propuestos, entre ellos: edad, peso, altura, complexión física, facilidad para realizar actividades deportivas, impedimentos de salud que dificulten ciertas actividades, o cualquier otra información que el profesional considere necesaria para la realización de un plan de entrenamiento personal, plan que le informará al Beneficiario en la misma llamada.

Una vez desarrollado el plan, el Beneficiario contará con la posibilidad de consultar nuevamente al profesional, donde podrá solicitar una evaluación y posibles cambios al plan de entrenamiento.

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

7.1. OPERATIVA DEL SERVICIO

- a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central de Operaciones 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 consulta **siempre sujeto a disponibilidad de agenda**. El Beneficiario deberá informar el motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.
- b) Asignación del servicio al Entrenador Personal:** Se agenda la llamada con el Entrenador Personal, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio. En el caso de videollamada, una vez confirmada, se le enviará al Beneficiario un link a su dirección de e-mail, con el cual deberá acceder a la videollamada el día y a la hora pactada.
- c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central de Operaciones se contactará con el Beneficiario y el Entrenador Personal, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario. En el caso de videollamada, el Beneficiario deberá acceder a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con el Entrenador Personal, 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 por parte del prestador.
- d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.
- 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.

7.2. LÍMITE MÁXIMO:

El límite de Hechos Garantizados para este servicio es de seis (6) Hechos Garantizados de Entrenador Personal.

Cada llamada tiene un tiempo máximo de veinte (20) minutos y se deberá de coordinar a través de la Central de Atención.

Cada llamada será un Hecho Garantizado independiente, tanto aquellas en las que se provee de plan de entrenamiento, como las llamadas de seguimiento.

OCTAVO: INFO EMPLEO

Telefónicamente, los usuarios podrán acceder a los siguientes servicios brindados por profesionales de la empresa prestadora que MAWDY indique.

Servicio de información general: Por medio de este servicio los Beneficiarios podrán realizar consultas relacionadas al empleo sobre los puntos que se detallan a continuación:

- a) **Armado de CV:** En caso de que el Beneficiario que requiera este servicio no cuente con CV, los profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique, lo asistirán en su armado.
- b) **Mejora de CV:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique, analizarán el CV del Beneficiario y realizarán recomendaciones y mejoras al mismo.
- c) **Búsqueda de Empleo:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique, propondrán Consultoras Laborales acorde a su perfil, donde presentar su CV y cómo hacerlo.
- d) **Curso de Reinserción Laboral:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique capacitarán al Beneficiario en los elementos claves para conseguir nuevo empleo: búsqueda según perfil, preparar su CV, etc.
- e) **Marketing Personal:** profesionales de MAWDY o de la empresa prestadora que MAWDY indique, capacitará al Beneficiario sobre cómo potenciar su perfil, cuidar su empleo cuidando su apariencia, trato con sus superiores, etc.

8.1. OPERATIVA DE SERVICIO:

- a) **Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central de Atención para solicitar el servicio, dejando en claro el motivo de consulta, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.
- b) **Asignación del servicio:** Se agenda la llamada con la persona designada por MAWDY para asistir al Beneficiario, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.
- c) **Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central de Atención se contactará con el Beneficiario y la persona designada por MAWDY, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.
- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.
- e) **Verificación del servicio:** Una vez culminada la consulta, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido adecuada.

8.2. LÍMITE MÁXIMO

Este servicio se brindará hasta el límite máximo de dos (2) Hechos Garantizados por año calendario.

NOVENO: 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.

Respecto al plazo de vigencia del seguro, MAWDY asegurará que el Beneficiario accederá a la cobertura del seguro por el plazo pactado para la vigencia del Plan que contrate el Beneficiario.

DÉCIMO: 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.

UNDÉCIMO: 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.

DUODÉCIMO: 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.

El servicio contratado no se puede transferir a otra persona.

DECIMOTERCERO: 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. (salvo aquellas hipótesis en que se establezca específicamente un plazo diferente en el presente condicionado, en cuyo caso aplicará dicho plazo), debiendo proporcionar la información sobre los servicios y costos asumidos.

Todos los casos de 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. Completada la entrega de la documentación MAWDY iniciará el análisis, comunicando al Beneficiario la resolución correspondiente, en un plazo máximo de 30 (treinta) días corridos a contar desde la recepción de toda la documentación. En caso de aprobación, el Beneficiario deberá elegir alguno de los medios de cobro indicados por MAWDY.

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 Clausulado General, 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.

DECIMOCUARTO: 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.

DECIMOQUINTO: 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.

DECIMOSEXTO: 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.

Cuando los servicios facilitados por MAWDY estén garantizados en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, por la presente Cesión de Derechos MAWDY recibe los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza. Cuando ocurra un siniestro que dé lugar a la cobertura del seguro incluido en el presente Plan y el Beneficiario hubiere sido indemnizado por tal motivo por parte de la Compañía Aseguradora, la Compañía Aseguradora se subrogará en todos los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario.

DECIMOSÉPTIMO: RESPONSABILIDAD

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

DECIMOCTAVO: 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.

DECIMONOVENO: 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: 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 **DECIMOSEXTO: REEMBOLSOS** con relación a la formalización de la solicitud de reembolso, que se estará al plazo allí dispuesto.

La presente cláusula aplica en relación con los servicios enumerados en las cláusulas **QUINTO a DECIMO inclusive (es decir respecto de todos los servicios de asistencia de MAWDY).**

Con relación al seguro regulado en la cláusula **UNDÉCIMO**, rige lo previsto en las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y la Póliza Colectiva, documentos a los que el Asegurado tiene pleno acceso en la web: **www.beneficia.com.uy**.

VIGÉSIMO PRIMERO: 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.