

## ANEXO IX: CONDICIONADO PLAN AMIGO.

### CONDICIONES GENERALES Y CARENCIA APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS.

Las presentes condiciones regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, de las presentes condiciones deviene indispensable para la prestación, por parte de UYAS, de los servicios previstos en el presente Anexo. El Beneficiario manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

Las presentes condiciones se considerarán conocidas y aceptadas 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 (también denominada en adelante “Central de Operaciones”) exclusiva. El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número exclusivo 29010644.

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

1. Su nombre, apellido y cédula de identidad;
2. El tipo de asistencia requerida;
3. Demás datos personales y referidos a la asistencia contratada que se requieran por UYAS a efectos de poder brindar el Servicio.

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

Para brindar mayor respaldo y seguridad en la coordinación de los servicios, todas las llamadas, entrantes y salientes de nuestra Central de Operaciones pueden ser grabadas. La solicitud de servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y todas las pautas de las prestaciones incluidas en este condicionado.

Para tener derecho a la prestación y acceder al servicio requerido, es condición indispensable que se esté al día en el pago del Servicio. La totalidad de los servicios regulados en el presente Anexo entran en vigencia una vez abonado el servicio, por lo que no se generará derecho alguno hasta tanto no se haya efectivizado el pago del precio del Servicio.

### PRIMERO: DEFINICIONES

“**Beneficiario**”: es la persona titular de la tarjeta de Italmundo residente en la República Oriental del Uruguay, que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan

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

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

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

“**Emergencia**”: Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato.

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

**“Daño Accidental”:** La rotura o el deterioro de los bienes cubiertos no imputables al uso normal de los mismos

**“Animal Asistido/Mascota”:** Se entiende por Animal Asistido, solo perros y gatos indicados legalmente como domésticos o de compañía, que conviven con el Beneficiario en su residencia habitual, sin intención lucrativa y que por sus características evolutivas y de comportamiento pueda convivir con el ser humano en un ambiente doméstico, recibiendo de su tenedor atención, protección, alimento y cuidados sanitarios. Cada Beneficiario podrá asociar hasta dos mascotas por contrato, los animales que se les dará servicio serán únicamente los dos primeros que sean registrados con la solicitud de asistencia, teniendo que ser debidamente descriptos (raza, color, largo de pelo, marcas distintivas, etc.). Cualquier mascota que no sea una de las dos registradas por el Beneficiario quedará excluida de las asistencias previstas en este condicionado, no siendo considerado Animal Asistido a los efectos del presente.

**“Accidente incluido en asistencia”:** Todo hecho aislado e involuntario que provoque una o más lesiones al Animal Asistido, claramente definido en tiempo y espacio, causado por un agente externo.

**“Lesión”:** Se entiende por lesión, todos y cada uno de los daños físicos en el Animal Asistido, resultante de un Accidente incluido en asistencia.

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

**“Dolencia preexistente”:** Toda aquella dolencia o lesión resultantes de una dolencia crónica o diagnosticada anteriormente a la solicitud de asistencia.

**“Residencia asistida”:** Se entiende por Residencia Asistida, a la registrada en el certificado de asistencia, siempre dentro del territorio uruguayo

## **SEGUNDO: ÁMBITO TERRITORIAL**

El derecho a las prestaciones de este documento será de aplicación dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay. Salvo las excepciones que se establecen a texto expreso en el presente documento.

## **TERCERO: SERVICIOS INCLUIDOS**

El presente Plan Amigo, cuyo condicionado se describe a continuación, incluye los siguientes servicios de asistencia: i) Asistencia al Hogar ii) Conexión con Profesionales de Hogar, iii) Asistencia Veterinaria de Emergencia por Accidente, iv) Estadía en Hotel para Mascotas, v) Envío de Ración a Domicilio, vi) Orientación Veterinaria Telefónica, vii) Orientación Jurídica Telefónica Relacionada con la Mascota, viii) Transporte Veterinario de Emergencia por Accidente, ix) Información de Servicios Veterinarios Útiles x) Asistencia Tecnológica

## **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) UYAS 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 UYAS.

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 desplazamiento, mano de obra, repuestos y materiales cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

Esta prestación no incluye el costo de la reparación y/o reposición de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del hogar. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local cuyo costo serán a entero cargo del Beneficiario.

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

#### **Exclusiones del servicio de Plomería**

- 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 originada en las reparaciones realizadas a cargo de UYAS.

#### **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), UYAS 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 UYAS. El costo total de desplazamiento, mano de obra repuestos y materiales cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (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 hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS 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.

**Exclusiones del servicio de electricidad:**

- 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 robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otra garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda del Beneficiario, la salida de la misma o de una de sus dependencias, UYAS enviará con la mayor prontitud posible que nunca podrá exceder de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de desplazamiento, mano de obra repuestos y materiales cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación).

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

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 hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS 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.

#### **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), UYAS enviará con la mayor prontitud posible que nunca podrá exceder 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 UYAS. El costo total de desplazamiento, mano de obra repuestos y materiales cubiertos por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (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 hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS 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.

**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.a 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.b 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.c 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.d 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 EXCLUSIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA**

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios, quedan excluidos además del servicio 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 fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.
- e) Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.
- f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS.
- 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 EVENTOS:**

El Beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo total de cuatro (4) eventos de emergencia por año de vigencia, pudiendo utilizarlos hasta un máximo de dos (2) eventos de emergencias por cada uno de los rubros incluidos (máximo de dos eventos para plomería, dos eventos para electricidad, dos eventos para cerrajería y dos eventos para vidriería). Sin perjuicio del límite de eventos, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de 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 evento.

#### **SEXTO: CONEXIÓN CON PROFESIONALES**

UYAS, a solicitud del Beneficiario, le proporcionará información, pondrá a su disposición o enviará a su hogar, profesionales o personal de empresas que puedan formular sin cargo un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el Beneficiario desee realizar (sólo será sin cargo la formulación del presupuesto, no así las reparaciones que efectivamente se realicen, las que serán de entero cargo del Beneficiario), respecto de alguna de las siguientes especialidades:

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

Será siempre por cuenta exclusiva y total del Beneficiario el importe correspondiente al desplazamiento, mano de obra y materiales para la ejecución de los trabajos y servicios solicitados, así como cualquier otro gasto que se produjera para el cumplimiento de tales prestaciones.

### **Operativa del Servicio**

- i) Apertura de expediente:** El Beneficiario se contacta con UYAS para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y momento para la realización del presupuesto, de acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la disponibilidad de los profesionales.
- ii) Asignación del servicio al proveedor:** El operador de UYAS asignará un trabajo al proveedor más adecuado a exclusivo criterio de UYAS. Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (causa de la avería, domicilio de la vivienda y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.
- iii) Presupuestación del trabajo:** El proveedor, se presentará en la vivienda del Beneficiario, localizará la avería y sugerirá el método más adecuado para intervenir. El proveedor realizará un presupuesto del trabajo. Dicho presupuesto no tendrá costo para el Beneficiario y será comunicado al propio Beneficiario y a UYAS (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.
- iv) Aceptación del trabajo:** Una vez que el Beneficiario haya aceptado el presupuesto, el proveedor concertará con el Beneficiario la fecha y momento de intervención, siempre informando del mismo a UYAS
- v) Verificación del servicio:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, UYAS se encargará de comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado. Una vez concluido el trabajo, UYAS procederá al cierre de expediente.

## **SÉPTIMO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

### **7.1. Descripción del servicio.**

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

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

la reparación del equipo mediante asistencia presencial de un técnico, sino únicamente la guía telefónica, vía mail o remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

**El servicio es por eventos ilimitados.**

## **7.2 Características del servicio.**

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

- 1) Asistencia telefónica:
- 2) Consultas e información por Mail: En este caso el Beneficiario podrá realizar consultas y solicitar información dentro del alcance previsto para el presente servicio en la cláusula 7.3.b) siguiente.
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el “SOFTWARE DE ACCESO REMOTO”). En este caso, el Beneficiario deberá instalar en su equipo este Software que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio. El programa permitirá al Beneficiario realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y asimismo permite a los operadores del Centro de Soporte la navegación compartida con el Beneficiario. Esta herramienta de asistencia sólo resultará aplicable respecto de aquellos equipos en los que pueda realizarse la conexión remota.

## **7.3 Prestación del servicio.**

### **7.3.a. Asistencia Telefónica y Asistencia Remota:**

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

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

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica y remota),
- 2) Ayuda para el manejo de sistemas de control parental (solo para asistencia telefónica y remota),
- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica y remota)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica 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 y remota)
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica y remota)
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica 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 y remota)
- 10) Consultas aplicables a equipos electrónicos y electrodomésticos tales como:
  - a) Tipo de corriente aplicable al equipo
  - b) Consultas de uso (dependientes del tipo de electrodoméstico)



- 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

**7.3.b. Consultas e información por Mail: [aspc@uruguavasistencia.com.uy](mailto:aspc@uruguavasistencia.com.uy)**

Consultas: El Beneficiario podrá realizar preguntas relacionadas con su equipo, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud.

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

**7.4 Condiciones de contratación y uso de conexión remota.**

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)

**7.5 Exclusiones del servicio.**

Todos los aspectos no incluidos en la cláusula 7.3 del presente Anexo quedan excluidos del servicio de Asistencia tecnológica. A modo de ejemplo y sin que implique limitación alguna, en el Servicio no está incluido:

- 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 Pentium III o equivalentes.
- 4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- 5) Soporte a equipos no incluidos en la Prestación del Servicio (Cláusula 7.3)
- 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 cliente.
- 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 cubierta la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

**7.6 Utilización del servicio.**

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

#### **7.6.a Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO**

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

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

#### **7.6.b Prestación del Servicio**

El cliente deberá llamar al Teléfono 29010644 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

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

El Cliente 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 estas Condiciones Generales.
- ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.
- 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.

#### **7.8 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 con cobertura, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

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

## **7.9 Exclusión de garantías y de responsabilidad.**

- a) UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
- b) Cuando UYAS brinde el servicio descrito en la presente previsión, referido al Programa "Team Viewer" y le hubiere advertido al Beneficiario de su alcance y riesgos en la utilización de dicho programa, UYAS no responderá, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento de dicho programa; los daños derivados de los defectos del programa, o los daños derivados de la defraudación de la utilidad que el Beneficiario hubiere podido atribuir al programa.
- c) UYAS no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que, a petición del Beneficiario, conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento, siempre que este riesgo haya sido advertido al Beneficiario y éste igualmente solicite llevar adelante la asistencia.

## **7.10 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.

## **7.11 Suspensión del servicio.**

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

## **OCTAVO: TRANSPORTE VETERINARIO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE.**

En caso de lesión del Animal Asistido causada por un Accidente incluido en asistencia, UYAS brindará el traslado hasta nuestro centro de atención más cercano al domicilio del Beneficiario, a efectos de que el Animal Asistido pueda recibir la atención correspondiente. En caso de que el Beneficiario quiera realizar el traslado por Accidente incluido en asistencia a otro destino, tendrá que coordinar el servicio con dos (2) hs de antelación.

Sólo se genera derecho a este servicio en caso que el accidente implique una Emergencia Veterinaria.

Este servicio no implica la prestación de servicio de atención a la Emergencia 1, ni atención veterinaria de ningún tipo, sino únicamente el traslado del Animal Asistido.

Para acceder al servicio el Beneficiario deberá comunicarse telefónicamente a la central operativa durante las 24 horas del día los 365 días del año a efectos que UYAS coordine el referido servicio.

El presente servicio sólo será brindado dentro del territorio de las ciudades de Montevideo y Ciudad de la Costa de la República Oriental del Uruguay

**El límite máximo del presente servicio son dos (2) eventos por cada año de vigencia y hasta por un límite máximo de \$ 500 (pesos uruguayos quinientos) por cada evento.**

## **NOVENO: ASISTENCIA VETERINARIA DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE.**

En caso de lesión del Animal Asistido, causada por un Accidente incluido en asistencia, UYAS brindará, exclusivamente en sus centros de atención veterinaria, la asistencia veterinaria de emergencia que necesite la Mascota en función de la lesión que presente.

Sólo se genera derecho a este servicio en caso que la lesión implique una Emergencia Veterinaria.

Para acceder al servicio el beneficiario deberá comunicarse telefónicamente a la central operativa durante las 24 horas del día los 365 días del año a efectos que UYAS coordine el

referido servicio.

El presente servicio sólo será brindado dentro del territorio de las ciudades de Montevideo y Ciudad de la Costa de la República Oriental del Uruguay

**El límite máximo del presente servicio son dos (2) eventos por cada año de vigencia, hasta por un límite máximo de \$ 2.000 (pesos uruguayos dos mil) por cada evento.**

**DÉCIMO: ENVÍO DE RACIÓN A DOMICILIO.**

En caso de necesidad del Beneficiario, podrá solicitar el envío de ración a domicilio para el Animal Asistido. UYAS brindará el traslado de la ración hasta el domicilio del Beneficiario, siendo de exclusivo cargo de este último el costo de la ración solicitada, la que deberá abonar en efectivo al momento de la entrega de la misma como requisito previo para que sea efectivamente entregada.

Para acceder al servicio el beneficiario deberá comunicarse telefónicamente a la central operativa durante las 24 horas del día los 365 días del año a efectos que UYAS coordine el referido servicio. La entrega de ración se realizará únicamente en días hábiles, dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.

El presente servicio solo será brindado dentro del territorio de las ciudades de Montevideo y Ciudad de la Costa de la República Oriental del Uruguay.

**El límite máximo del presente servicio son dos (2) eventos por cada año de vigencia.**

**UNDÉCIMO: INFORMACIÓN DE SERVICIOS VETERINARIOS ÚTILES.**

A solicitud del Beneficiario, UYAS le brindará la siguiente información sobre servicios veterinarios útiles: indicación de teléfonos de clínicas veterinarias, clínicas o sitios de aplicación de vacunas, lugares de adiestramiento, pet shops, baño y aseo de mascotas, hoteles de mascotas, spa caninos, laboratorios, farmacias, asociaciones, información de registro de animales en general.

Para acceder al servicio el beneficiario deberá comunicarse telefónicamente a la central operativa durante las 24 horas del día los 365 días del año a efectos que UYAS brinde la respuesta solicitada.

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

**DUODÉCIMO: ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA RELACIONADA CON LA MASCOTA.**

Se brindará un servicio de orientación jurídica telefónica en relación a cualquier consulta legal relacionada directamente a situaciones vinculadas a la Mascota. No se asesorará en relación a ninguna otra materia legal que no se relacione directamente con el Animal Asistido.

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

**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.

**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.

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

**DECIMOTERCERO: ESTADÍA EN HOTEL PARA MASCOTAS.**

En caso de viaje del Beneficiario y cuando la Mascota no pueda ser cuidada por un tercero, UYAS abonará el gasto de estadía en hotel para mascotas del Animal Asistido, dentro de los límites aquí establecidos.

En caso de que el Beneficiario quiera solicitar Estadía en hotel para Mascota, tendrá que coordinar el servicio con veinticuatro (24) horas de antelación.

Para acceder al servicio el beneficiario deberá comunicarse telefónicamente a la central operativa durante las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año a efectos que UYAS coordine el referido servicio.

**El máximo a abonar por el presente servicio es un (1) Evento por cada seis (6) meses de vigencia. El límite máximo de noches de hotel para mascotas será de tres (3) noches por cada evento y hasta por un límite máximo de \$ 1.200 (pesos uruguayos mil doscientos) por cada noche de alojamiento del Animal Asistido.**

Es requisito excluyente para tener derecho al presente servicio que se presente la siguiente documentación sanitaria del animal, previo al ingreso del mismo al hospedaje para mascotas: carné de vacunas al día, constancia de que se trata de un animal desparasitado y certificado de pipeta.

Este servicio devengará un pago a cargo del Beneficiario cuando requiera el servicio, que le será cobrado por el establecimiento. Este pago será de \$65 (sesenta y cinco pesos uruguayos) IVA incluido por cada día de estadía del Animal Asistido, para abonar la alimentación de la mascota durante dicha estadía.

Quedan excluidos del presente servicio todos los animales agresivos, incluido aquellos que pudiendo ser calificados como Animal Asistido presenten rasgos de agresividad.

Tanto en feriados como en vacaciones, el presente servicio queda enteramente sujeto a la disponibilidad de los sitios de Hospedaje para Mascota proveedores de UYAS, reconociendo y aceptando el Beneficiario que no existe obligación alguna de UYAS de asegurar espacio de alojamiento en las fechas antes referidas.

Se procederá efectivamente al reembolso según las condiciones del servicio, presentando la documentación (factura oficial) que acredite la contratación del hospedaje para mascotas, en las mismas fechas solicitadas a UYAS y que por disponibilidad de nuestros proveedores no pudimos satisfacer.

El presente servicio solo será brindado dentro del territorio de las ciudades de Montevideo y Ciudad de la Costa de la República Oriental del Uruguay.

#### **DECIMOCUARTO: ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA.**

UYAS brindará un servicio de orientación veterinaria telefónica relacionada al Animal Asistido con el siguiente alcance: dudas veterinarias generales (inclusive sobre la necesidad de llevar o no al animal a un veterinario), orientación telefónica sobre primeros socorros básicos en caso de pequeños accidentes domésticos y cómo proceder hasta que el animal recibe atención veterinaria efectiva, cambios comportamentales (Ej. cambios de comportamiento, orina en lugar inadecuado, coprofagia, etc.), cuidados del pelaje del animal, higiene (cómo dar un baño correctamente, frecuencia adecuada, cuidados a la hora del baño, etc), desparasitación, tratamiento anti-pulgas, vacunas del animal, dudas sobre dolencias (Ej. parvovirus, moquillo, leptospirosis, leishmaniasis, gusanos, zoonosis en general), dudas sobre los principales problemas que pueden ocurrir al convivir con un animal.

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

##### **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.

**b) Asignación del servicio al Veterinario:** Se agenda la llamada con el Veterinario.

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el Veterinario, quien dará asistencia al Beneficiario.

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

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

#### **DECIMOQUINTO: PRECIO DE VENTA AL PUBLICO**

El precio mensual de venta al público del Plan Amigo asciende a \$191 IVA incluido por Beneficiario.

Los precios serán reajustados en forma semestral el 1 de enero y de julio de cada año, de acuerdo al Índice de Precios al Consumo.

El precio del servicio incluye los impuestos, tasas y gravámenes existentes en la República Oriental del Uruguay al momento del pago.

El precio del servicio podrá ser revisado por UYAS en cualquier momento teniendo en cuenta las posibles fluctuaciones monetarias, la experiencia técnica o cualquier otra causa que modifique las condiciones de la prestación de los Servicios de asistencia.

**FALTA DE PAGO:** La falta de cumplimiento de pago del precio previsto en la presente cláusula, producirá la mora automática y de pleno derecho, sin necesidad de interpelación ni gestión alguna, por el solo vencimiento de los plazos. Los Beneficiarios que al momento de solicitar una asistencia no se encuentren al día en el pago de los Servicios, no tendrán derecho a la misma.

#### **DECIMOSEXTO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

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

a) Obtener la autorización de UYAS a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.

b) Aceptar las soluciones propuestas por UYAS. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de este servicio y exonera a UYAS de la obligación de brindar Servicios o reembolsos.

c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este condicionado para esta situación.

d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del evento y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios.

e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Anexo, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de 24 horas de ocurrido el Evento), indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

UYAS tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance de la prestación. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma.

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

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

f) Aportar los justificantes, recibos, certificados y denuncias que justifiquen tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo este plan, como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma.

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

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

#### **DECIMOCTAVO: NORMAS GENERALES.**

Los servicios que se obliga a prestar UYAS, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. UYAS no efectuará la prestación de los servicios cuando ella no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que esté ubicada la vivienda del Beneficiario.

No obstante, en estos casos, UYAS quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones garantizadas en esta compensación adicional. En tal caso, UYAS reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por evento indicada en el presente para cada caso.

En estas situaciones, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por UYAS. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

#### **DECIMONOVENO: REEMBOLSOS.**

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá haber comunicado el Evento inmediatamente y dentro de un plazo máximo no mayor a 24 horas de haber ocurrido la Asistencia.

Todos los casos de reembolso deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de UYAS. Para permitir la evaluación del mismo, el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de UYAS, el cumplimiento de las condiciones para el reembolso, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reembolso cuyos comprobantes originales se presenten dentro de los treinta (30) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del Beneficiario para obtener reembolso alguno.

Los reembolsos se efectuarán en pesos uruguayos o dólares americanos, de acuerdo a los comprobantes presentados, y de corresponder, se utilizará la cotización de la divisa correspondiente al día anterior de la fecha de emisión del cheque de pago con sujeción a las disposiciones cambiarias vigentes.

#### **VIGÉSIMO: LIMITACIONES**

En cuanto se produzca un evento que pueda motivar una asistencia, el Beneficiario deberá tomar

todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

#### **VIGÉSIMO PRIMERO: COOPERACIÓN**

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

#### **VIGÉSIMO SEGUNDO: CESIÓN DE DERECHOS**

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

#### **VIGÉSIMO TERCERO: RESPONSABILIDAD**

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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO CUARTO: CANCELACIÓN**

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

#### **VIGÉSIMO QUINTO: DECLARACIÓN.**

El uso de los Servicios implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario declara que



conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con UYAS puedan ser grabadas.

#### **VIGÉSIMO SEXTO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.**

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.**

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

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

#### **VIGÉSIMO OCTAVO: MODALIDAD DE COMERCIALIZACIÓN, COBRANZA Y VIGENCIA**

La comercialización del PLAN AMIGO estará a cargo de Italmundo y será por venta opcional. Bajo esta modalidad Italmundo ofrecerá, promocionará, venderá y realizará todas las acciones necesarias para la comercialización a todos los Clientes de Italmundo

La cobranza a los Beneficiarios del precio de todos los Planes comercializados estará a cargo de Italmundo, que se obliga a realizar dicha cobranza.

Los servicios incluidos en el PLAN AMIGO serán prestados directamente por UYAS o a través de su red de prestatarios a los clientes informados por Italmundo, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

**La totalidad de los servicios regulados en el presente Anexo entraran en vigencia una vez que Italmundo le informe a UYAS que el Beneficiario abono el servicio.** En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya informado este pago a UYAS, se estará dentro de un período de carencia y no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Anexo.

El PRECIO A PERCIBIR POR UYAS será reajustado en forma semestral el 1 de enero y de julio de cada año, de acuerdo al Índice de Precios al Consumo.