



Manual de Servicios

Asistencia al hogar



ASISTENCIA AL HOGAR

Proveedor responsable: Uruguay Asistencia S.A., Plaza de Cagancha 1335, Edificio Torre Libertad, Of. 901. Montevideo – Uruguay.
Teléfono para utilizar el servicio: 2901 0644

Artículo 1

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo a las Condiciones Generales aplicables a todas las modalidades de este contrato, UA cubre las prestaciones que se detallan en los artículos siguientes:

Artículo 2

A los efectos de esta Modalidad, se entiende por:

2.1.- Beneficiario:

Los Beneficiarios deben tener domicilio legal y residencia habitual y permanente en la República Oriental del Uruguay.

2.2.- Domicilio del Beneficiario:

El domicilio declarado al momento de la contratación o sus modificaciones debidamente informadas a UA por escrito.

2.3.- OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

- a) Obtener la autorización de UA a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por UA
- c) En caso de solicitud de reintegro, haber comunicado la asistencia recibida en un plazo no mayor a 24 hrs. de haber cesado la imposibilidad de comunicarse con la central operativa de UA.
- d) Proveer todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por UA

ASISTENCIA AL HOGAR

Artículo 3.-

Por vivienda del Beneficiario para efectos de este Anexo se entiende el domicilio donde el Contratante tiene su residencia habitual y permanente.

EMERGENCIAS

Artículo 4.-

El beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo de diez eventos de emergencias o la cobertura de hasta \$ 4.400.- (pesos uruguayos cuatro mil cuatrocientos) por año calendario, la que primero se cumpla, pudiendo utilizarlos en cualquiera de los rubros descriptos en los numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4. El precio y los topes máximos de cobertura serán reajustables semestralmente por IPC (base 11/2009)

4.1. PLOMERÍA

4.1.1. En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda, UA enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

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

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

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). El costo de estos repuestos y materiales cubiertos por UA no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 (pesos uruguayos quinientos cincuenta) por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación). Esta cobertura no incluye el costo de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, etc., cuyo costo serán a entero cargo del beneficiario. En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán por cuenta del Beneficiario.

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

Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por UA.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

4.1.4 Exclusiones

4.1.4.1. La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.

4.1.4.2. 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.

4.1.4.3. La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.

4.1.4.4. Las obstrucciones de cañerías.

4.1.4.5 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.

4.1.4.6 La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aún cuando la necesidad de estas reparaciones pudieran estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo de UA.

4.2. ELECTRICIDAD

4.2.1. En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, UA enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

4.2.2. Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de UA por cada evento o serie de eventos serán las mismas que se indican en el Nro. 4.1.3. de este Anexo.

4.2.3. 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.

4.2.4. Quedan excluidas de la presente cobertura:

4.2.4.1. La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.

4.2.4.2 La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

4.2.4.3 Los trabajos de mantenimiento o de mejora de las instalaciones existentes, no originadas en una falla o avería en las mismas.

4.3. CERRAJERÍA

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

4.3.2. Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de UA por cada evento o serie de eventos, serán los mismos que se indican en el Nro. 4.1.3. de este Anexo.

4.3.3. 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.

4.4. VIDRIERÍA

4.4.1. En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior de la vivienda, UA enviará con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

4.4.2 Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de UA por cada evento o serie de eventos serán las mismas que se indican en el Nro. 4.1.3. de este Anexo.

Artículo 5

CONDICIÓN DE EMERGENCIA

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

5.1. 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, aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

5.2 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.

5.3 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.

5.4. VIDRIERIA

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

5.5 SERVICIOS ESPECIALES

UA se reserva el derecho, si a su exclusivo criterio lo considera, a dar cobertura a servicios que no puedan ser considerados como incluidos en los conceptos detallados como Emergencia. Estas reparaciones se denominarán Servicios Especiales. En ningún caso se otorgaran más de dos eventos anuales por beneficiario y año calendario, no generando, en ningún caso, derechos adicionales para el beneficiario.

Artículo 6.-

EXCLUSIONES GENERALES

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas en las cláusulas del Artículo 4, quedan excluidos además de la cobertura de emergencia los siguientes daños y contingencias:

6.1. Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.

6.2 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.

6.3. 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.

6.4. Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.

6.5. Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.

6.6. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UA.

6.7. Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.

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

6.9. 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.

Artículo 7.-

CONEXIÓN CON PROFESIONALES

7.1. UA, como extensión de la cobertura de emergencia, y a solicitud del Beneficiario, le proporcionará información, pondrá a su disposición o enviará a su domicilio, profesionales o personal de empresas que puedan formular un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el Beneficiario desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

7.1.1 Plomería.

7.1.2 Electricidad.

7.1.3 Cerrajería.

7.1.4 Vidriería.

7.1.5 Albañilería.

7.1.6 Pintura.

7.1.7 Carpintería.

7.1.8 Herrería.

7.2. Bajo este régimen UA se compromete a proporcionar al beneficiario personal idóneo y/o calificado para realizar todos aquellos trabajos que excedan las coberturas previstas por el servicio de emergencia, dentro de los rubros especificados.

7.3. Será siempre por cuenta del Beneficiario el importe correspondiente al desplazamiento y mano de obra para la ejecución de los trabajos y servicios solicitados, así como cualquier otro gasto que se produjera para el cumplimiento de tales prestaciones. Las solicitudes de presupuestos serán sin cargo para el Beneficiario.

Artículo 8.-

OPERATIVA DE SERVICIO

8.1. Apertura de expediente.

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

8.2. Asignación del servicio al proveedor.

El operador de UA asignará un trabajo al proveedor más adecuado.

Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (causa de la avería, domicilio y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.

8.3. Presupuestación del trabajo.

El proveedor, se presentará en el domicilio, localizará la avería y sugerirá el método más adecuado para intervenir.

El proveedor realizará un presupuesto del trabajo. Dicho presupuesto será comunicado al propio Beneficiario y a UA (si es posible desde el propio domicilio) de modo que se asegure que el importe y el tipo de intervención son los adecuados.

8.4. 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 UA.

8.5. Verificación del servicio.

Una vez que el trabajo haya sido realizado, UA se encargará de comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado hayan sido adecuados. Una vez concluido el trabajo, UA procederá al cierre de expediente.

Artículo 9.-

PROCEDIMIENTO

Todos los servicios para la asistencia domiciliar de emergencia o de conexión para servicios anexos, deben ser solicitados a UA al número telefónico específico destinado a tales efectos, durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Los referidos servicios serán atendidos por UA con la mayor prontitud posible. El Beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos:

- * Nombre y apellidos.
- * Número de tarjeta.
- * Dirección de la vivienda.
- * Número de teléfono.

La llamada telefónica será considerada como aviso o denuncia de siniestro, en razón de lo cual el Beneficiario autoriza expresamente a UA para que ella sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la denuncia respectiva y del trámite que se le haya dado.

El Beneficiario podrá llamar a la Central de Alarma de UA las 24 horas del día durante todo el año.

Artículo 10.-

ASISTENCIA FUNERARIA Y JURIDICA

10.1 DEFINICIONES

LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL: localidad en la que el Beneficiario reside habitualmente, que deberá estar necesariamente en Uruguay y a la que se realizarán las repatriaciones.

EDAD MÍNIMA DE INGRESO: Las edad mínima de ingreso a esta cobertura es de seis (6) meses y la máxima de sesenta y cinco (65) años.

BENEFICIARIO Persona a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato. Se entiende en el presente contrato que para las coberturas de servicios fúnebres, el beneficiario será exclusivamente el titular de la cuenta.

AMBITO TERRITORIAL: Las coberturas referidas se devengarán únicamente dentro territorio de la República Oriental del Uruguay, con excepción de las que amparan el deceso del Beneficiario, que se extenderá a cualquier lugar del mundo

10.2. ASISTENCIA FUNEBRE

Cobertura: el producto cubrirá los gastos en que se incurra como consecuencia del fallecimiento del titular de la cuenta, de acuerdo con las condiciones establecidas y de acuerdo con los servicios descritos en el cuadro a continuación:

10.2.1. Servicio de coordinación en caso de fallecimiento:

En caso de fallecimiento del Beneficiario, UA efectuará la coordinación y trámites necesarios para la inhumación, cremación o ceremonia funeraria en su lugar de residencia habitual.

10.2.2. Transporte o repatriación internacional del titular fallecido:

En caso de fallecimiento del titular de la póliza a causa de una enfermedad o accidente, UA se hará cargo de todas las tramitaciones y gastos de transporte que demande la repatriación de restos por fallecimiento durante la vigencia de su cobertura.

UA se hará cargo, además de lo indicado de los gastos de ataúd provisorio y gastos de funeraria necesarios para la repatriación de los restos hasta el lugar de inhumación en el país de origen, quedando a exclusivo criterio de UA la elección del medio de transporte a utilizar para el traslado de restos.

Esta cobertura no tiene límite económico

10.2.3. Gastos funerarios y de inhumación:

En caso de fallecimiento del Beneficiario, UA asumirá los gastos de servicios funerarios y de inhumación hasta un límite de \$ 16.500.- (pesos uruguayos dieciséis mil quinientos) reajutable semestralmente por IPC (base 11/2009).

Dichos servicios incluyen:

- Trámite para obtener Certificado o Acta de Defunción.
- Arreglo/preparación del cuerpo.
- Cofre funerario.
- Sala velatoria.
- Transporte para familiares inmediatos (Máx. 5 personas).
- Carroza fúnebre al cementerio.
- Libro recordatorio.
- Cuatro años de nicho en arrendamiento o cremación.

10.2.4. Transmisión de mensajes urgentes:

UA se encargará de transmitir los mensajes urgentes de los beneficiarios, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos en la póliza.

10.2.5. Exclusiones a esta cobertura:

- Quedan amparadas aquellas personas naturales residentes en el territorio uruguayo siempre que se encuentren en buen estado de salud, esto es que su habilidad física no se encuentre de alguna manera limitada y no padezcan o hayan padecido con anterioridad a la contratación de este servicio, SIDA, cáncer, enfermedades cerebro vasculares, renales, pulmonares, cardiovasculares, y en general cualquier tipo de enfermedad o patología preexistente a la fecha de inicio de amparo, o cualquier enfermedad grave.

- Queda establecido que cuando el fallecimiento se produzca por causas diferentes a la muerte accidental, solo habrá cobertura a través de este servicio a partir del día noventa y uno (91) de inicio de vigencia y contratación del mismo.

- Quedan excluidos los servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento de UA.

- Fenómenos de la Naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, conflictos armados declarados o no, terremoto, erupciones volcánicas, incendios, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, y cualquier otro elemento que se catalogue oficialmente como Emergencia Nacional o de Calamidad Pública.

- Fallecimientos causados por suicidio, mala fe del beneficiario o por la participación del beneficiario en actividades dolosas.

- Hechos derivados de terrorismos, motín, asonada o tumulto popular.

- La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación alguna, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.
- Edades de Ingreso: La edad mínima de ingreso es de seis (6) meses y la máxima de sesenta y cinco (65) años.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas del Orden Público o Cuerpos de Seguridad.
- Producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
 - Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
 - Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo registrado.
 - Producidos cuando por el beneficiario o el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro, o por la participación del beneficiario en apuestas o desafíos.

10.3 ASISTENCIA JURÍDICA

10.3.1. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

UA brindará a los Beneficiarios un servicio de asesoramiento jurídico telefónico en relación a cualquier cuestión legal, civil, fiscal, administrativa, mercantil y laboral, que se le pudiera presentar.

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

10.3.1.1 Rubros de consultas comprendidos en el servicio

- Consultas sobre derechos relativos a la vivienda.
 - En calidad de propietario
 - En calidad de inquilino
 - En calidad de usufructuario
- Consultas sobre contratos de servicios
- Consultas sobre contratos sobre cosas muebles
- Consultas sobre cualquier cuestión penal
- Consultas sobre cualquier cuestión civil
- Consultas sobre cualquier cuestión fiscal o impositiva
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral

10.3.1.2 OPERATIVA DE SERVICIO

a) Apertura de expediente

El Beneficiario contacta con UA 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 asesor jurídico

UA anotará la cita con el Beneficiario y en la agenda del asesor jurídico, trasladando dicha cita al mismo.

c) Realización de la consulta

El día previsto y a la hora establecida, UA contactará con el Beneficiario y el asesor jurídico, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

d) Cierre de expediente

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

10.3.2. AYUDA LEGAL 24 HS

10.3.2.1 PRESTACIÓN

UA brindará a los Beneficiarios un servicio de asesoramiento legal telefónico 24 hs 365 días del año en situaciones de urgencia, relacionadas con el automóvil: control de alcoholemia, robo del vehículo, accidentes de tráfico, etc.

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

El Beneficiario podrá realizar el servicio de Ayuda Legal en hasta dos oportunidades por año calendario.

10.3.2.2 Rubros de consultas comprendidos en el servicio sobre derechos relativos a su automóvil

- En accidentes de circulación
- En delito de conducción temeraria
- En daños causados por mercancías transportadas
- En delitos por omisión de socorro.
- En conducción sin autorización administrativa

10.3.2.3 OPERATIVA DE SERVICIO

a) Apertura de expediente

El Beneficiario contacta con UA para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente.

b) Asignación del servicio al asesor jurídico

UA llamará al Asesor jurídico y le hará una multi-conferencia con el Beneficiario, de forma tal de resolver el problema que tenga con su automóvil.

c) Cierre de expediente

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

INFO 24

10.4 ASISTENCIA INFO24

Por ese medio, los usuarios podrán acceder a los siguientes servicios

10.4.1 Servicio de información general:

Por medio de este servicio los usuarios accederán a datos e información general del país, sobre algunos de los puntos que se detallan a continuación.

10.4.1.1 Información turística:

Lugares de interés público e histórico. Parques nacionales. Hotelería. Restaurants.

10.4.1.2 Servicios de Rutas:

Estaciones de servicio. Calles y rutas. Meteorología. Transporte. Caminos alternativos.

10.4.1.3 Servicios Públicos:

Bomberos. Policía. Hospitales. Farmacias. Clínicas. Veterinarias.

10.4.1.4 Ocio y Deportes:

Centros Comerciales. Eventos deportivos. Cines. Teatros. Espectáculos.

10.4.1.5 Servicios Financieros:

Red de bancos. Cotización bursátil y de monedas.

10.4.1.6 Movilidad:

Taxis. Remises. Transporte de pasajeros. Vuelos.

10.4.2 Características del Servicio

Los servicios serán prestados por UA las 24 hrs. los 365 días.

ACOMPAÑANTE EN SANATORIO

10.5 SERVICIO ACOMPAÑANTE

En caso de hospitalización del beneficiario titular del servicio, su cónyuge o hijos de hasta 21 años, por enfermedad o accidente, UA asumirá la cobertura de un servicio de acompañante en sanatorio por hasta 40 horas por evento, con un límite de hasta dos eventos por año calendario.

Artículo 11.-

FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

Los servicios de emergencia que se obliga a prestar UA, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella.

UA no efectuará la prestación directa 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, UA 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, UA 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 UA, en caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

Artículo 12.-

NORMAS GENERALES

12.1.- OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este Condicionado, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra y la clase de servicio que necesita antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

UA 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.

UA 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.

12.2.- REINTEGROS

Para tener derecho a este reembolso el beneficiario deberá comunicar a la Central Operativa de UA por sí o por intermedio de cualquier otra persona, en un plazo máximo de 24 horas de haber ocurrido la asistencia, debiendo proporcionar la información sobre la emergencia sufrida, los servicios y costos asumidos.

Todos los casos de reintegro arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de UA. Para permitir la evaluación del mismo, el beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de UA, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

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

Los reintegros se efectuarán en Pesos Uruguayos, de acuerdo a los comprobantes presentados, y de corresponder, se utilizará la cotización de la divisa correspondiente al día anterior de la fecha de emisión del cheque de pago con sujeción a las disposiciones cambiarias vigentes.

12.3.- LIMITACIONES:

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una asistencia, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

12.4.- COOPERACION:

El Beneficiario cooperará con UA, 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 UA.

12.5.- PRESCRIPCION:

Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista, prescribirá a los treinta (30) días a partir de la fecha del suceso ocurrido.

12.6.- SUBROGACION:

UA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo, contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descriptas. Cuando los servicios facilitados por UA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, UA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al beneficiario contra dicha póliza. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a UA, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

12.7.- JURISDICCION:

Queda expresamente convenido por las partes, Beneficiarios y demás personas que reciban prestaciones como consecuencias del presente, que cualquier problema de interpretación sobre los alcances del mismo y/o reclamación judicial, quedará sometida a la jurisdicción de la República Oriental del Uruguay y dentro de ella será Juez competente el de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Montevideo.

El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a UA, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

12.8.- RESPONSABILIDAD:

UA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente al CONTRATANTE y frente a los Beneficiarios, UA 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, UA no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por UA hubiera finalizado.

Asimismo, en los servicios de Salud incluidos en el presente, UA no asumirá responsabilidades médicas sobre las actuaciones, diagnósticos y tratamientos, responsabilidad que recaerá exclusivamente en las instituciones y/o profesionales actuantes.

Las obligaciones que asume UA 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 UA 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 UA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

UA 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, UA 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.

12.9.- CANCELACION:

UA estará en pleno derecho de cancelar la prestación de las garantías previstas 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.

12.10.- DECLARACION:

El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario declara que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con el Prestador serán grabadas.

12.11.- PRESCRIPCION y CADUCIDAD: Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista deberá ser presentada dentro de los 30 días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

12.12. COEXISTENCIA DE SERVICIOS:

En ningún caso UA prestará los servicios de asistencia establecidos en las presentes Condiciones Generales, 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 UA.

En los casos que el USUARIO cuente con otra cobertura, de UA u otro empresa, a través de cualquiera de sus contratos de asistencia en viajes con compañías clientes, 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 una cobertura, 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.

12.13 CENTRAL DE ALARMA:

El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número + (598) 2 901 06 44

