



Manual del Servicio Mía Asistencia

ASISTENCIA MÍA PARA LA MUJER

Proveedor responsable: Uruguay Asistencia S.A., Plaza de Cagancha 1335, Edificio Torre Libertad, Of. 901. Montevideo – Uruguay.

Teléfono para utilizar el servicio de Mía Asistencia: 2901 0644.

ALCANCE Y CONDICIONES DE LAS PRESTACIONES PROPIAS DEL SERVICIO

La cobertura de los productos Mujer incluye:

- (i) Servicio Médico telefónico ilimitado (Medicina General, Ginecología y Pediatría)
- (ii) Servicio de nutricionista telefónico.
- (iii) Servicio de Psicólogo telefónico.
- (iv) Asistencia legal ilimitada.
- (v) Servicio de acompañantes para el núcleo familiar.
- (vi) Información 24 horas ilimitada.
- (vii) Reposición de bolso o de cartera ante robo con violencia.
- (viii) Descuentos en el celular.

A) (i) COBERTURAS Y BENEFICIOS GENERALES PARA SERVICIO MÉDICO TELEFÓNICO:

Tendrá la consideración de Beneficiario, la persona física, Titular de una tarjeta de crédito emitida por ITALCRED.

Uruguay Asistencia, en adelante UYAS proporcionará a través de terceras empresas, cobertura del siguiente servicio médico, cuya cobertura se describe a continuación.

COBERTURA: Son todos aquellos cuadros médicos del paciente sin riesgo de vida. La movilización de este servicio significa la puesta en marcha de un consejo médico telefónico por un médico de medicina general o por los especialistas (ginecólogo y pediatra) según el caso. Dicha atención se brindará durante los 365 días del año, las 24 horas del día. El servicio de asistencia médica telefónica está cubierto frente a cualquier cuadro médico que no requiere de una atención inmediata, es decir, que no pone en riesgo la vida del Beneficiario, como ser: gripe, fiebre, resfrío, congestión, dolor de cabeza y de oído, etc., la mención es enunciativa y no taxativa. Este servicio se efectúa de forma telefónica, pudiendo recibir el Beneficiario una atención médica por parte de un médico general, ginecólogo o pediátrico, dependiendo de las características de cada cuadro.

Límite de eventos: Este servicio se prestará por eventos ilimitados.

B) (ii) COBERTURAS Y BENEFICIOS GENERALES PARA SERVICIO DE NUTRICIONISTA TELEFÓNICO:

COBERTURA: La movilización de este servicio significa la puesta en marcha de un consejo telefónico por parte de un nutricionista. Dicha atención se brindará durante los 365 días del año, las 24 horas del día.

Límite de eventos: Cubre hasta dos (2) eventos al mes.

C) (iii) SERVICIO DE PSICÓLOGO TELEFÓNICO:

COBERTURA: La movilización de este servicio significa la puesta en marcha de un consejo telefónico por parte de un Psicólogo. Dicha atención se brindará durante los 365 días del año, las 24 horas del día.

Límite de eventos: Cubre hasta dos (2) eventos al mes.

D) (iv) ASISTENCIA LEGAL ILIMITADA:

UYAS brindará al Beneficiario un servicio de asesoramiento jurídico telefónico en relación a cualquier cuestión legal, civil, administrativa, mercantil y laboral, que se le pudiera presentar. Servicio sin límite de eventos.

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

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 laboral.
- Consultas sobre cuestiones tributarias, fiscales o impositivas.
- Etc.

OPERATIVA DE LOS SERVICIOS DESCRIPTO EN A, B, C Y D:

a) Apertura de expediente.

- El Beneficiario contacta con UYAS para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anota la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.

b) Asignación del servicio al asesor.

- UYAS anota la cita con el Beneficiario y en la agenda del asesor, trasladando dicha cita al mismo.

c) Realización de la consulta.

- El día previsto y a la hora establecida, UYAS contactará con el Beneficiario y el asesor, 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) (v) SERVICIO DE ACOMPAÑANTES PARA EL NUCLEO FAMILIAR:

DEFINICION DE “NUCLEO FAMILIAR”: Para este servicio, se entenderá por “núcleo familiar”, al comprendido por el titular, su cónyuge o concubino/a, hijos menores de 21 años y sus padres, siempre que vivan en el mismo domicilio.

COBERTURA: En caso de hospitalización del Beneficiario, o de su núcleo familiar, UYAS asumirá la cobertura de un servicio de acompañante en sanatorio por hasta cuarenta (40) horas por evento, en franjas de ocho (8) horas.

Límite de eventos: Hasta dos (2) eventos por año calendario.

F) (vi) ASISTENCIA INFO 24 HORAS:

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

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.

Información turística: Lugares de interés público e histórico. Parques nacionales. Hotelería. Restaurants.

Servicios de Rutas: Estaciones de servicio. Calles y rutas. Meteorología. Transporte. Caminos alternativos.

Servicios Públicos: Bomberos. Policía. Hospitales. Farmacias. Clínicas. Veterinarias.

Ocio y Deportes: Centros Comerciales. Eventos deportivos. Cines. Teatros. Espectáculos.

Servicios Financieros: Red de bancos. Cotización bursátil y de monedas.

Movilidad: Taxis. Remises. Transporte de pasajeros. Vuelos.

Características del Servicio: Los servicios serán prestados por UYAS las 24 hrs. los 365 días del año y el beneficiario deberá comunicarse al teléfono para solicitar el servicio.

G) (vii) REPOSICIÓN DE BOLSO O CARTERA ANTE ROBO CON VIOLENCIA:

Riesgos Cubiertos:

- i. **Reposición de bolso o cartera:** UYAS, mientras el servicio esté vigente, pagará al Beneficiario hasta un máximo de \$ 2.000 (pesos uruguayos dos mil) por evento y un total de 2 eventos por Tarjeta y por año, a efectos de reponer el bolso o cartera que portaba su Tarjeta cuando ésta fuera robada.
UYAS no cubrirá las reclamaciones para la reposición del bolso o la cartera que portaba la Tarjeta en el momento del robo o, a menos que: (i) El Beneficiario comunique el robo de dicho bolso o cartera en el momento de la notificación al emisor de la pérdida o robo de la Tarjeta; (ii) El robo del bolso o cartera haya sido denunciado a la policía;
- ii. Asimismo, UYAS ayudará al Beneficiario a cancelar todas las tarjetas y los celulares que estuvieren dentro del bolso o cartera robada, debiendo cada Beneficiario aportar a UYAS los datos que ésta requiera a dichos efectos.

El Beneficio no cubre:

- a. Cualquier gasto o perjuicio no mencionado expresamente en el evento objeto de indemnización;
- b. Las consecuencias de: (i) hechos causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario; (ii) fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos

siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario; (iii) hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular; (iv) hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz; (v) guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción; (vi) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva.

- i. Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este seguro, las prestaciones siguientes: los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS, salvo en caso de urgente necesidad. En ese caso, el Beneficiario deberá presentar ante UYAS los justificantes y facturas originales.
- ii. Las garantías de este servicio tendrán como ámbito de aplicación el país donde la tarjeta ha sido emitida.
- iii. De ocurrir un evento, el Beneficiario se encuentra obligado a:
 - a. Emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del atraco. El incumplimiento de este deber dará derecho a UYAS a reducir su prestación en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del Beneficiario. Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a UYAS, ésta quedará liberada de toda prestación derivada del atraco.
 - b. Colaborar en la más correcta tramitación del evento, comunicando a la UYAS en el plazo más breve posible, cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y esté relacionada con el atraco.
 - c. Comunicar a UYAS la existencia de otras coberturas contratadas con otras compañías y que puedan amparar el atraco.
 - d. Aportar los justificantes, recibos, certificados y denuncias que justifiquen tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo este servicio como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma

H) (viii) DESCUENTOS EN EL CELULAR PARA LA MUJER :

Mediante el envío de mensajes de texto por telefonía celular (en adelante SMS), UYAS enviara al número celular del Beneficiario (registrado al contratar el servicio) distintos beneficios, descuentos y ofertas comerciales para la mujer; que se podrán usufructuar en cualquier momento, dentro de las condiciones establecidas en dicho mensaje de texto y siempre para compras realizadas con tarjetas Italcred.

Periodicidad: Se envían 4 beneficios durante el mes, a razón de 1 beneficio por semana (no acumulables semana a semana) hasta completar los cuatro beneficios y sin tener en consideración si el mes es de 5 semanas.

Los 4 beneficios mensuales que reciban las personas serán determinados y provistos en exclusividad por UYAS, debiendo mantener los estándares de calidad y descuento usuales.

UYAS se compromete a administrar y gestionar el envío de los 4 sms-beneficios comerciales mensuales. Esto implica: el desarrollo de los distintos beneficios comerciales para que sean diferentes entre sí (distintos rubros), el control técnico del envío de los sms, independientemente de la compañía de telecomunicaciones que tenga el Beneficiario, y la atención de los inconvenientes que el Beneficiario pudiera tener con algún beneficio o algún comercio responsable de algún beneficio.

Número de Teléfono Móvil Cubierto: El número de teléfono móviles objeto de estos servicio será aquel expresamente registrados por los beneficiarios, y a razón de un teléfono móvil por

contrato. En caso de cambiar de número de móvil, lo deberá comunicar telefónicamente al teléfono de asistencia. El cambio de número beneficiado puede insumir hasta 1 mes, tiempo en el que igualmente se cobrará el servicio.

EXCLUSIONES GENERALES

1. Con carácter general a todas las garantías y coberturas, quedan excluidos de la garantía objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:
 - a) Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria. Tampoco son objeto de cobertura las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
 - b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.
 - c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
 - d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
 - e) Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
 - f) Los daños causados por los efectos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquiera que sea la causa que las produzca.
 - g) Las simples pérdidas o extravíos.
 - h) Los daños causados por desgaste o deterioro paulatino como consecuencia del uso o funcionamiento normal, erosión, corrosión oxidación, polillas, insectos, humedad, o acción del calor o del frío u otra causa que origine un deterioro gradual.
 - i) Los daños causados por vicios, defecto de fabricación o avería mecánica o eléctrica del bien protegido.
 - j) Los daños causados por un proceso de limpieza, tinte, reparación o restauración.
 - k) Los robos o daños a bienes protegidos en el transcurso de su transporte, traslado, o desplazamiento por el vendedor o sus encargados.

FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS:

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

UYAS 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, 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.

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.

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.

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.

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 Beneficiario autoriza por el medio que sea necesario, a revelar su historia clínica a URUGUAY ASISTENCIA S.A. o a quien ésta asigne, a fin de permitir al Departamento Médico de URUGUAY ASISTENCIA S.A., establecer fehacientemente la procedencia de tomar a cargo los servicios que se le requieran. Esta autorización podrá incluir contactos a nivel profesional con los médicos de cabecera del beneficiario y el conocimiento de su historia clínica anterior al viaje.

SUBROGACIÓN:

UYAS 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 UYAS estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, UYAS 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 UYAS, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

JURISDICCIÓN:

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 Juzgados Ordinarios de la ciudad de Montevideo.

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.

RESPONSABILIDAD:

UYAS contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente a los Beneficiarios, 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 Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por UYAS hubiera finalizado.

Asimismo, en los servicios de Salud incluidos en el presente, UYAS 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 UYAS conforme al presente Anexo 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 beneficios 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.

CANCELACIÓN:

UYAS 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.

DECLARACIÓN:

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.

PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD:

Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista, si no se estableciere un plazo inferior para alguno de los servicios descritos en particular, deberá ser presentada dentro de los treinta (30) días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

COEXISTENCIA DE SERVICIOS:

En ningún caso UYAS prestará los servicios de asistencia establecidos en el presente Anexo, en tanto y en cuanto el titular, o sus representantes, soliciten 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 otra cobertura, de UYAS 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, éste sólo 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.

CENTRAL DE ALARMA: EL BENEFICIARIO PODRÁ LLAMAR A LA CENTRAL DE ALARMA O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE LAS 24 HORAS DEL DÍA DURANTE TODO EL AÑO, AL TELÉFONO 2901 0644.

