

# CONDICIONES SERVICIO ASISTENCIA DIRECTA

**PRIMERO: (MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO)** Los SERVICIOS serán prestados por UA/PRESTADOR. El BENEFICIARIO requerirá los SERVICIOS cuando entienda encontrarse en situaciones habilitantes para ello, directamente a UA y formulará en igual forma (directamente) cualquier reclamo o demanda relativos al SERVICIO contra UA, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

**SEGUNDO: (ALCANCE Y CONDICIONES DE LAS PRESTACIONES PROPIAS DEL SERVICIO):**

**Beneficiario:** La persona física que suscribe el contrato como titular. Los Beneficiarios deben tener domicilio legal y residencia habitual y permanente en la República Oriental del Uruguay. A efectos del presente servicio, se entiende el domicilio donde el Beneficiario tiene su residencia habitual y permanente.

**Núcleo Familiar:** Por "núcleo familiar" se entenderá 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.

**Emergencias:** El beneficiario dispondrá de este servicio de emergencias, pudiendo utilizarlos en cualquiera de los rubros descriptos a continuación.

**Cobertura:** La cobertura máxima de asistencias es la descrita, para cada servicio, en el presente condicionado.

## 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

- 2.1 Por vivienda del Beneficiario para efectos de este Anexo se entiende el domicilio donde el Contratante tiene su residencia habitual y permanente.
- 2.2 **EMERGENCIAS:** El beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo de 2 eventos de emergencia para los rubros descriptos en los numerales 2.3 (Plomería) y 2.6 (vidriaría), y un máximo de 3 eventos de emergencia para los rubros descriptos en los numerales 2.4 (cerrajería) y 2.5 (electricidad); por año calendario.

### 2.3 PLOMERÍA:

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda, URUGUAY ASISTENCIA 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. La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro o evacuación. Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de URUGUAY ASISTENCIA. Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflon, punto de soldadura, flexibles, otros). El costo de estos materiales básicos cubiertos por URUGUAY ASISTENCIA no podrá en ningún caso ser superior a \$ 500 (pesos uruguayos quinientos) por cada evento. 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 URUGUAY ASISTENCIA. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por la Compañía. En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible. El tope máximo de esta cobertura es el señalado en la cláusula 2.2.

### **Exclusiones**

1. La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
2. La reparación de daños por filtración o humedad aunque sean consecuencia de la roturas de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
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. Las obstrucciones de cañerías.
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.
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 del Prestador.

### **2.4 ELECTRICIDAD**

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, URUGUAY ASISTENCIA 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. 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. Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de URUGUAY ASISTENCIA. Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia. El costo de estos materiales básicos cubiertos por URUGUAY ASISTENCIA no podrá en ningún caso ser superior a \$ 500 (pesos uruguayos quinientos) por cada evento. 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 URUGUAY ASISTENCIA. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por la Compañía. En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible. El tope máximo de esta cobertura es el señalado en la cláusula 2.2.

### **Exclusiones:**

1. La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
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.
3. Los trabajos de mantenimiento o de mejora de las instalaciones existentes, no originadas en una falla o avería en las mismas.

### **2.5 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, la salida de la misma o de una de sus dependencias, URUGUAY ASISTENCIA 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. 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. Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de URUGUAY ASISTENCIA. Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia. El costo de estos materiales básicos cubiertos por URUGUAY ASISTENCIA no podrá en ningún caso ser superior a \$ 500 (pesos uruguayos quinientos) por cada evento. La reparación estará limitada a fallas o averías que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura, o reparaciones de magnitud. En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, el trabajo será 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 URUGUAY ASISTENCIA. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por la Compañía. En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible. El tope máximo de esta cobertura es el señalado en la cláusula 2.2.

## **2.6 VIDRIERIA**

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior de la vivienda, URUGUAY ASISTENCIA enviará con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura. La reparación estará limitada a roturas que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura, o reparaciones de magnitud. Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de URUGUAY ASISTENCIA. Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia. El costo de estos materiales básicos cubiertos por URUGUAY ASISTENCIA no podrá en ningún caso ser superior a \$ 500 (pesos uruguayos quinientos) por cada evento. En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, el trabajo será 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 URUGUAY ASISTENCIA. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por la Compañía. En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible. El tope máximo de esta cobertura es el señalado en la cláusula 2.2.

## **2.7 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:

**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.

**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.

**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.

**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.

**SERVICIOS ESPECIALES:** URUGUAY ASISTENCIA 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. El tope máximo de esta cobertura es de 2 eventos, por año calendario.

**EXCLUSIONES GENERALES:** Quedan excluidos además de la cobertura de emergencia los siguientes daños y contingencias:

1. Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.
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.
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.
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.
5. Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.
6. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de URUGUAY ASISTENCIA.
7. Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.
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.
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.

## **ARTICULO 3.- OPERATIVA DE SERVICIO**

### **3.1. 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.

### **3.2. 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.

### **3.3. 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.

### **3.4. 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.

### **3.5. 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 4.- 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 5.- ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL

5.1 Los servicios asistenciales aquí incluidos se prestarán al Beneficiario: en la República Oriental del Uruguay a partir de los 50 km. del lugar de residencia. La asistencia se prestará en períodos de viaje que no superen los 30 días corridos por cada viaje dentro de la República Oriental del Uruguay. La finalización de los 30 días implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estas Condiciones Generales, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de dicho lapso, con excepción de los casos de internación ya iniciados, en los cuales los Servicios de Asistencia continuarán prestándose por un período complementario de hasta 10 (diez) días.

5.2 Los servicios aquí incluidos, no podrán ser utilizados bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante el/los viaje/s anterior/es, independientemente de que los servicios que se soliciten hayan sido indicados por URUGUAY ASISTENCIA S.A. o por terceros.

### 5.3 SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de asistencia podrán ser brindados directamente por URUGUAY ASISTENCIA S.A. o a través de prestadores autorizados por URUGUAY ASISTENCIA S.A. Comprenden exclusivamente el tratamiento del cuadro agudo que impida la continuación del viaje e incluyen:

a) Atención en consultorio o a domicilio para atender situaciones de urgencia en caso de enfermedad aguda y/o accidente.

b) Atención por especialistas: cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia, y autorizadas previamente por la Central Operativa de URUGUAY ASISTENCIA S.A.

c) Exámenes médicos complementarios: análisis de orina, sangre, radiografías, electrocardiografías y/o cualquier otro estudio que sea ordenado por los equipos médicos de URUGUAY ASISTENCIA S.A.

d) Internaciones: Cuando los equipos médicos de URUGUAY ASISTENCIA S.A. así lo prescriban, se procederá a la internación en el establecimiento asistencial más adecuado y próximo al lugar donde se encuentre el beneficiario.

e) Intervenciones Quirúrgicas: ordenadas por el jefe de los equipos médicos de URUGUAY ASISTENCIA S.A. en los casos de enfermedades graves y/o accidentes que requieran urgentemente este tratamiento.

f) Cuidados intensivos y unidad coronaria: Cuando la naturaleza de la enfermedad lo requiera y con la autorización del jefe de los servicios médicos y la Central Operativa de URUGUAY ASISTENCIA S.A.

g) Traslado sanitario: Si fuera aconsejado el traslado a otro lugar más adecuado, URUGUAY ASISTENCIA S.A. tomará a su cargo organizar el mismo y a su exclusivo cargo efectuará el traslado en aviones sanitarios, de línea, tren o ambulancia, según la gravedad del caso. Únicamente las exigencias de orden médico son tomadas en consideración para decidir la elección del medio de transporte y el lugar de hospitalización. En todos los casos el transporte deberá ser previamente autorizado por el Departamento Médico de URUGUAY ASISTENCIA S.A.

h) Gastos de medicamentos: se **tomarán a cargo los medicamentos de urgencia, recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, hasta un tope máximo** en Uruguay \$ 6000 (pesos uruguayos seis mil), por año (topes incluidos en el límite previsto en la cláusula 5.3i).

i) Límite de gastos de asistencia médica: El monto total de gastos por todos los servicios detallados en la cláusula 5, tienen el siguiente tope máximo por año en Uruguay: \$ 30000 (pesos uruguayos treinta mil)

5.4 SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE URGENCIA: Cuando exista dolor intenso, infección o cualquier otro imprevisto hasta un tope por año en Uruguay: \$ 3000 (pesos uruguayos tres mil), topes incluidos en el límite previsto en la cláusula 5.3i).

5.5 DEDUCIBLE: Todos los servicios descriptos en las cláusulas precedentes de estas condiciones generales, tienen una franquicia deducible aplicable en cada oportunidad que los mismos sean brindados por URUGUAY ASISTENCIA S.A. En Uruguay \$ 190 (pesos uruguayos ciento noventa) impuestos incluidos

5.6 Cuando por lesión o enfermedad uno de los beneficiarios sea repatriado o trasladado por indicación de URUGUAY ASISTENCIA S.A. a su lugar de residencia habitual, URUGUAY ASISTENCIA sufragará los gastos de traslado de los restantes acompañantes (siempre que ellos también fueran beneficiarios del servicio), en el medio que URUGUAY ASISTENCIA S.A. considere más adecuado y sujeto a disponibilidad, hasta el domicilio habitual. En este caso se exigirá el reintegro de los billetes de pasajes no utilizados por los

beneficiarios a los efectos de su devolución a favor de URUGUAY ASISTENCIA S.A. Cobertura limitada al tope de cobertura prevista en la cláusula 5.3i

#### 5.7- TRASLADOS

En caso de que la hospitalización de un beneficiario deba ser superior a diez días, URUGUAY ASISTENCIA S.A. pondrá gratuitamente a disposición de un familiar un pasaje de ida y vuelta en el medio que considere adecuado para que pueda acompañar al beneficiario siempre que el mismo esté solo o se encuentre acompañado por un menor de edad. Cobertura limitada al tope de cobertura prevista en la cláusula 5.3i.

5.8 GASTOS DE HOTEL: URUGUAY ASISTENCIA S.A. cubrirá los gastos de hotel, sin extras, cuando por lesión o enfermedad y por prescripción médica dispuesta por el Dpto. Médico de URUGUAY ASISTENCIA S.A., un beneficiario precise prolongar su estancia por convalecencia. En este caso los gastos tendrán un tope de:

U\$S 50 (dólares estadounidenses cincuenta) por día. En todos los casos hasta un máximo de 10 días.

URUGUAY ASISTENCIA S.A. se hará cargo del mayor costo del pasaje del beneficiario, cuando éste sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso y no pueda respetarse dicha fecha por razones de enfermedad o accidente del beneficiario.

Cobertura limitada al tope de cobertura prevista en la cláusula 5.3i

#### 5.9 GARANTÍA DE VIAJE DE REGRESO Y REPATRIACIÓN FUNERARIA

5.9.1 .En caso de fallecimiento en Uruguay de un familiar hasta primer grado de un beneficiario, URUGUAY ASISTENCIA S.A. tomará a cargo los gastos de traslado hasta el domicilio habitual del beneficiario.

5.9.2 En caso de fallecimiento de un beneficiario durante el viaje, por accidente o enfermedad imprevista, URUGUAY ASISTENCIA S.A. organizará y tomará a cargo los gastos de féretro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta el lugar de inhumación en Uruguay, por el medio que URUGUAY ASISTENCIA S.A. considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, serán a cargo de los familiares. Asimismo tomará a cargo los gastos de traslado de los restantes beneficiarios acompañantes, en el medio que URUGUAY ASISTENCIA S.A. considere más adecuado y sujeto a disponibilidad, hasta el domicilio habitual.

5.9.3 En ambas cláusulas (5.9.1 Y 5.9.2) se exigirá a los familiares el reintegro del/los pasaje/s no utilizados por el/los beneficiarios, a los efectos de su devolución a favor de URUGUAY ASISTENCIA S.A.

5.10 LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE: URUGUAY ASISTENCIA S.A. asistirá al titular con todos los medios a su alcance para localizar equipajes extraviados, sin que esto implique ninguna responsabilidad por parte de URUGUAY ASISTENCIA S.A.

5.11 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: URUGUAY ASISTENCIA S.A. se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los beneficiarios objetos de las prestaciones de esta modalidad.

#### 5.12 EXCLUSIONES

Las obligaciones asumidas por URUGUAY ASISTENCIA S.A. sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de salida. Quedan expresamente excluidas todas las dolencias crónicas y/o preexistentes, conocidas o no, así como sus consecuencias y agudizaciones. En este caso URUGUAY ASISTENCIA S.A. sólo reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiere, la primera consulta clínica por la que se determine la preexistencia de la enfermedad.

Tampoco darán derecho a la asistencia contratada ni a reintegro alguno de los siguientes casos:

- a. Dolencias pre - diagnosticadas o preexistentes a la fecha de salida del viaje. También continuación de tratamientos iniciados en Uruguay.
- b. Evoluciones o complicaciones naturales de dolencias o enfermedades preexistentes o crónicas, conocidas o no por el Beneficiario antes del inicio del viaje. Incluso sus agudizaciones y/o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). A éste efecto URUGUAY ASISTENCIA solamente a su criterio abonará la primera consulta clínica que le permita determinar la preexistencia de la enfermedad y sólo hasta un monto máximo de \$ 6.000 (Pesos uruguayos seis mil) por todo concepto.
- c. Infecciones, enfermedades, lesiones u procesos resultantes de acciones criminales perpetradas directa o indirectamente por el Beneficiario;
- d. Enfermedades y/o lesiones resultantes de tentativa de suicidio;
- e. Tratamientos de molestias u otros estados patológicos provocados por la ingesta o administración intencional de drogas, narcóticos, tóxicos, bebidas alcohólicas de cualquier tipo, o por el uso de medicamentos sin receta médica;
- f. Cuadros que envuelvan patologías de origen psiquiátrico o psicológico, así como cualquier tipo de enfermedad mental.
- g. Afecciones o lesiones consecuentes de la mala exposición al sol, no habiendo tomado las precauciones necesarias tales como horarios adecuados de exposición solar y uso de filtro solar adecuado para el tipo de piel del Beneficiario.

- h. Partos, controles, exámenes y complicaciones de gestación. Abortos cualquiera sea su etiología.
- i. Gastos de lentes, prótesis en general, de carácter definitivo o provisorio, audífonos, compra de silla de ruedas o muletas, o cualquier otro aparato de tipo ortopédico.
- j. Ortodoncia;
- k. Prácticas no reconocidas como medicina tradicional en el lugar del evento.
- l. Consecuencias de irradiación, transmutación nuclear, desintegración o radioactividad.
- m. Ocurrencias en situaciones de guerra, conmociones sociales, actos de terrorismo o sabotaje, detención por parte de por ocurrencia de delito, salvo que el Beneficiario pruebe que lo sucedido no tiene relación con referidos eventos;
- n. Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias de complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes al Equipo Médico de URUGUAY ASISTENCIA.
- ñ. Asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de práctica de deportes de corte riesgos, incluyendo, pero no limitado a: automovilismo, motociclismo, boxeo, polo, rugby, ski acuático, jet ski, moto de nieve, vehículos todo terreno, snowboard, skate, parasail, buceo, aladeltismo, alpinismo, ski u otros deportes invernales practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
- o. Controles de tensión, hipertensión arterial, y sus consecuencias
- p. Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, SIDA y HIV en todas sus formas y manifestaciones. Enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de URUGUAY ASISTENCIA. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, URUGUAY ASISTENCIA quedará relevada de prestar sus servicios. Para ese fin URUGUAY ASISTENCIA se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- q. Terremotos o erupciones volcánicas, maremotos y en general cualquier catástrofe natural o calamidad pública.
- r. Accidentes ocurridos al Beneficiario durante al realización de un trabajo manual remunerado.
- s. Visitas médicas de control, tratamientos de rehabilitación.
- t. Asistencia por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso que el viajero no haya procedido a seguir las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.

## **ARTICULO 6: ASISTENCIA FUNERARIA**

**DEFINICIONES:** a los efectos de esta cobertura se entenderá por:

**LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL:** El domicilio declarado por el Beneficiario al momento de contratar el servicio, que deberá estar necesariamente en Uruguay y a la que se realizarán las repatriaciones.

**COBERTURA:** Para personas de hasta 70 años de edad a partir de los 9 meses de contratación del servicio, para personas de 71 a 74 años de edad a partir de 18 meses de contratación del servicio y para personas de 75 años de edad en adelante a partir de los 36 meses de contratación del servicio.

**BENEFICIARIO** Se entiende en el presente contrato que para la cobertura de servicio fúnebre, el Beneficiario será exclusivamente el titular del servicio.

**AMBITO TERRITORIAL:** Las coberturas referidas se devengarán únicamente dentro territorio de la República Oriental del Uruguay.

### **ASISTENCIA FÚNEBRE**

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

#### **6.1.- Servicio de coordinación en caso de fallecimiento:**

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

#### **6.2.- Transporte o repatriación nacional del beneficiario fallecido:**

En caso de fallecimiento del beneficiario a causa de una enfermedad o accidente, URUGUAY ASISTENCIA S.A. 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.

URUGUAY ASISTENCIA S.A. 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 URUGUAY ASISTENCIA S.A. la elección del medio de transporte a utilizar para el traslado de restos.

Esta cobertura no tiene límite económico.

### **6.3.- Gastos funerarios y de inhumación:**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, URUGUAY ASISTENCIA S.A. asumirá los gastos de servicios funerarios y de inhumación hasta un límite de \$ 20.000 (pesos uruguayos veinte mil). Dichos servicios incluyen:

- Trámite para obtener Certificado o Acta de Defunción.
- Arreglo/preparación del cuerpo.
- Cofre funerario.
- Sala velatoria.
- Transporte para familiares inmediatos (máx. 4 personas).
- Carroza fúnebre al cementerio.
- Libro recordatorio.
- Cuatro años de nicho en arrendamiento o cremación.

### **6.4.- Transmisión de mensajes urgentes:**

URUGUAY ASISTENCIA S.A. se encargará de transmitir los mensajes urgentes a los familiares del Beneficiario.

### **6.5.- 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.

Quedan excluidos los servicios que el Beneficiario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento de URUGUAY ASISTENCIA S.A.

Quedan excluidos los servicios derivados de fallecimientos por 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.

Quedan excluidos los servicios derivados de fallecimientos causados por suicidio, mala fe del Beneficiario o por la participación del Beneficiario en actividades dolosas.

Quedan excluidos los servicios derivados de fallecimiento por hechos derivados de terrorismos, motín, asonada o tumulto popular.

Quedan excluidos los servicios derivados de fallecimiento por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas del Orden Público o Cuerpos de Seguridad.

Quedan excluidos los servicios derivados de fallecimientos en situaciones en que el conductor del vehículo en que viajaba el Beneficiario 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.

### **ARTICULO 7: ACOMPAÑANTE EN SANATORIO**

En caso de hospitalización del beneficiario titular del servicio, su cónyuge o concubino/a, hijos de hasta 21 años, o sus padres, siempre que vivan en el mismo domicilio, por enfermedad o accidente, UA asumirá la cobertura de un servicio de acompañante en sanatorio por hasta 40 horas por evento, en franjas de 8 horas, con un límite de hasta dos eventos por año calendario.

### **ARTICULO 8: ASISTENCIA JURÍDICA**

ÁMBITO TERRITORIAL: La cobertura referida se devengará únicamente dentro territorio de la República Oriental del Uruguay

### **8.1 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA**

El PRESTADOR 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 URUGUAY ASISTENCIA 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 fiscal o impositiva
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral

### **OPERATIVA DE SERVICIO**

#### a) Apertura de expediente

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

#### b) Asignación del servicio al asesor jurídico

El PRESTADOR 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, el PRESTADOR 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.

### **8.2 AYUDA LEGAL 24 HS**

El PRESTADOR 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 el PRESTADOR 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 hasta dos oportunidades por año calendario.

#### **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

### **OPERATIVA DE SERVICIO**

#### a) Apertura de expediente

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

#### b) Asignación del servicio al asesor jurídico

El PRESTADOR 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.

## **NORMAS GENERALES**

### **Artículo 9.-**

#### **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.

#### **9.1.- 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.

#### **9.2.- 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.

#### **9.3.- 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.

#### **9.4.- 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.

El Beneficiario Autorizar 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.

#### **9.5.- 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 descritas. 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.

#### **9.6.- 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.

#### **9.7.- RESPONSABILIDAD:**

UA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, 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.

#### **9.8.- 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.

#### **9.9.- 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.

#### **9.10.- PRESCRIPCIÓN 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.

#### **9.11. 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 Beneficiario cuente con otra cobertura, de UA u otra 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.

#### **9.12 CENTRAL DE ALARMA:**

El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número (598) 2915 6386.