

## **PRIMERO. ALCANCE Y CONDICIONADO DEL PRODUCTO**

### **1.1 MODALIDAD DE PRESTACION DEL SERVICIO:**

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

### **1.2 DEFINICIONES**

**Beneficiarios:** Adquirirá la condición de beneficiario, toda persona física tarjetahabientes de Créditos Directos que contrate el servicio Línea Directa Jurídica Laboral.

**UYAS/U.A/ Prestador:** URUGUAY ASISTENCIA S.A, es el prestador que se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas en el Servicio.

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

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

**Servicio(s):** son las prestaciones de asistencia comprometidas por el presente y UYAS que se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas en el SERVICIO.

**Partes:** Son partes del contrato la persona indicada como CREDITOS DIRECTOS, L.R, el BENEFICIARIO /CLIENTE Y UYAS.

**1.3 SERVICIO:** Ninguno de los servicios de asistencia descritos en este condicionado será considerado un seguro. Los Beneficiarios y/o Usuarios de los servicios, al suscribir aceptan la contratación de un servicio de asistencia y son los siguientes:

### **1.4 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS:**

El producto Línea Directa Jurídica Laboral incluye dos servicios de asistencia: (i) Asistencia Laboral y (ii) Asistencia legal/notarial telefónica.

#### **(i) ASISTENCIA LABORAL:**

Para solicitar los servicios de ASISTENCIA LABORAL usted deberá contactarse con la central de alarma exclusiva: El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año.

Una vez comunicado con la Central de Operaciones antes referido, Usted deberá informar al mismo:

- Su nombre y apellido tal como figura en su tarjeta de Créditos Directos.
- Su número de Tarjeta.
- El tipo de asistencia requerida

A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en las presentes condiciones, usted recibirá las instrucciones correspondientes acerca de los Profesionales que lo atenderán.

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

### **A) ORIENTACIÓN JURÍDICA LABORAL TELEFÓNICA**

Se brindará a los Beneficiarios un servicio de asesoramiento jurídico laboral telefónico en relación a cualquier cuestión legal laboral: legislación laboral, salud e higiene, seguridad, etc., que se le pudiera presentar.

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

**Límites de eventos:** No hay límites para este servicio.

### **OPERATIVA DE SERVICIO**

a) Apertura de expediente:

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

b) Asignación del servicio al asesor jurídico:

Se agenda la llamada con el asesor jurídico.

c) Realización de la consulta:

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

d) Cierre de expediente:

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

### **B) Asistencia para búsqueda de empleo: INFO EMPLEO**

#### **ASISTENCIA INFO EMPLEO**

Por ese medio, los usuarios podrán acceder a los siguientes servicios brindados por profesionales.

#### **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.

#### **Armado de CV**

#### **Mejora de CV**

Nuestros profesionales analizarán su CV y realizarán recomendaciones y mejoras.

#### **Búsqueda de Empleo**

Le sugeriremos Consultoras Laborales acorde a su perfil. Dónde presentar su CV y cómo.

#### **Curso de Reinserción Laboral**

Lo capacitamos en los elementos claves para conseguir nuevo empleo: búsqueda según perfil, preparar su CV, etc.

#### **Marketing Personal**

Capacitación es como potenciar su perfil, cuidar su empleo cuidando su apariencia. Trato con sus superiores, etc.

### **Características del Servicio**

Los servicios serán prestados previa coordinación, sin límite de eventos.

#### **C) Pagos mensuales por Desempleo Involuntario**

1.4.1 SERVICIO PARA EMPLEADOS POR CUENTA AJENA CON CONTRATO LABORAL POR TIEMPO INDEFINIDO (PERMANENTE) CON JORNADA COMPLETA (excluido funcionarios de carácter político o de particular confianza de cualquier Administración pública y trabajadores temporales en los periodos de no ocupación).

1.4.2 En caso de desempleo involuntario derivado de la relación laboral, siendo causa ajena a la voluntad del trabajador y no imputable al mismo y una vez transcurrido el período de espera de sesenta días (60), UYAS cubrirá desde el día treinta y uno (31), consecutivo (calendario) de desempleo.

1.4.3 UYAS cubrirá mediante su canasta hasta cuatro (4) meses de cobertura de \$ 3.000 (pesos uruguayos tres mil) cada mes, los que se cargarán automáticamente a la Tarjeta de C.D todos los meses, para que la use en compra de comestibles, pago de facturas de luz, agua, etc.

Se entiende como jornada completa trabajar un mínimo de dieciséis (16) horas semanales.

1.4.4 PERÍODO DE ESPERA: Existe un período de espera a partir de la fecha de inicio de vigencia del servicio durante el cual UYAS no está obligada a pagar. Este período deberá cumplirse cada vez que se contrate el servicio. Dicho período es de sesenta días (60) desde la contratación del servicio. Este período deberá cumplirse por cada vez si el servicio es renovado e iniciará cada vez que se reingrese al servicio.

1.4.5 DEFINICIÓN DE DESEMPLEO INVOLUNTARIO: Para los efectos de este beneficio, se entiende por desempleo involuntario, la desvinculación laboral que se produzca por alguna de las siguientes causas: Despido sin causa justificada, despido por fuerza mayor; excepto en los casos mencionados en las exclusiones del Servicio o por falta o disminución de trabajo no imputable al empleador, extinción del contrato de trabajo por quiebra o concurso del empleador.

1.4.6 EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE DESEMPLEO: No se pagarán beneficios por desempleo involuntario en los siguientes casos:

- El desempleo que se notifique al Beneficiario, durante los primeros sesenta (60) días de inicio de cobertura del presente servicio.
- Terminación voluntaria por parte del trabajador del derecho de remuneración, salario, ingresos o sueldo;
- Retiro, pensión o jubilación;
- Muerte;
- Desempleo normal por temporadas o terminación de contrato (empleo por tiempo definido);
- Incapacidad permanente por accidente, enfermedad, desorden mental;

- Conocimiento de desempleo pendiente antes de la fecha de efectividad del Servicio;
- Despido por el patrono por una causa justificada tal y como, pero sin limitarse a, conducta criminal malintencionada (actividad ilícita según lo establecido por las leyes aplicables), violación de políticas establecidas, negligencia, actos prohibidos, conducta impropia intencionada o conflicto de intereses;
- Trabajo por cuenta propia;
- Cuando el desempleo sea producto de las siguientes causas y las mismas afecten directamente al patrono:
  - Guerra o acto de guerra, declarada o no;
  - Ocurrencia nuclear;
  - Conmoción civil, motín, insurrección, rebelión, revolución;
- Desempleo normal o estacional para la ocupación del Beneficiario;
- Desempleo voluntario o debido a la mala conducta del Beneficiario;
- Cuando su contrato se extinga por expiración del tiempo convenido y/o finalización de la obra o servicio objeto del contrato;
- Si el beneficiario no reside habitualmente en Uruguay.
- El Beneficiario no tiene derecho al cobro de las prestaciones por Desempleo en ninguno de los siguientes supuestos:
  - Situaciones de desempleo o notificación de despido dentro del periodo de carencia;
  - Si inmediatamente antes de la fecha de inicio del Servicio de Desempleo, el Beneficiario no ha tenido relación laboral con contrato indefinido, debiendo haber permanecido en esta situación durante un periodo continuado de al menos doce (12) meses con el mismo empleador y que el vínculo permanezca vigente.
  - Si el Beneficiario rechaza un trabajo alternativo ofrecido por el empleador acorde con su formación, previa experiencia y ubicación de dicho puesto de trabajo.
  - Si el desempleo se produce después de que el Beneficiario haya alcanzado la edad legal de jubilación con respecto a la actividad que llevaba a cabo, y reúna todos los requisitos legales necesarios para acceder a la prestación de jubilación.
  - Por paros parciales del contrato de trabajo fijo de carácter discontinuo.

**1.4.7 PROCEDIMIENTOS y NOTIFICACIONES.-** El Beneficiario deberá notificar a la central telefónica de UYAS ante cualquier suceso que dé lugar a una reclamación en un plazo de quince (15) días desde la ocurrencia del mismo. UYAS enviará al Beneficiario el formulario de reclamaciones apropiado y le explicará el procedimiento de reclamación.

Este término podrá ampliarse, pero no reducirse por las partes.

Sin perjuicio de la libertad probatoria, el Beneficiario deberá presentar los siguientes documentos, sin que se constituyan los únicos por medio de los cuales se puede probar la ocurrencia del evento:

1. Fotocopia del documento de identidad del Beneficiario.

2. Documento que demuestra el desempleo involuntario: Prueba de interrupción de aportes a la seguridad social por parte del Beneficiario y de que no tiene aportes por un nuevo empleo. Debe figurar causal de baja ante el BPS (registro de baja).

#### **1.4.8 EN CASO DE UN EVENTO UYAS PODRÁ:**

En caso de desempleo, verificar: el despido con el empleador y corroborar que el Beneficiario se mantiene en situación de desempleo durante el uso del servicio descrito de pago por hasta cuatro meses.

UYAS tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente, comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Beneficiario para que se lleve a cabo esa comprobación, liberará a UYAS de cualquier obligación para con el Beneficiario.

#### **(ii) ASISTENCIA LEGAL/NOTARIAL TELEFÓNICA:**

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

La consulta será atendida por un profesional designado 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. Alquileres. Contratos, reajustes, desalojos y lanzamientos:
- 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. Liquidaciones, despidos y accidentes de trabajo.
- Consultas sobre cuestiones tributarias, fiscales o impositivas.
- Consultas sobre Derecho de familia. Sucesiones, separación de bienes y capitulaciones, divorcios, violencia doméstica, pensiones alimenticias, convenio de menores, tenencias y visitas.

- Consultas sobre cuestiones notariales tales como: Adquisición de bienes. Compraventa de inmuebles y automotores, hipotecas, poderes, testamentos, testimonios y certificados notariales.
- Etc.

#### **1.4.10 OPERATIVA DEL SERVICIO DESCRITO:**

a) Apertura de expediente.

- El Beneficiario contacta con UYAS 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.

- UYAS 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, UYAS 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.

## **SEGUNDO. NORMAS GENERALES**

### **2.1 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.

### **2.2 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.

### **2.3 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.

### **2.4 COOPERACION:**

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.

### **2.5 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.

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

La responsabilidad de UYAS cesará automáticamente cuando cada uno de los 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, 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.

### **2.6 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.

#### **2.7 PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD:**

Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista deberá ser presentada dentro de los treinta (30) días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

#### **2.8 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 UYAS, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

#### **2.9 CENTRAL DE ALARMA:**

EL BENEFICIARIO PODRÁ LLAMAR A LA CENTRAL DE ALARMA LAS 24 HORAS DEL DÍA DURANTE TODO EL AÑO, AL NÚMERO **TEL DE ASISTENCIA: 29035675**