

ANEXO VIII**PLAN ACOMPAÑAMIENTO DIRECTO****PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL Y CARENCIA APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS.**

Las cláusulas del presente Plan regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas del presente plan y sus cláusulas deviene indispensable para la prestación, por parte de MAWDY, de los servicios previstos en el presente Clausulado. El Beneficiario manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Clausulado, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

El presente Plan y su clausulado se considerarán conocidos y aceptados por los Beneficiarios al momento en que sea solicitada la prestación de algunos de los servicios contenidos en el presente documento.

Para solicitar los Servicios aquí incluidos, el Beneficiario deberá contactarse con la Central de Alarma (también denominada en adelante “Central de Operaciones”) exclusiva. El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número exclusivo 29008365.

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

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

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

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

Para tener derecho a la prestación y acceder al servicio requerido, es condición indispensable que el Beneficiario esté al día en el pago del Servicio.

La totalidad de los servicios regulados en el presente Clausulado tienen un período de carencia de setenta y dos (72) horas desde la adquisición del plan objeto de los mismos. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período carencia antes descripto, no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Clausulado.

SEGUNDO: DEFINICIONES

“Beneficiario/Titular/Usuario”: es la persona física que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan.

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

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

“Hecho Garantizado”: Todo hecho cMAWDY consecuencias estén total o parcialmente amparadas por este Plan. El conjunto de los daños derivados de un mismo hecho garantizado constituyen un solo hecho garantizado.

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

TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este documento será de aplicación dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay.

CUARTO: SERVICIOS INCLUIDOS

El presente Plan Acompañamiento Directo, cuyas condiciones se describen a continuación, incluye los siguientes servicios de asistencia: i) Acompañante en Sanatorio, ii) Orientación Jurídica Telefónica, y iii) Orientación Telefónica en Apoyo Personal.

QUINTO: ACOMPAÑANTE EN SANATORIO.

El presente servicio es aplicable al Beneficiario titular del servicio. En caso de hospitalización del Beneficiario por enfermedad o accidente, MAWDY pondrá a disposición un servicio de acompañante durante la internación en sanatorio por hasta cuarenta (40) horas por Hecho Garantizado, con un límite máximo de hasta tres (3) Hechos Garantizados por año calendario (lo que implica un límite máximo total de ciento veinte (120) horas al año). Los Hechos Garantizados se pueden dividir en módulos de ocho (8) horas como mínimo.

5.1. EXCEPCIONES.

Quedan exceptuadas del presente servicio y por tanto no son objeto de la prestación las siguientes situaciones:

- a) **Beneficiarios diagnosticados como pacientes psiquiátricos, estén internados en sanatorios psiquiátricos o no,**
- b) **Beneficiarios internados con custodia policial.**

5.2. OPERATIVA DEL SERVICIO.

a) Apertura de expediente: El Beneficiario podrá contactar las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que debe prestarse el servicio de acompañante, en qué institución médica se encuentra internado, y la cantidad de días consecutivos que requiere del servicio conforme a las condiciones de este Plan.

b) Asignación del servicio: Se agenda el servicio de acompañante con la persona referida por MAWDY, facilitándole los datos del Beneficiario para una mejor realización del servicio.

c) Realización del servicio: El día previsto y a la hora establecida, se presentará en la institución señalada para realizar el servicio de compañía.

d) Cierre de expediente: Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

SEXTO: ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA.

MAWDY brindará a los Beneficiarios un servicio de asistencia jurídica telefónica en relación a cualquier consulta legal en materia civil, fiscal, administrativa, penal y laboral, que se le pudiera presentar.

Los rubros de consulta comprendidos en el servicio alcanzan:

- Consultas sobre cualquier cuestión penal.
- Consultas sobre cualquier cuestión civil.
- Consultas sobre cualquier cuestión de derecho administrativo.
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral.

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

6.1 OPERATIVA DEL SERVICIO:

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas de lunes a domingo de 08:00 a 20:00.

b) Asignación del servicio al asesor jurídico: Se agenda el contacto telefónico con el asesor jurídico en un plazo que no podrá ser superior a las 24 (veinticuatro) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

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 asistencia, se procede al cierre de expediente.

e) Verificación: Una vez culminada la consulta, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido adecuada.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio.

6.2. LÍMITE MÁXIMO:

Este servicio no tiene límite de Hechos Garantizados por año calendario.

SÉPTIMO: ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN APOYO PERSONAL.

MAWDY referirá a los Beneficiarios un servicio de **orientación telefónica personal**, brindado por **asesores especializados en acompañamiento personal, manejo del estrés y desarrollo personal**.

El servicio está orientado a brindar **escucha activa y orientación general** frente a situaciones de estrés, preocupación, eventos puntuales que afecten el bienestar cotidiano del Beneficiario.

Este servicio no constituye atención psicológica, psiquiátrica ni terapéutica clínica, ni reemplaza tratamientos profesionales de salud mental.

7.1. ALCANCE DE LA ORIENTACIÓN.

La orientación telefónica podrá incluir:

- Escucha y acompañamiento en situaciones de estrés o carga emocional.
- Orientación para el manejo de emociones en situaciones cotidianas.
- Técnicas básicas de relajación, respiración y autocuidado.
- Apoyo motivacional frente a cambios personales o situaciones difíciles.
- Herramientas generales de afrontamiento y organización personal.

7.2. EXCEPCIONES:

Quedan exceptuados y por tanto no forman parte del objeto del servicio las siguientes situaciones:

- **Diagnóstico de trastornos psicológicos o psiquiátricos.**
- **Tratamientos terapéuticos clínicos o seguimiento psicológico o psiquiátricos.**
- **Emergencias o situaciones que requieran intervención de psicólogo o médica especializada.**

En estos casos, se recomendará al Beneficiario acudir a un profesional de la salud o a

servicios especializados.

7.3. OPERATIVA DEL SERVICIO:

- a) **Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central Operativa para solicitar el servicio.
- b) **Asignación del servicio:** Se agenda la llamada con el asesor en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas hábiles.
- c) **Realización de la consulta:** En la fecha y hora acordadas, el asesor brindará la orientación telefónica.
- d) **Cierre de expediente:** Finalizada la consulta, se procede al cierre del expediente.

7.4. LÍMITE MÁXIMO:

Este servicio se brindará hasta el límite máximo de seis (6) Hechos Garantizados por año calendario.

.

OCTAVO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.

Los Servicios brindados de acuerdo al presente Clausulado estarán vigentes por un plazo de un (1) año desde la contratación por parte del Beneficiario y serán renovados automáticamente, salvo que el Beneficiario manifieste su intención de no renovarlo.

NOVENO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

- a) Obtener la autorización de MAWDY a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por MAWDY. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de este servicio y exonera a MAWDY de la obligación de brindar Servicios o reembolso.
- c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este clausulado para esta situación.
- d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del Hecho Garantizado y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios, así como de todos los gastos reembolsables por MAWDY.
- e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Clausulado, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de 24 horas de ocurrido el Hecho Garantizado), indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar

cualquier acción o efectuar cualquier pago.

MAWDY 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.

MAWDY 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.

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

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

DÉCIMO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

UNDÉCIMO: NORMAS GENERALES.

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

No obstante, en estos casos, MAWDY 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, MAWDY reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por Hecho Garantizado indicada en el presente para cada caso.

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

DUODÉCIMO: REMBOLSOS.

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

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

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

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

DECIMOTERCERO: LIMITACIONES

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

DECIMOCUARTO: COOPERACIÓN

El Beneficiario cooperará con MAWDY, 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 MAWDY.

El no cumplimiento de estos términos habilitará a MAWDY a cancelar la prestación prevista por el presente clausulado.

DECIMOQUINTO: CESIÓN DE DERECHOS

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a MAWDY, 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 Hecho Garantizado que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías o servicios descriptos. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a MAWDY, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

DECIMOSEXTO: RESPONSABILIDAD

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

Las obligaciones que asume MAWDY 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 MAWDY 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 MAWDY cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios previstos sea proporcionado.

MAWDY 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 clausulado.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, MAWDY 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.

DECIMOSÉPTIMO: CANCELACIÓN

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

DECIMOCTAVO: DECLARACIÓN.

El uso de los Servicios implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario declara que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con MAWDY puedan ser grabadas.

DECIMONOVENO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.

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

VIGÉSIMO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.

En ningún caso MAWDY prestará los servicios de asistencia establecidos en el presente,



ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el titular, o sus representantes, solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a MAWDY.

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