

## TÉRMINOS GENERALES DE ASISTENCIA GLOBAL

### 1. INTRODUCCION

El programa ASISTENCIA GLOBAL le brinda Asistencia al Hogar, Odontológica, Legal, Personal, Psicológica y conexión con profesionales ante cualquier eventualidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo a los Términos Generales del presente contrato y dependiendo del paquete de servicios contratado por el BENEFICIARIO.

**2.-**A los efectos del presente contrato se entiende por:

**2.A) BENEFICIARIO:** La persona física que suscribe el contrato como titular. En caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como BENEFICIARIO a la persona física designada por dicha persona jurídica a los efectos del presente.

Los Beneficiarios deben constituir domicilio en la República Oriental del Uruguay. A efectos del presente servicio, se entiende por domicilio constituido el declarado al momento de la contratación.

**OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

Para permitir a ASISTENCIA GLOBAL 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 ASISTENCIA GLOBAL a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.

b) Aceptar las soluciones propuestas por ASISTENCIA GLOBAL.

c) Los servicios asistenciales deberán ser, en todos los casos, solicitados a ASISTENCIA GLOBAL por teléfono y previamente autorizados por la Central Operativa.

**2.B) SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en ASISTENCIA GLOBAL y que se refiere el presente documento.

**2.C) SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

**2.E) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un BENEFICIARIO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un BENEFICIARIO durante la vigencia del presente contrato.

**2.F) FECHA DE INICIO:** Los Servicios de Asistencia que ofrece ASISTENCIA GLOBAL estarán a disposición de los BENEFICIARIOS a partir de los noventa (90) días corridos de formalizada la presente contratación.

**2.G) REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del BENEFICIARIO que realice alguna gestión tendiente a posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

### 3. SOLICITUD DE ASISTENCIA

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este Contrato, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando los datos identificatorios que correspondan para cada caso:

- nombre y apellido del titular de la póliza
- nombre del beneficiario, parentesco con el titular
- lugar de asistencia (lo más exacto posible)
- teléfono de contacto
- antecedentes médicos

Todas las llamadas telefónicas referidas a servicio de asistencia serán grabadas de forma tal de facilitar el control del servicio.

#### **4. REFERENCIA DE TALLERES MECANICOS ESPECIALIADOS**

En oportunidad de la prestación de un servicio de auxilio el Prestador apoyará al Beneficiario aportándole una lista de referencia de talleres en la localidad en que ocurra la avería o accidente.

##### **4.1. Vehículos cubiertos y Eventos**

Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos que se registren a través de la solicitud de asistencia mecánica, sin límite de vehículos por Beneficiario.

#### **5. ASISTENCIA AL HOGAR**

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

#### **EMERGENCIAS Y LÍMITE DE GASTOS ASUMIDOS**

El beneficiario dispondrá de este servicio hasta tres eventos por año calendario, pudiendo utilizarlos en cualquiera de los rubros descriptos en los numerales siguientes.

El límite máximo de gastos asumidos para estas reparaciones por el Prestador, por evento y por beneficiario es de \$U 1.000.

##### **5.1. PLOMERÍA**

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda, el PRESTADOR 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 y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo del PRESTADOR, en la forma establecida en el numeral 5.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). 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 al PRESTADOR.

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.

#### **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 rotura 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.

## **5.2. ELECTRICIDAD**

1. En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, el PRESTADOR 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.

2. Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad del PRESTADOR por cada evento o serie de eventos serán las mismas que se indican en el Nro. 5 de este adicional.

3. La reparación estará limitada a fallas o averías que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura, como la renovación de tendidos eléctricos o reparaciones de magnitud.

### **Quedan excluidas de la presente cobertura:**

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.

4. La reparación de elementos propios de comunicación tales como Teléfonos, Centrales Telefónicas, Módems, Routers, etc.

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

6. El suministro de filtros para derivados u otro tipo de elemento, los que serán a entero cargo del beneficiario.

## **5.3. CERRAJERÍA**

1. En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otra garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda, la salida de la misma o de una de sus dependencias, el PRESTADOR 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.

2. Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad del PRESTADOR por cada evento o serie de eventos, serán los mismos que se indican en el Nro.5. de este adicional.

3. La reparación estará limitada a la apertura y/o reparación de la cerradura o cerrojo, o instalación de un nuevo sistema, pero no incluyendo los repuestos, juegos de llaves, ni el costo de los sistemas de seguridad.

## **5.4. VIDRIERIA**

Este servicio estará disponible cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble de uso habitacional del BENEFICIARIO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros.

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

2. Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad del PRESTADOR por cada evento o serie de eventos serán de cargo de ASISTENCIA GLOBAL hasta la concurrencia del monto límite establecido en el Nro. 5 de este adicional.

## **5.5. CONDICIÓN DE EMERGENCIA**

El concepto de "emergencia" a los efectos del presente contrato vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios:

### **5.5.1. PLOMERÍA.**

Rotura de instalaciones fijas de la vivienda que produzcan daños, tanto en los bienes del Beneficiario, como en los de otras personas; las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda, aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

#### **5.5.2. ELECTRICIDAD**

Ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.

#### **5.5.3. CERRAJERÍA**

Cualquier contingencia que impida el acceso del Beneficiario a la vivienda, la salida de la misma o de una de sus dependencias, y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas.

#### **5.5.4. VIDRIERIA**

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

### **6. SERVICIOS ESPECIALES**

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

### **7. EXCLUSIONES GENERALES**

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas en las cláusulas del Artículo 5, quedan excluidos además de la cobertura de emergencia los siguientes daños y contingencias:

7.1. Los provocados intencionalmente por el Beneficiario o que deriven de actos dolosos, de negligencia o de impericia por parte de éste.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

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

7.6. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento del PRESTADOR.

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

7.8. 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.

7.9. 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.

## **8. CONEXIÓN CON PROFESIONALES**

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

8.1.1 Plomería.

8.1.2 Electricidad.

8.1.3 Cerrajería.

8.1.4 Vidriería.

8.1.5 Albañilería.

8.1.6 Pintura.

8.1.7 Carpintería.

8.1.8 Herrería.

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

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

## **9. OPERATIVA DE SERVICIO**

### **9.1. Apertura de expediente.**

El Beneficiario se contacta con el PRESTADOR 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.

### **9.2. Asignación del servicio al proveedor.**

El operador del PRESTADOR 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.

### **9.3. 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 al PRESTADOR (si es posible desde el propio domicilio) de modo que se asegure que el importe y el tipo de intervención son los adecuados.

### **9.4. 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 al PRESTADOR.

### **9.5. Verificación del servicio.**

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

A estos efectos el PRESTADOR facilitará una ficha de servicio al BENEFICIARIO quien firmará la misma de conformidad con el trabajo realizado.

## 10. PROCEDIMIENTO

Todos los servicios para la asistencia domiciliar de emergencia o de conexión para servicios anexos, deben ser solicitados al PRESTADOR 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 el PRESTADOR 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.

\* Detalles requeridos por el Analista referidos a la incidencia que sean relevantes para la cobertura.

La llamada telefónica será considerada como aviso o denuncia de siniestro, en razón de lo cual el Beneficiario autoriza expresamente al PRESTADOR 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 del PRESTADOR las 24 horas del día durante todo el año.

## 11. ASISTENCIA MEDICA, ODONTOLÓGICA, PSICOLÓGICA Y LEGAL.

**11.1. Conexión con profesionales.** La Compañía se encargará en caso de necesidad de informar y orientar al beneficiario acerca de las instituciones sanitarias, centros médicos, odontólogos, médicos y abogados dentro de su lista de proveedores concertados.

**11.2. Condiciones de la prestación de asistencia Odontológica opcional DentalAssist AG con cargo adicional para sus planes SELECT y VIP.** Para acceder a ellas el prestatario debe activar el abono mensual detallado debajo para cada plan de cobertura. El Plan Select puede ser contratado en forma única por el usuario contando éste con las prestaciones detalladas en el esquema debajo. En caso de ser contratado el Plan Select por clientes activos de AG Hogar Básico, las prestaciones ofrecidas serán similares a las del Plan VIP. El Plan VIP al ser contratado en forma única, incluye las prestaciones del Plan AG Hogar, más las detalladas en el esquema debajo:

Plan	Urgencias 24 horas en consultorios con convenio en Montevideo y Maldonado	Cobertura de acto profesional por accidente o traumatismo	Cobertura de acto profesional por condición preexistente a la incidencia	Cobertura de atención coordinada a domicilio sin costo	Coordinación opcional a domicilio sábados y domingos	Abono mensual (ajustable por IPC)
<b>SELECT</b>	<b>X</b>	<b>X<sub>(1)</sub></b>	<b>X<sub>(1)</sub></b>			<b>\$ 159</b>
<b>VIP</b>	<b>X</b>	<b>X<sub>(2)</sub></b>	<b>X<sub>(2)</sub></b>	<b>X<sub>(3)</sub></b>	<b>X<sub>(4)</sub></b>	<b>\$ 290</b>

1. Cobertura económica básica a partir de los 90 días de contratado el servicio por 2 incidencias al año por hasta \$1000 cada una en caso de actos de analgesia o extracción por condiciones preexistentes a la urgencia o 1 incidencia al año por hasta \$2000 cada una en caso de atención odontológica por accidentes con traumatismo con o sin hemorragia. En ningún caso se cubrirá económicamente más de 2 incidencias anualmente y el límite de responsabilidad será de \$2000 en el mismo período.

2. Cobertura económica a partir de los 90 días de contratado el servicio hasta 2 incidencias al año por hasta \$1500 para todos los casos sean éstos prestados en consultorio con coordinación o urgencia o prestados a domicilio en conjunto con la cobertura de visita indicada en el numeral 3.

3. La cobertura económica para atención en sanatorio o domicilio procede únicamente para casos de inmovilidad o incapacidad del abonado de trasladarse al consultorio causado por condiciones físicas derivadas de patologías, accidentes, gravidez u otro factor incapacitante que deberá ser fehacientemente corroborado al prestador por incidencias de: Tratamiento del dolor, Extracciones, Resinas, Arreglos, Reparaciones menores de prótesis dental y demás actos de baja complejidad. Ésta procederá con previa coordinación y agenda según disponibilidad del profesional y del instrumental por hasta 1 visita al año por hasta \$1500 (costo exclusivo de la visita). El costo del acto profesional realizado en la

visita será adicionado como una incidencia de las estipuladas en el numeral 2 con los límites estipulados en el mismo y el resto del costo del acto profesional (o de la visita en caso de no configurarse la inmovilidad o incapacidad del abonado para ser atendido en domicilio) será cubierto por el abonado en modalidad de copago en el acto o de acuerdo con la modalidad de pago provista por el proveedor del servicio. En ningún caso DentalAssist AG cubrirá más de 2 incidencias al año ni más allá del costo único máximo estipulado por visita más acto profesional (\$1500 + \$1500) ni asistirá en sanatorio o domicilio sin coordinación previa de acuerdo a la disponibilidad del profesional tratante y/o del instrumental. Las tarifas del profesional son las estipuladas por el canon de la Asociación Odontológica Uruguaya.

4.La cobertura económica al abonado será la misma que un día regular coordinado en la semana. El honorario preestablecido por fines de semana o días feriados será de \$2000 (dos mil pesos uruguayos) y será informado previamente al abonado, siendo el sobre costo (\$500) cobrado por el profesional en el acto médico como adicional copago en caso de ser una incidencia cubierta como se detalla en el artículo 3, de lo contrario será totalmente cubierto por el abonado.

### **11.3. Condiciones de la prestación de Asistencia Personal, Legal y Psicológica en caso de Hechos de Violencia (Protección Personal):**

AG Protección Personal es un plan personal de asistencia en caso de hechos de violencia en la vía pública o violencia doméstica (física o sexual) que ofrece cobertura económica luego de los 90 días de contratado (carencia) y por hasta 1 (un) evento anual único por cualquiera de las hipótesis a partir de la fecha de contratación. Para todos los casos, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la central de alarma al celular detallado al final de este documento. Este plan puede contratarse en forma única y separada o en conjunto con otro servicio de asistencia formando un paquete de coberturas claramente identificados y desarrollados al cliente al momento de la contratación.

En caso de hecho de violencia en la vía pública, constará de una cobertura económica de:

-Hasta \$ 3.000 por hurto o rapiña de efectivo extraído en cajero automático

O

-Hasta \$ 2.000 para reposición de bolso, celular u otro bien sustraído por hurto o rapiña en la vía pública y

-Hasta \$ 1.000 para cambio de cerradura y 2 copias de llaves en caso de robo de las mismas

Requisitos de asistencia:

- En caso de dinero en efectivo extraído de un cajero automático, se prestará la asistencia siempre que el atraco haya ocurrido como máximo en los 30 minutos siguientes a dicho retiro, en un radio de 300 metros del cajero automático y que el Beneficiario haya presentado la correspondiente denuncia a la policía o autoridades correspondientes dentro de las 4 horas inmediatamente siguientes al momento del atraco. El Beneficiario deberá acreditar suficientemente la cantidad retirada mediante justificante bancario al momento de proveer el correspondiente certificado de la denuncia policial la cual deberá indicar fecha y hora del atraco y de la denuncia. El límite de cobertura será el equivalente a \$ 3.000 (pesos uruguayos dos mil) por evento sin deducible, hasta 1 eventos por año.

- En caso de hurto o rapiña en la vía pública, se prestará la asistencia siempre que se haya presentado la correspondiente denuncia policial dentro de las 2 horas siguientes de producido el hecho y se deberá acreditar con factura correspondiente el valor del bien sustraído el cual deberá estar incluido dentro del certificado de denuncia provisto por el Beneficiario.

En caso de violencia doméstica (física o sexual) constará de una cobertura\* económica de:

-Hasta \$ 4.000 para gastos de alojamiento y/o

-Hasta \$ 4.000 para honorarios legales (abogado) y/o

-Hasta \$ 2.000 para reposición de celular destruido o inutilizado

-Asistencia psicológica y legal básica telefónica 24 horas en forma inmediata sin carencia alguna de antigüedad ni costo para el usuario.

(\* Coberturas complementarias y/o sustitutivas según la necesidad del usuario y aplicabilidad para el caso específico.

Requisitos de asistencia:

-Constancia de denuncia policial detallando: el incidente, el nombre del agresor (cónyuge o concubino) indicando si es primario o si existen antecedentes relacionados o penales y la fecha y hora de producidos tanto el incidente como la denuncia. El servicio de asistencia quedará

autorizado por lo términos aceptados del servicio para poder comunicarse con la dependencia policial a fin de certificar la información provista sobre la denuncia.

-Certificación del vínculo y relación de convivencia (partida de matrimonio o constancia policial).

-Constancia del médico forense actuante constatando las lesiones físicas y/o sexuales derivadas del incidente denunciado, en forma clara y legible y firmado y sellado por el profesional.

-La llamada de asistencia deberá producirse dentro de las 4 horas siguientes de radicada la denuncia en dependencia policial y no más de 12 horas de producido el incidente denunciado. Dicha llamada podrá ser grabada para control de la información provista. La solicitud extemporánea hará perder automáticamente la cobertura estipulada en el servicio.

-Una vez producida la llamada, el usuario deberá hacer llegar copias o imágenes claras y legibles de la documentación requerida a la central de urgencias en un plazo de hasta 24 horas de producido el incidente para su análisis y consideración. Asistencia Global dispondrá de 24 horas hábiles desde el momento de recibida la documentación, para expedirse sobre la procedencia o no de la cobertura según el material presentado.

En caso de aprobación del caso por parte de Asistencia Global, los fondos quedarán disponibles para:

-Reembolsar hasta \$4.000 (cuatro mil) pesos uruguayos de gastos de alojamiento. Estos fondos serán desembolsados al usuario contra presentación de facturas legales tanto de alojamientos diarios, semanales o mensuales los cuales corresponderán a los días, semanas o mes inmediato al incidente denunciado y tendrán como Consumidor Final al usuario beneficiario de la asistencia debidamente identificado con nombre y CI. Este comprobante (o comprobantes) deberán ser remitidos a Asistencia Global por correo electrónico o regular dentro de los siguientes 7 días corridos de producido el incidente denunciado.

-Reembolsar hasta \$4.000 (cuatro mil) pesos uruguayos de gastos por concepto de honorarios profesionales de asesoramiento legal dentro de los siguientes 7 días de producido el incidente denunciado. Estos fondos serán desembolsados al usuario contra presentación de facturas o recibos legales debidamente diligenciados y librados a nombre del usuario con nombre y CI. En los mismos deberá constar la razón de la prestación de los servicios profesionales con relación a los hechos denunciados. Este comprobante (o comprobantes) deberán ser remitidos a Asistencia Global por correo electrónico o regular dentro de los siguientes 7 días corridos de producido el incidente denunciado.

-Reembolsar hasta \$2.000 (dos mil) pesos uruguayos de gastos por concepto de destrucción o inutilización del celular personal del usuario dentro de los siguientes 7 días de producido el incidente denunciado. Estos fondos serán desembolsados al usuario contra presentación de denuncia por destrucción del bien objeto de la cobertura identificando claramente al agresor como responsable del hecho y al usuario (víctima) con nombre y CI. En conjunto con la denuncia se deberá presentar factura legal de la adquisición del nuevo aparato celular con el nombre del usuario y CI como consumidor final. Este comprobante (o comprobantes) deberán ser remitidos a Asistencia Global por correo electrónico o regular dentro de los siguientes 7 días corridos de producido el incidente denunciado y en ningún caso se cubrirá un monto superior al máximo estipulado en la cobertura.

-Reembolsar hasta \$1.000 (un mil) pesos uruguayos de gastos por concepto de gastos personales del usuario relativos y relacionados al incidente (alimentos, ropa, transporte, fotocopias o impresiones, timbres, etc.) dentro de los siguientes 7 días de producido el incidente denunciado. Estos fondos serán desembolsados al usuario contra presentación de facturas legales (de todos los gastos en conjunto y en un solo envío de imágenes o comprobantes) con el nombre del usuario y CI como consumidor final en cada una. Estos comprobantes deberán ser remitidos a Asistencia Global por correo electrónico o regular dentro de los siguientes 7 días corridos de producido el incidente denunciado y en ningún caso se cubrirá un monto superior al máximo estipulado en la cobertura.

En caso de desaprobación del caso, Asistencia Global comunicará al usuario la decisión por vía telefónica junto con las razones que justifican la misma y se enviará un detalle o informe vía correo electrónico. El usuario no podrá rectificar los comprobantes una vez presentados ni modificar la información o versiones ya declaradas sobre los hechos ocurridos y por ende la decisión será irrevocable. Asistencia Global quedará eximida de toda responsabilidad relativa al incidente denunciado una vez esgrimidos e informados los argumentos relativos a la desaprobación de la solicitud presentada.

No se prestará asistencia o cobertura de forma alguna en caso de comprobarse o tenerse indicios de existir eventos provocados por acciones deliberadas por parte del usuario, existir contradicciones o inconsistencias entre la información brindada y los documentos o comprobantes presentados, cuando se determine la inexistencia (o no se pruebe fehacientemente) la existencia de vínculo y convivencia entre el/la agresor/a y el usuario, cuando exista reticencias del usuario en brindar información detallada sobre los hechos denunciados o indicios claros y probables de intención de hacer caer en error al prestador del servicio a través de maniobras fraudulentas. Tampoco se prestará asistencia en caso de exposición voluntaria a riesgo potencial, o sea de constatare la existencia de antecedentes relacionados a violencia privada o doméstica por parte del agresor hayan estos derivado o no previamente en un procesamiento del implicado. La cobertura se dará por finalizada en caso de fallecimiento del usuario beneficiario, falta de pago de la cuota mensual o decisión de cualquiera de las dos partes de poner término al acuerdo presente de cobertura de asistencia.

## **12. NORMAS GENERALES**

### **12.1. FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS**

Los servicios de emergencia que se obliga a prestar el PRESTADOR, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. El PRESTADOR 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, el PRESTADOR quedará obligado a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones garantizadas en esta compensación adicional. En tal caso, el PRESTADOR reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por evento indicada en el artículo 5 del presente contrato.

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

### **12.2.- 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. ASISTENCIA GLOBAL 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.

ASISTENCIA GLOBAL se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido.

### **12.3.- LIMITACIONES:**

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

### **12.4.- COOPERACION:**

El Beneficiario cooperará con la Compañía, 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 la Compañía.

### **12.5.- PRESCRIPCION:**

Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista, prescribirá a las doce (12) horas a partir del momento de ocurrido el suceso.

#### **12.6.- SUBROGACION:**

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

#### **12.7.- JURISDICCION:**

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

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

#### **12.8.- RESPONSABILIDAD:**

ASISTENCIA GLOBAL contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente al CONTRATANTE y frente a los Beneficiarios, ASISTENCIA GLOBAL no será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios.

Asimismo, ASISTENCIA GLOBAL no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por ASISTENCIA GLOBAL hubiera finalizado. Asimismo, en los servicios de Salud incluidos en el presente, ASISTENCIA GLOBAL 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 ASISTENCIA GLOBAL 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 ASISTENCIA GLOBAL 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 ASISTENCIA GLOBAL cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

El Prestador 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 contrato.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, el Prestador se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible, en el caso que a dicha fecha se mantenga la contingencia que la justifique.

#### **12.9.- CANCELACION:**

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

#### **12.10.- DECLARACION:**

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

#### **12.11.- PRESCRIPCION y CADUCIDAD:**

Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista deberá ser presentada dentro de las 12 horas del momento en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

#### **12.12. COEXISTENCIA DE SERVICIOS:**

En ningún caso ASISTENCIA GLOBAL 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 ASISTENCIA GLOBAL.

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

#### **12.13 CENTRAL DE ALARMA:**

El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número 097445555.