

CONDICIONES DEL PLAN TRANQUILIDAD BBVA

PRIMERO: CONDICIONES GENERALES

Las presentes condiciones regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descritos para los BENEFICIARIOS. La aceptación, sin reservas, de las presentes condiciones deviene indispensable para la prestación, por parte de MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A. o quien éste designe, de los servicios previstos en el presente Anexo. El BENEFICIARIO manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

Las presentes condiciones se considerarán conocidas y aceptadas 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, al número exclusivo 29015428.

Una vez comunicado con la Central de Operaciones antes referido, 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 el PRESTADOR a efectos de poder brindar el Servicio.

A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente Anexo, 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 cobertura incluidas en este condicionado.

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

SEGUNDO: DEFINICIONES:

i. “BENEFICIARIO”: Es la persona física titular de la tarjeta BBVA, residente en la República Oriental del Uruguay. Tendrá consideración de Beneficiario, la persona física que contrate el Servicio y que adquiere el derecho a las prestaciones de descritas en las presentes condiciones generales

- ii. “El PRESTADOR”: respecto de BBVA, será siempre MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A. (“MAPFRE”) la responsable de cumplir o hacer cumplir las obligaciones asumidas. MAPFRE podrá ceder o subcontratar a terceras personas físicas o jurídicas, pudiendo por tanto prestar esos servicios por sí o a través de su red de prestadores o a través de la red de prestadores de terceras empresas. En esos casos dichas terceras personas o entidades serán consideradas el PRESTADOR respecto del USUARIO/BENEFICIARIO. Dicha cesión o subcontratación no eximirá a MAPFRE de la responsabilidad que asume frente a BBVA y sus clientes como propietaria del plan. Además, será la responsable de comunicar al USUARIO dicha cesión o subcontratación.
- iii. “Evento”: todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente cubiertas por las garantías de este instrumento. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituye un solo evento.

TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL

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

CUARTO: SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA:

Se brindará a los Beneficiarios un servicio de asesoramiento jurídico telefónico en relación a cualquier cuestión legal penal, fiscal, civil, administrativa, comercial y laboral, que se le pudiera presentar.

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.

Rubros de consultas comprendidos en el servicio:

- Consultas sobre derechos relativos a la vivienda, en calidad de propietario y/o en calidad de inquilino, y/o en calidad de usufructuario.
- Consultas sobre contratos de servicios.
- Consultas sobre contratos sobre cosas muebles.
- Consultas sobre cualquier cuestión penal.
- Consultas sobre cualquier cuestión civil.
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral.
- Consultas sobre cuestiones tributarias, fiscales o impositivas.
- Consulta sobre cualquier cuestión de derecho administrativo.

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

Límites de eventos: No hay límites para este servicio.

Operativa de servicio

a) Apertura de expediente:

El Beneficiario contacta la Central de alarma del PRESTADOR 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 la llamada con el asesor jurídico, en un plazo no superior a las 2 horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

c) Realización de la consulta:

El día previsto y a la hora establecida, el PRESTADOR 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.

QUINTO: SERVICIO DE ASISTENCIA FÚNEBRE

Se cubrirá los gastos en que se incurra como consecuencia del Beneficiario de acuerdo con las condiciones establecidas y con los servicios descritos a continuación:

5.1 Definiciones adicionales para el servicio de asistencia fúnebre.

A los efectos de este servicio se entenderá por:

- A) LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL: El domicilio declarado por el Beneficiario al momento de contratar la tarjeta de crédito y al que se realizarán las repatriaciones, que deberá estar necesariamente en Uruguay.
- B) PRESTACIÓN Y CARENIA: Para personas de 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
- C) BENEFICIARIO: Se entiende que para la prestación del servicio fúnebre, el Beneficiario será exclusivamente el titular de la tarjeta de crédito.
- D) ÁMBITO TERRITORIAL; Los servicios referidos se devengarán únicamente dentro territorio de la República Oriental del Uruguay, con excepción de las que amparan el deceso del Beneficiario, que se extenderá a cualquier lugar del mundo.

5.2 COORDINACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO:

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

5.3. GASTOS FUNERARIOS Y DE INHUMACIÓN:

En caso de fallecimiento del Beneficiario, PRESTADOR asumirá los gastos de servicios funerarios y de inhumación hasta un límite de \$ 42.000 (pesos uruguayos cuarenta y dos mil) que se reajustará en forma semestral el 1 de enero y de julio de cada año de acuerdo al Índice de Precios al Consumo.

Dichos servicios incluyen:

- Trámite para obtener Certificado o Acta de Defunción.
- Arreglo/preparación del cuerpo.
- Cofre funerario.
- Sala velatoria.
- Transporte para familiares inmediatos (Máx. 5 personas).
- Carroza fúnebre al cementerio.
- Libro recordatorio.
- Nicho (tiempo limitado reglamentario).

5.4. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

El PRESTADOR se encargará de transmitir los mensajes urgentes a los familiares del Beneficiario.

5.5. OPERATIVA DEL SERVICIO

El familiar o amigo que esté a cargo de tramitar el Sepelio, se contactará a la central de asistencia del PRESTADOR, informando el fallecimiento del Beneficiario del servicio.

El operador tomará todos los datos del fallecido (nombre, apellido, documento de identidad, fecha de nacimiento, fecha de fallecimiento, motivo del fallecimiento y teléfono de contacto de quien se comunica).

Se le solicitará además a quien llama la siguiente información, que deberá ser enviada vía mail escaneada o por fax:

- a) Cédula de identidad del fallecido
- b) Certificado de defunción del médico

En caso de información insuficiente o dudas, se contactará al familiar para solicitar más información que ayude a determinar las causas de la muerte, debiendo este proporcionarla.

Una vez definido que corresponde la asistencia, la central de operaciones se pone en contacto con el proveedor para coordinar el servicio de sepelio.

5.6. EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO:

- Quedarán amparados bajo el presente Servicio aquellos Beneficiarios que lo contraten en cuanto sean 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. Todo lo no amparado expresamente queda excluido del presente servicio.

- Quedan excluidos los Servicios que el Beneficiario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento del PRESTADOR.
- Quedan excluidas las hipótesis de fallecimiento por:
 1. Fenómenos de la naturaleza o del hombre 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.
 2. Suicidio, mala fe del Beneficiario o por la participación del Beneficiario en actividades dolosas.
 3. Hechos derivados de terrorismos, motín, asonada o tumulto popular.
 4. 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.

La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación alguna, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

SEXTO: EDADES MÍNIMA Y MÁXIMA DE INGRESO

Edades de Ingreso: La edad mínima de ingreso es de seis (6) meses y las máximas son las descritas en el numeral 4.1, con los respectivos períodos de carencia en los cuales no se prestará el Servicio.

SÉPTIMO: CENTRAL DE ALARMA:

Central de alarma exclusiva:

Para cualquiera de los servicios que se describen, el Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número exclusivo **29015428**.

OCTAVO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios serán prestados por el PRESTADOR a través de las empresas profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los servicios directamente al

PRESTADOR, cuando entienda encontrarse en situaciones habilitantes para ello de acuerdo a lo previsto en el presente Anexo. Asimismo, cualquier reclamo o demanda relativos al Servicio, el Beneficiario deberá iniciarlo directamente contra el PRESTADOR, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

NOVENO: NORMAS GENERALES.

Los servicios que se obliga a prestar el PRESTADOR, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. El PRESTADOR 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 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/domicilio del Beneficiario.

No obstante, en estos casos, el PRESTADOR 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, el PRESTADOR 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 el PRESTADOR. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

DÉCIMO: REINTEGROS.

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

Todos los casos de reintegro deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa del PRESTADOR. Para permitir la evaluación del mismo, el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio del PRESTADOR, el cumplimiento de las condiciones para el reintegro, 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 obtener reintegro alguno.

Los reintegros 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.

DÉCIMO PRIMERO: 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.

DÉCIMO SEGUNDO: COOPERACIÓN.

El BENEFICIARIO cooperará con el PRESTADOR, 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 del PRESTADOR.

El no cumplimiento de estos términos habilitará al PRESTADORA cancelar la cobertura prevista por el presente Condicionado.

DÉCIMO TERCERO: SUBROGACIÓN.

El PRESTADOR 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 evento que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir al PRESTADOR, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

DÉCIMO CUARTO: RESPONSABILIDAD.

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

Las obligaciones que asume el PRESTADOR 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 el PRESTADOR 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 del PRESTADOR cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios 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 condicionado.

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.

DÉCIMO QUINTO: CANCELACIÓN.

El PRESTADOR 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.

DÉCIMO SEXTO: 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 el Prestador puedan ser grabadas.

DÉCIMO SÉPTIMO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.

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

DÉCIMO OCTAVO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.

En ningún caso el PRESTADOR 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 al PRESTADOR.

En los casos que el BENEFICIARIO cuente con otra cobertura, de el PRESTADOR 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 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.