

ASISTENTE 24 HORAS

PRIMERO. ANTECEDENTES Y OBJETO: Asistente 24 horas es un paquete de servicios que incluye las siguientes coberturas: (i) Asistencia al Hogar y Conexión con Profesionales, (ii) Asistencia Vehicular, (iii) Servicio de Acompañante, (iv) Asistencia en Viaje Nacional, (v) Asistencia PC.

Asistente 24 horas PLUS agrega las prestaciones propias de Asistencia Legal.

SEGUNDO. DEFINICIONES:

- i. **"Beneficiario":** es la persona que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente instrumento, sujeto a las condiciones que se expresan. Tendrá consideración de Beneficiario, la persona física cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Uruguay S.A. (en adelante "BBVA") o de Emprendimientos de Valor S.A. (en adelante "VALOR", que contrató el servicio.
- ii. **"UA"/"Compañía"/"Prestador":** es Uruguay Asistencia S.A., quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas en el Servicio.
- iii. **"Evento":** todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente cubiertas por este servicio de asistencia. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituyen un solo evento.
- iv. **"Deducible":** cantidad que se deduce del monto de la asistencia que corresponda en cada evento.

TERCERO. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El Servicio será prestado por UA al Beneficiario. El Beneficiario requerirá el Servicio cuando entienda encontrarse en situaciones habilitantes para ello, directamente a UA y formulará en igual forma (directamente) cualquier reclamo o demanda relativos al Servicio contra UA, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

CUARTO. ALCANCE Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Central de alarma exclusiva:

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

4.1 COBERTURA Y BENEFICIOS GENERALES DE ASISTENCIA AL HOGAR:

4.1.1 ASISTENCIA AL HOGAR: Por vivienda del Beneficiario para efectos de este Anexo se entiende el domicilio donde el Contratante tiene su residencia habitual y permanente.

4.1.2 EMERGENCIAS: El beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo de 2 eventos de emergencias por rubro y por año calendario, pudiendo utilizarlos en cualquiera de los rubros descriptos a continuación.

4.1.3 PLOMERÍA: En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda, UA 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 de UA.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). El costo de estos repuestos y

materiales cubiertos por UA no podrá en ningún caso ser superior a \$ 550 por cada evento (monto incluido en tope máximo por reparación). Esta cobertura no incluye el costo de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, etc., cuyo costo serán a entero cargo del beneficiario. En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán por cuenta del Beneficiario.

En el mismo caso, el operario hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UA.

Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente la diferencia a la empresa u operario enviado por UA.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará hasta el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

Exclusiones

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- 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.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- Las obstrucciones de cañerías.
- 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.
- La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aun cuando la necesidad de estas reparaciones pudieran estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo de UA.

4.1.4. ELECTRICIDAD: En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, UA 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.

Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de UA por cada evento o serie de eventos serán las mismas que se indican en la cláusula de PLOMERÍA.

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:

- La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Los trabajos de mantenimiento o de mejora de las instalaciones existentes, no originadas en una falla o avería en las mismas.

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

Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de UA por cada evento o serie de eventos, serán los mismos que se indican en la cláusula de PLOMERÍA.

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.

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

Los costos de reparación, la forma de hacerla, su financiamiento y la responsabilidad de UA por cada evento o serie de eventos serán las mismas que se indican en la cláusula de PLOMERÍA.

4.1.7 CONDICIÓN DE EMERGENCIA: El concepto de “emergencia” vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios:

4.1.7.1 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, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

4.1.7.2 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.

4.1.7.3 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.

4.1.7.4 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.

4.1.8 EXCLUSIONES GENERALES

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

- Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.
- 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.
- 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.
- 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.
- Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.

- Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UA.
- Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.
- Las reparaciones sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aun cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del beneficiario.
- 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.

4.1.9 CONEXIÓN CON PROFESIONALES

El PRESTADOR, como extensión de la cobertura de emergencia, con **ilimitada cantidad de eventos** 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:

1. Plomería.
2. Electricidad.
3. Cerrajería.
4. Vidriería.
5. Albañilería.
6. Pintura.
7. Carpintería.
8. Herrería.

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.

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.

4.1.9.1 OPERATIVA DE SERVICIO

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.

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.

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.

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.

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 garantizará por 90 días el trabajo (garantía no acumulable con la que otorgue el proveedor por el trabajo). El PRESTADOR no garantiza los trabajos de reformas en comercio.

4.2 COBERTURA Y BENEFICIOS GENERALES DE ASISTENCIA VEHICULAR (AUTO O MOTO)

SUJETO A AJUSTES PERIÓDICOS SEGÚN DISPONGA UA:

4.2.1. Beneficiarios: Será beneficiario de este servicio el vehículo (auto o moto) registrado por el cliente al momento de la contratación o de solicitar la primera asistencia. A los efectos de los servicios complementarios de asistencia a los Beneficiarios, por Beneficiarios se entiende al titular del servicio y/o el conductor responsable del vehículo y su grupo familiar en primera línea de consanguinidad.

4.2.2. Servicios Mecánicos (auto o moto): Por ese medio, los usuarios podrán acceder a los siguientes servicios:

4.2.2.1.1. Definiciones

- a) Accidente: Todo evento que provoque daños al vehículo objeto del servicio, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que imposibilite al vehículo circular con seguridad.
- b) Avería: Todo fallo mecánico o eléctrico que impida al vehículo circular con seguridad.
- c) Vehículos cubiertos: Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos expresamente registrados por los beneficiarios, y a razón de un vehículo por contrato ó aquellos que se registren a través de la solicitud de asistencia por primera vez si el Beneficiario es una persona física. No están cubiertos los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg., los destinados al transporte público de personas, los destinados a uso comercial y/o transporte de mercaderías, los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, los vehículos con más de 15 años de antigüedad (a excepción de los admitidos específicamente por UA), los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matrícula, etc.), los que estén desarmados o fuera de circulación, y aquellos a los que por haberseles instalado barras, paragolpes o cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones y peso de fábrica, no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar. En ningún caso podrán superar las siguientes dimensiones: 5,00 mts de largo por 2,00 mts. de ancho. Están expresamente excluidos los camiones y utilitarios con caja y/o furgón.

4.2.2.1.2. Obligaciones del Beneficiario.

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

- Obtener la autorización de UA a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- Aceptar las soluciones propuestas por UA
- Proveer todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por UA

4.2.2.1.3. Mecánica Ligera

En caso de avería o accidente, UA se hará cargo del envío y pago de un móvil con mecánico, para intentar dar solución a la causa de asistencia. Este servicio no incluye el suministro o reposición de piezas, y estará limitado a reparaciones que puedan realizarse en un plazo máximo de 30 minutos y puedan desarrollarse sin riesgos en la vía pública.

El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay, así como en la República Argentina, la República del Paraguay, los Estados Federativos del Brasil y Chile, a partir del kilómetro 0 del domicilio del cliente.

La falta de combustible no se considerará avería estando excluida de la presente cobertura.

4.2.2.1.4. Traslado del vehículo

En caso de avería o accidente, si el vehículo queda inmovilizado y no fuera posible su reparación in situ, UA se hará cargo del traslado del mismo, dentro de la localidad de residencia del beneficiario, o hasta en un radio de 50 kms para autos y 20 kms para motos del lugar de la asistencia dentro de la República Oriental del Uruguay, así como en la República Argentina, la República del Paraguay, los Estados Federativos del Brasil y Chile. Los kilómetros adicionales a las coberturas indicadas, serán a entero cargo del beneficiario del servicio. En todo caso el beneficiario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado, a menos que su estado de salud no lo permita y que no haya nadie para representarlo. Esta prestación no cubre los gastos que puedan demandar la extracción o remoción de vehículos volcados, en cunetas, cañadas, arroyos, etc. En cualquier caso, UA no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por eventuales daños o faltantes sufridos por el vehículo durante su traslado.

Los servicios que generen un costo adicional a la cobertura prevista, podrán ser coordinados por UA, y abonados en forma completa por el Beneficiario, aplicándose en esos casos, aranceles preferenciales a los precios básicos vigentes al momento del servicio. Este beneficio no podrá ser transferido a terceros.

Vehículos cubiertos y Eventos: Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos que se registren al momento de la contratación, cuando el Beneficiario es el vehículo, o a través de la solicitud de asistencia mecánica por primera vez.

Si el beneficiario cambiara de automóvil deberá notificarlo por escrito al Prestador antes de solicitar una nueva asistencia. La notificación del cambio deberá ser realizada por fax a través del 29001081, por carta a Plaza Cagancha 1335, Piso 9, Of. 901, dirigida a UYAS, e indicando los datos completos del Titular de la Cuenta (Nombre y Apellido, Documento de Identidad, etc.), los datos del vehículo anterior y de la nueva unidad.

Los vehículos deberán tener matrícula vigente de cualquiera de las Intendencias Departamentales Nacionales, y documentación en regla (libreta de propiedad).

UA solo tomará a su cargo el costo de hasta 3 servicios de auxilio mecánico o traslado por beneficiario y año de vigencia servicio. Los restantes servicios solo serán coordinados, siendo su costo a entero cargo del beneficiario.

4.2.2.2. COBERTURA AUXILIO MECÁNICO

Las prestaciones de asistencia mecánica, extracción, remolque y transporte del vehículo, ya sea como consecuencia de una avería mecánica o de un accidente de circulación, se brindarán desde el domicilio registrado.

(KILOMETRO CERO).

Las prestaciones a los Beneficiarios se brindarán a partir de los CINCUENTA KILOMETROS desde el domicilio del titular, en cualquier caso.

Las prestaciones relativas al vehículo tendrán el ámbito territorial siguiente:

4.2.2.2.1.) En todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, con las siguientes exclusiones:

1. Los caminos de difícil acceso.
2. Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
3. Las zonas de arenas blandas o movedizas.
4. Zonas excluidas para el tránsito, por orden de autoridad competente.-
5. Cabo Polonio

4.2.2.2.2.) En todo el territorio de la República Argentina, la República del Paraguay, Chile y los Estados Federativos del Brasil, con las siguientes exclusiones 1 a 4 de 2.2.1.

4.2.2.2.3.) En la República de Chile, además:

1. La Región de Palena.
2. La XI Región.
3. Los territorios insulares con excepción de la Isla Grande de Chiloé.

Serán cubiertos los perjuicios ocurridos durante viajes al exterior de la Republica Oriental del Uruguay no mayores a 30 (treinta) días, sin límite de viajes anuales

4.2.3. ASISTENCIA A PERSONAS: Las prestaciones relativas a las personas, son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación: En caso de que el vehículo designado no pudiera circular por avería o accidente, UA prestará atención y asistencia mecánica básica en el lugar donde se lo requiera, y las prestaciones complementarias detalladas a continuación.

A.- El desplazamiento para el traslado o repatriación del Beneficiario hasta el domicilio habitual del titular, cuando la reparación de la moto no pueda ser efectuada dentro de las 48 horas siguientes a su inmovilización, se efectuará en el medio de transporte que UA considere más adecuado (ómnibus, taxi, avión, barco). Siempre que el cliente se encuentre a más de 50 kms de su domicilio.

B.-Si los Beneficiarios optan por la continuación del viaje, UA sufragará los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto (siempre que su costo no supere al de la prestación a que se refiere el párrafo anterior), en el medio de transporte que UA considere más adecuado (ómnibus, taxi, avión, barco).

C.-UA solo tomará a su cargo el costo de hasta un servicio de desplazamiento del beneficiario por año calendario. Los restantes servicios solo podrán ser coordinados, siendo su costo a entero cargo del beneficiario.

El límite máximo de gastos asumidos por UA por evento es de \$ 2.500. El precio será reajutable semestralmente por IPC (base 5/2013).

4.2.4. EXCLUSIONES: No darán derecho a la asistencia contratada ni a reintegro alguno de los siguientes casos:

- a) No se cubren Triciclos, cuadriciclos y bicicletas con motor.
- b) Vehículos matriculadas en el exterior, sin matrícula o que no tengan documentación en regla.
- c) Vehículos en situación de abandono o sin la presencia de un titular responsable presente al momento de prestar la asistencia.
- d) Vehículos de más de 15 años de antigüedad.
- e) Las destinadas al transporte de mercaderías que por sus dimensiones o las características de su carga no pudieran ser remolcadas o que aún pudiendo hacerlo significara algún tipo de riesgo de accidente, las de alquiler, las que hayan sido modificadas, preparadas o destinadas a cualquier competición, y aquellas a las que por haberseles puesto algún accesorio hayan visto variadas sus dimensiones no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar.

- f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UA.
- g) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a operaciones de revisión, puesta a punto, mantenimiento o instalación de accesorios, así como otro tipo de gastos en concepto de reparaciones por accidente o avería del mismo.
- h) Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación del vehículo en un taller al que haya sido trasladado por UA (a solicitud del Beneficiario). Salvo que el motivo inicial del auxilio no hubiere podido ser resuelto en dicho lugar.
- i) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a hechos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc., o de fuerza mayor.
- j) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a participación en carreras o eventos de competición similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.
- k) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a una causa reiterada y consecutiva (por ejemplo, batería) y el Beneficiario haya sido advertido con anterioridad por el Prestador que de reiterarse la causa no sería posible brindarle el servicio. En estos casos la coordinación de la asistencia podrá brindarse, pero los costos de la misma serán enteramente por cuenta del Beneficiario.
- l) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a falta de combustible.
- m) Cuando la inmovilización del vehículo se deba a la circulación por playas o zonas arenosas, caminos vecinales en mal estado o cualquier zona no destinada al normal tránsito de vehículos.
- n) Cuando la ocurrencia se derive culpa grave o dolo del beneficiario u otro ocupante del vehículo designado.
- o) Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, robo, apoderamiento ilegítimo de materiales u objetos personales dejados en el vehículo así como accesorios del mismo.

4.2.5. REINTEGROS: Para tener derecho a este reembolso el beneficiario deberá comunicar a la Central Operativa de UA por sí o por intermedio de cualquier otra persona, en un plazo máximo de 24 horas de haber ocurrido la asistencia, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados, debiendo proporcionar la información sobre la emergencia sufrida, los servicios y costos asumidos.

Todos los casos de reintegro arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de UA. Para permitir la evaluación del mismo, el beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de UA, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

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

Los reintegros se efectuarán en Pesos Uruguayos o Dólares, 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.

4.2.6. RESPONSABILIDAD: UA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente a los Beneficiarios, UA será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios, sin perjuicio de su derecho de repetir contra su proveedor.

No obstante, UA no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por UA hubiera finalizado. Las obligaciones que asume UA conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños morales, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni UA ni el Beneficiario podrán reclamarse), multas o sanciones, el retraso de la presencia del Beneficiario en destino o en su domicilio, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

La responsabilidad de UA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

UA queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, inundaciones, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este condicionado.

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

4.2.7. OBLIGACIONES: 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 lugar y teléfono donde se encuentra y la clase de servicio que necesita antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago. UA tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance de la prestación. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma.

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

4.3 COBERTURA Y BENEFICIOS GENERALES DEL SERVICIO DE ACOMPAÑANTE EN SANATORIO:

4.3.1 En caso de hospitalización del Beneficiario, UA asumirá la cobertura de un servicio de acompañante en sanatorio por hasta 40 horas por evento, en franjas de 8 horas, con un límite de hasta dos (2) eventos por año calendario.

4.4 COBERTURA Y BENEFICIOS GENERALES DE ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL:

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

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

Se entenderá por núcleo familiar a los efectos de este servicio: cónyuge e hijos menores de 21 años del Beneficiario, entendido como la persona física cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Uruguay S.A o de Emprendimientos de Valor S.A., que contrató el servicio.

4.4.2 SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA: Los servicios de asistencia podrán ser brindados directamente por UA o a través de prestadores autorizados por UA. Comprenden exclusivamente el tratamiento del cuadro agudo que impida la continuación del viaje e incluyen:

- a) Atención en consultorio o a domicilio para atender situaciones de urgencia en caso de enfermedad aguda y/o accidente.
- b) Atención por especialistas: cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia, y autorizadas previamente por la Central Operativa de UA.
- c) Exámenes médicos complementarios: análisis de orina, sangre, radiografías, electrocardiografías y/o cualquier otro estudio que sea ordenado por los equipos médicos de UA.
- d) Internaciones: Cuando los equipos médicos de UA así lo prescriban, se procederá a la internación en el establecimiento asistencial más adecuado y próximo al lugar donde se encuentre el beneficiario.
- e) Intervenciones Quirúrgicas: ordenadas por el jefe de los equipos médicos de UA en los casos de enfermedades graves y/o accidentes que requieran urgentemente este tratamiento.
- f) Cuidados intensivos y unidad coronaria: Cuando la naturaleza de la enfermedad lo requiera y con la autorización del jefe de los servicios médicos y la Central Operativa de UA.
- g) Traslado sanitario: Si fuera aconsejado el traslado a otro lugar más adecuado, UA tomará a su cargo organizar el mismo y a su exclusivo cargo efectuará el traslado en aviones sanitarios, de línea, tren o ambulancia, según la gravedad del caso. Únicamente las exigencias de orden médico son tomadas en consideración para decidir la elección del medio de transporte y el lugar de hospitalización. En todos los casos el transporte deberá ser previamente autorizado por el Departamento Médico de UA.
- h) Gastos de medicamentos: se tomarán a cargo los medicamentos de urgencia, recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, hasta un tope máximo en Uruguay \$ 7000 (pesos uruguayos siete mil), por año (topes incluidos en el límite previsto en el apartado i Límite de gastos de asistencia médica).

i) Límite de gastos de asistencia médica: El monto total de gastos por todos los servicios detallados anteriormente, tienen el siguiente tope máximo por año y por núcleo familiar de: \$ 30.000 (pesos uruguayos treinta mil)

4.4.3. SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE URGENCIA: Cuando exista dolor intenso, infección o cualquier otro imprevisto hasta un tope por año en Uruguay: \$ 4.000 (pesos uruguayos cuatro mil), por año topes incluidos en el apartado i Límite de gastos de asistencia médica).

4.4.4. DEDUCIBLE: Todos los servicios médicos u odontológicos de estas condiciones generales, tienen una franquicia deducible aplicable en cada oportunidad que los mismos sean brindados por UA. En Uruguay \$ 200 (pesos uruguayos doscientos) impuestos incluidos, por evento.

Cuando por lesión o enfermedad uno de los beneficiarios sea repatriado o trasladado por indicación de UA a su lugar de residencia habitual, UA sufragará los gastos de traslado de los restantes acompañantes (siempre que ellos también fueran beneficiarios del servicio), en el medio que UA considere más adecuado y sujeto a disponibilidad, hasta el domicilio habitual. En este caso se exigirá el reintegro de los billetes de pasajes no utilizados por los beneficiarios a los efectos de su devolución a favor de UA. Cobertura limitada al tope de cobertura prevista en el apartado i Límite de gastos de asistencia médica.

4.4.5. TRASLADOS: En caso de que la hospitalización de un beneficiario deba ser superior a diez días, UA pondrá gratuitamente a disposición de un familiar un pasaje de ida y vuelta en el medio que considere adecuado para que pueda acompañar al beneficiario siempre que el

mismo esté solo o se encontrase acompañado por un menor de edad. Cobertura limitada al tope de cobertura prevista en el apartado i Límite de gastos de asistencia médica.

4.4.6. GASTOS DE HOTEL: UA cubrirá los gastos de hotel, sin extras, cuando por lesión o enfermedad y por prescripción médica dispuesta por el Dpto. Médico de UA, un beneficiario precise prolongar su estancia por convalecencia. En este caso los gastos tendrán un tope de U\$S 50 (dólares estadounidenses cincuenta) por día. En todos los casos hasta un máximo de 10 días. UA se hará cargo del mayor costo del pasaje del beneficiario, cuando éste sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso y no pueda respetarse dicha fecha por razones de enfermedad o accidente del beneficiario. Cobertura limitada al tope de cobertura prevista en el apartado i Límite de gastos de asistencia médica.

4.4.7. GARANTÍA DE VIAJE DE REGRESO Y REPATRIACIÓN FUNERARIA

1. En caso de fallecimiento en Uruguay de un familiar hasta primer grado de un beneficiario, UA tomará a cargo los gastos de traslado hasta el domicilio habitual del beneficiario.

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

En ambas cláusulas (1 y 2) se exigirá a los familiares el reintegro del/los pasaje/s no utilizados por el/los beneficiarios, a los efectos de su devolución a favor de UA y topes incluidos en el límite previsto en el apartado i Límite de gastos de asistencia médica.

4.4.8. Asistencia Legal y adelanto de fianza

4.4.8.1 Asistencia Legal: En caso de surgir un problema jurídico inesperado con un tercero, exclusivamente en caso de un accidente de tránsito ocurrido con el Beneficiario, UA se responsabilizará de los gastos generados por la defensa civil o penal del Beneficiario que estuviera siendo acusado. Cubrirá los honorarios de abogado hasta los topes incluidos en el apartado i Límite de gastos de asistencia médica, estos gastos de honorarios de abogado son a título de préstamo, debiendo ser reembolsados por el Beneficiario o su REPRESENTANTE en las oficinas de UA, de acuerdo al plan contratado y el país en que se origine la necesidad de asistencia.

4.4.8.2 Adelanto de fianza: En caso de exigencia de depósito de fianza judicial, UA, adelantará el valor de esa fianza, siempre que se entregue a UA un cheque por el mismo valor, por un representante del Beneficiario acompañado de expresa autorización y reconocimiento.

El Beneficiario deberá rembolsar a UA ese valor en el plazo máximo de 10 días a contar de la fecha de la atención. El no pago de ésta suma en plazo encima establecido implicará el pago de multas por mora de acuerdo a la tasa máxima permitida.

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

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

- a. Dolencias pre - diagnosticadas o preexistentes a la fecha de salida del viaje. También continuación de tratamientos iniciados en Uruguay.
- b. Evoluciones o complicaciones naturales de dolencias o enfermedades preexistentes o crónicas, conocidas o no por el Beneficiario antes del inicio del viaje. Incluso sus

agudizaciones y/o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). A éste efecto UA solamente a su criterio abonará la primera consulta clínica que le permita determinar la preexistencia de la enfermedad.

- c. Infecciones, enfermedades, lesiones u procesos resultantes de acciones criminales perpetradas directa o indirectamente por el Beneficiario.
- d. Enfermedades y/o lesiones resultantes de tentativa de suicidio;
- e. Tratamientos de molestias u otros estados patológicos provocados por la ingesta o administración intencional de drogas, narcótica, tóxica, bebidas alcohólicas de cualquier tipo, o por el uso de medicamentos sin receta médica;
- f. Cuadros que envuelvan patologías de origen psiquiátrico o psicológico, así como cualquier tipo de enfermedad mental.
- g. Afecciones o lesiones consecuentes de la mala exposición al sol, no habiendo tomado las precauciones necesarias tales como horarios adecuados de exposición solar y uso de filtro solar adecuado para el tipo de piel del Beneficiario.
- h. Partos, controles, exámenes y complicaciones de gestación. Aborto cualquiera sea su etiología.
- i. Gastos de lentes, prótesis en general, de carácter definitivo o provisorio, audífonos, compra de silla de ruedas o muletas, o cualquier otro aparato de tipo ortopédico.
- j. Ortodoncia;
- k. Prácticas no reconocidas como medicina tradicional en el lugar del evento.
- l. Consecuencias de irradiación, transmutación nuclear, desintegración o radioactividad.
- m. Ocurrencias en situaciones de guerra, conmociones sociales, actos de terrorismo o sabotaje, detención por parte de por ocurrencia de delito, salvo que el Beneficiario pruebe que lo sucedido no tiene relación con referidos eventos;
- n. Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias de complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes el Equipo Médico de UA.
- o. Asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de práctica de deportes de corte riesgos, incluyendo, pero no limitado a: automovilismo, motociclismo, boxeo, polo, rugby, ski acuático, jet ski, moto de nieve, vehículos todo terreno, snowboard, skate, parasail, buceo, aladeltismo, alpinismo, ski u otros deportes invernales practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
- p. Controles de tensión, hipertensión arterial, y sus consecuencias
- q. Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, SIDA y HIV en todas sus formas y manifestaciones. Enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de UA. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, UA quedará relevada de prestar sus servicios. Para ese fin UA se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- r. Terremotos o erupciones volcánicas, maremotos y en general cualquier catástrofe natural o calamidad pública.
- s. Accidentes ocurridos al Beneficiario durante la realización de un trabajo manual remunerado.
- t. Visitas médicas de control, tratamientos de rehabilitación.
- u. Asistencia por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso que el viajero no haya procedido a seguir las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.

4.5 COBERTURA Y BENEFICIOS GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PC:

4.5.1 - CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

Estas condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del servicio "Asistencia PC" (en adelante, el "Servicio"), que Uruguay Asistencia S.A. (en adelante, "UA"), pone a disposición de los beneficiarios.

4.5.2 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

UA pone a disposición del beneficiario el Servicio "Asistencia PC", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de lunes a domingo entre las 9:00 y 22:00 (sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud). Las solicitudes de asistencia serán recibidas las 24 horas del día los 365 días al año

Primeramente el beneficiario podrá contactarse con UA de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata se tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de nuestros técnicos de forma remota. Mediante la instalación de un software especial y bajo su permiso, accedemos al control remoto de su PC. Además le explicamos todo lo que hacemos de viva voz (desde la propia herramienta), o del teléfono fijo. Límite de Eventos: 3 por año.

4.5.3 - DEFINICIONES

TITULAR: El Titular del servicio es la persona física con derecho de cobertura para una sola PC. En el primer llamado de asistencia, se tomará marca y modelo para ser beneficiario del servicio de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

USUARIO: El Titular o la persona autorizada por el Titular para solicitar cualquiera de los servicios de asistencia a la PC designada.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en cada programa y que se refiere el presente documento.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

PC: Ordenador, netbook, notebook, tablet u ordenador de escritorio "torre".

PAIS DE RESIDENCIA: República Oriental del Uruguay

4.5.4- Características del Servicio

El Servicio será provisionado por UA a través de cuatro herramientas:

- 1) Asistencia telefónica
- 2) Asistencia e información por Mail
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el "SOFTWARE DE ACCESO REMOTO") que el Beneficiario ha de instalar en su equipo PC y que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio (Link de Asistencia PC). El programa permitirá al beneficiario realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y así mismo permite a los operadores del Centro Soporte la navegación compartida con el Beneficiario.

4.5.5- Cobertura del Servicio

El usuario podrá solicitar para la solución de problemas relativos al PC los siguientes servicios:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica y remota)
- 2) Ayuda para el manejo de control parental (solo para asistencia telefónica y remota)

- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica y remota)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica y remota)
- 5) Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (solo para asistencia telefónica y remota)
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica y remota)
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica y remota)
- 8) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota). El usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.
- 9) Configuración de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn y asesoramiento para Blackberry (solo para asistencia telefónica y remota)

4.5.6- Asistencia e información por Mail: aspc@uruguayasistencia.com.uy

Asistencia: El usuario podrá enviar solicitudes de servicio o preguntas relacionadas con su computadora y navegación en Internet, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud.

Información: En caso de que el usuario lo solicite, se le enviará información vía e-mail con novedades tecnológicas, promociones para la compra de computadoras, cursos, precios de programas e información complementaria de carácter corporativa.

4.5.7 - CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO

4.5.7.1 - Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos PCs para los que se haya contratado el Servicio (Requisitos y Software asistencia Remota)

4.5.7.2 - EXCLUSIONES DEL SERVICIO. En el Servicio no está incluido:

- 1) Formación on-line sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para"
- 2) Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Beneficiario.
- 3) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- 4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- 5) Soporte a la instalación de programas crackeados.
- 6) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- 7) El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por parte del cliente.
- 8) El soporte a servidores.
- 9) La reparación de averías propias de la red de telefonía.
- 10) Capacitaciones sobre programas e informática en general.
- 11) Administración de servidores y proxys.
- 12) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- 13) Soporte a la instalación de programas piratas.
- 14) No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

4.5.8 – UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Acceso al Portal Uruguay Asistencia/Asistente PC . El acceso al Portal se realiza a través de la URL señalada al contratar el servicio, donde el Beneficiario podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

4.5.8.1 - Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de PC para las que ha contratado el Servicio. El Beneficiario seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

UA concede al Beneficiario, que acepta, una licencia de software (en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Beneficiario realice las Tareas de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones Generales.

4.5.8.2 - Prestación del Servicio

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono 29030374 e indicar cuál es el problema y proporcionarle los datos solicitados.

4.5.9 - OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

El Cliente se compromete a abstenerse de:

- (i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas Condiciones Generales.
- (ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.
- (iii) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- (iv) utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

4.5.10 - UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL BENEFICIARIO

El Beneficiario es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Beneficiario en respaldar su información: El Beneficiario acepta que antes y durante la utilización de Asistencia PC será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con cobertura de servicio o conectado a un equipo con cobertura, sus software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

El Prestador no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea desganada por el Beneficiario fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc.

4.5.11 - EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

UA cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".

UA excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que el Cliente hubiere podido atribuir al programa.

UA no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que a petición del Beneficiario conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento.

4.5.12 - TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA

El Beneficiario no podrá ceder el Programa ni en todo ni en parte, así como tampoco sublicenciar ni autorizar a terceros su uso.

4.5.13 - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

UA se reserva el suspender el servicio, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, a aquellos Beneficiarios que incumplan estas Condiciones Generales o que no estén al día con el pago del abono mensual.

4.5.14 - CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

UA se obliga durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato a tratar toda la información manejada, los resultados que se obtengan de la ejecución del contrato, así como las informaciones que se hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándola única y exclusivamente para los fines que se expresan en este contrato y adoptando las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros.

La información manejada es propiedad exclusiva de BBVADS, extendiéndose también esta titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones y procesos similares se realicen en relación con dicha información por parte de UA de acuerdo con los servicios pactados, declarando ambas partes que todas estas informaciones son absolutamente confidenciales y sujetas en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez concluida la presente relación contractual. Asimismo, UA asume la responsabilidad de trasladar a aquellos de sus empleados que accedan a la información del Cliente esta obligación de confidencialidad y secreto profesional.

4.5.15 - PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, UA informa a BBVADS de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar la Asistencia y la gestión de la relación contractual con el Beneficiario, así como labores de información del Programa y de actividades relacionadas con el mismo. El Beneficiario tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a Uruguay Asistencia, S.A, aportando fotocopia de la C.I. o documentación alternativa que acredite su identidad.

UA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

4.5.16 - MODIFICACIONES DEL SERVICIO

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello.

4.6 ALCANCE Y CONDICIONES DEL SERVICIO ASISTENTE 24 HORAS PLUS

4.6.1 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

El PRESTADOR brindará a los Beneficiarios un servicio de asesoramiento jurídico telefónico en relación a cualquier cuestión legal, civil, fiscal, administrativa, comercial y laboral, que se le pudiera presentar. **Servicio sin límite de eventos.**

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

1. Consultas sobre derechos relativos a la vivienda, propietario, inquilino, usufructuario.
2. Consultas sobre contratos de servicios
3. Consultas sobre cualquier cuestión civil de adopción, divorcio, etc.
4. Consultas sobre cualquier cuestión laboral
5. Etc.

4.6.2 OPERATIVA DE SERVICIO

a) Apertura de expediente

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

b) Asignación del servicio al asesor jurídico

El PRESTADOR anotará la cita con el Beneficiario y en la agenda del asesor jurídico, trasladando dicha cita al mismo.

c) Realización de la consulta

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

d) Cierre de expediente

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

4.7 NORMAS GENERALES:

4.7.1.- Limitación: En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

4.7.2.- Cooperación: El Beneficiario cooperará con UA, a los efectos de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista, y se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho a recibir asistencia en caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de UA.

El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a UA, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones pagadas de quien proceda. El Beneficiario suscribirá todos los documentos que se le requieran a los efectos previstos y asistirá a las audiencias judiciales en las que sea necesaria su presencia en caso de trámite judicial.

4.7.3.- Prescripción: Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista, prescribirá a los 90 (noventa) días contados a partir de la fecha de haber ocurrido el suceso.

4.7.4.- Subrogación: UA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por UA, estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, UA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza.

4.7.5.- Responsabilidad: UA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente al Beneficiarios, UA será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios, sin perjuicio de su derecho de repetir contra su proveedor.

No obstante, UA no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por UA hubiera finalizado.

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

La responsabilidad de UA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

UA queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este condicionado.

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

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

4.7.7.- Ley Aplicable y Tribunales Competentes

A todos los efectos del presente y todo litigio que pueda plantearse entre las partes o contra el PRESTADOR, se aplicarán las leyes de la República Oriental del Uruguay. Se pacta la prórroga de competencia dispuesta en el Decreto Ley 15.750, acordando someter todos los eventuales litigios a los tribunales que por razón de materia o cuantía se encuentren en la ciudad de Montevideo.

4.7.8.- Central de alarma

El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número (598) 29015428.