

## ANEXO I

### PLAN ACOMPAÑA: 2) OPCIÓN 2: ACOMPAÑA ASISTENCIA LIMPIEZA.

#### **PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL Y CARENCIA APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS.**

Las cláusulas del presente Plan rigen la prestación por parte de URUGUAY ASISTENCIA S.A. de los servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, del presente Plan y sus cláusulas deviene indispensable para la prestación, por parte de UYAS, de los servicios previstos en el presente Anexo. El Beneficiario manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Clausulado, puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

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

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

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

1. Su nombre, apellido, domicilio, número de teléfono y documento de identidad;
2. El tipo de asistencia requerida;
3. Demás datos personales y referidos a la asistencia contratada que se requieran por UYAS 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.

Las prestaciones del servicio serán realizadas de acuerdo con la infraestructura, reglamentos y costumbres del país/lugar del Hecho Garantizado, localización y horario, naturaleza y urgencia de la atención necesaria requerida.

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 del servicio incluidas en este clausulado.

Para permitir a UYAS asistir al Beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación, la obligación a cargo del Beneficiario del servicio de estar presente al momento de la asistencia, pudiendo UYAS en cualquier momento solicitar documentos identificatorios que así lo demuestren.

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

## **SEGUNDO: DEFINICIONES**

A los efectos de este clausulado se entiende por:

- 2.1. Beneficiario:** es la persona contratante del servicio que adquiere derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan.
- 2.2. “UYAS/El Contratista”:** Es Uruguay Asistencia S.A., quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas con el Servicio por sí o a través de su red de prestadores.
- 2.3. “Servicio (s) o Garantía (s)”:** Son las prestaciones de asistencia comprometidas en el presente Anexo.
- 2.4. “Hecho Garantizado”:** Todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente amparadas por este Plan. El conjunto de los daños derivados de un mismo Hecho Garantizado constituye un solo Hecho Garantizado.
- 2.5. “Animal Asistido/Mascota”:** Se entiende por Animal Asistido aquellos animales domésticos que conviven con el Beneficiario en su residencia habitual, sin intención lucrativa, recibiendo de su tenedor atención, protección, alimento y cuidados sanitarios. Cada Beneficiario podrá asociar hasta dos (2) mascotas por contrato, los animales que se les dará servicio serán únicamente los dos primeros que sean registrados con la solicitud de asistencia, teniendo que ser debidamente descriptos (raza, color, largo de pelo, marcas distintivas, etc.). Cualquier mascota que no

sea una de las dos registradas por el Beneficiario quedará excluida de las asistencias previstas en este condicionado, no siendo considerado Animal Asistido a los efectos del presente.

**2.6. “Urgencia veterinaria”:** Situación que a juicio del veterinario responsable requiere una atención inmediata, pero no es una situación que pone en riesgo la vida del Animal Asistido.

**2.7. “Emergencia veterinaria”:** Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato y que pone en peligro la vida del Animal Asistido.

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

### **TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN DEL SERVICIO**

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

### **CUARTO: SERVICIOS INCLUIDOS**

El presente Plan de ACOMPAÑA presenta dos opciones, de las cuales será incluida una de ellas a cada cliente que contrate servicios de acompañante a ACOMPAÑA.

A continuación se describen los servicios incluidos en cada uno de las opciones antes referidas:

**2) Opción 2: ACOMPAÑA ASISTENCIA EN LIMPIEZA** incluye los siguientes servicios: i) Limpieza de Hogar por Convalecencia, ii) Orientación Jurídica Telefónica, iii) Asistencia Tecnológica, y iv) Televeterinaria.

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo al presente Clausulado, UYAS brinda las prestaciones de asistencia antes mencionadas a los Beneficiarios, según la opción que haya sido incluida a cada uno de ellos. Los servicios de asistencia, su contenido y alcance se detalla a continuación:

### **OPCIÓN 2: PLAN ACOMPAÑA ASISTENCIA EN LIMPIEZA.**

#### **QUINTO: LIMPIEZA EN CASO DE CONVALECENCIA.**

En caso de accidente o enfermedad del Beneficiario **que devenga en su internación domiciliaria indicada por un médico**, el Beneficiario tendrá derecho a solicitar el servicio de Limpieza de Hogar, el cual contempla **una única instancia**, previa coordinación con la Central de Operaciones, en la cual UYAS enviará personal capacitado para realizar la labor de limpieza del hogar. Será de exclusivo cargo del Beneficiario proporcionar los materiales y equipamiento necesario para poder realizar la limpieza del hogar. Para poder hacer efectivo este servicio, debe de encontrarse una persona disponible en el domicilio al momento de recibir al personal de limpieza, ya sea el Beneficiario u otra persona designada por el mismo. En ningún caso UYAS se hará responsable de los daños que pudieran causarse durante el servicio brindado, ya sea al equipamiento de limpieza, objetos pertenecientes al Beneficiario u otros dentro del domicilio. En todos los casos el servicio, así como el derecho al mismo, cesará automáticamente cuando el Beneficiario sea dado de alta de su internación domiciliaria por el médico tratante.

## **9.1. OPERATIVA DE SERVICIO**

### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario contacta la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se coordinará la dirección, la fecha y hora en que la persona designada por UYAS se presentará en el domicilio del Beneficiario, para realizar el servicio.

### **b) Asignación del servicio:**

Se agenda el servicio de limpieza de domicilio con la persona designada por UYAS, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

### **c) Realización del servicio:**

El día previsto y a la hora establecida, la persona designada por UYAS se presentará en el domicilio del Beneficiario para realizar el servicio de limpieza, **hasta por un máximo de cuatro (4) horas**.

### **d) Cierre de expediente:**

Una vez culminado el servicio de limpieza de domicilio, se procede al cierre de expediente.

## **9.2. EXCEPCIONES**

**Queda exceptuado del presente servicio y por tanto el Beneficiario no tendrá derecho al servicio de Limpieza a Domicilio en los siguientes casos:**

- a) Cuando el servicio sea solicitado en una dirección distinta al lugar de residencia del Beneficiario.
- b) Aquellas áreas que no sean de uso residencial, sino comercial u otros propósitos.
- c) Aquellas áreas que sean de uso común entre varios inquilinos o copropietarios.
- d) Cualquier trabajo distinto al de limpieza del hogar, como ser tareas de jardinería, limpieza de chimeneas, limpieza de graseras, cuidado de personas y cualquier otra tarea que no sea expresamente limpieza del hogar y/o esté reservada a personal especializado.
- e) Aquellas tareas que requieran equipamiento o seguridad especial, como por ejemplo y sin limitarse a ello, limpieza exterior de vidrios de edificios, trabajos en altura superior a 2,20 mts.
- f) Situación de declaración de guerra, revolución, tumultos, epidemias, pandemias y otras perturbaciones que alteren el orden público.
- g) Las tareas de limpieza encomendadas que no cuenten con los materiales necesarios a ser provistos por el Beneficiario.

### **9.3. LÍMITE MÁXIMO:**

**Este servicio se brindará por dos (2) Hechos Garantizados al año. Por cada Hecho Garantizado el servicio máximo será de una (1) vez a la semana, hasta por un máximo de tres (3) semanas. El servicio tendrá una duración de hasta un máximo de cuatro (4) horas por jornada de limpieza semanal. En todos los casos estará sujeto a la internación domiciliaria del Beneficiario, indicada por un médico tratante.**

#### **SEXTO: ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA.**

UYAS brindará a los Beneficiarios un servicio de orientación jurídica telefónica en materia administrativa, laboral, comercial y penal que se le pudiera presentar.

Los rubros de consulta comprendidos en el servicio alcanzan:

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

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

#### **10.1. OPERATIVA DEL SERVICIO.**

**a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contacta a la Central para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas, 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 dos (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, la Central se contactará con el Beneficiario y el asesor jurídico, quien dará asistencia al Beneficiario.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

**10.2. LÍMITE MÁXIMO:** Este servicio se brindará hasta el límite máximo de tres (3) Hechos Garantizados por año calendario.

#### **SÉPTIMO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA.**

UYAS pone a disposición del Beneficiario el Servicio "Asistencia Tecnológica", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de las previstas en este documento. Las solicitudes de asistencia serán recibidas las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año y la zona de prestación del servicio es todo el territorio de la República Oriental del Uruguay.

Primeramente, el Beneficiario podrá contactarse con UYAS de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata, UYAS tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de los técnicos que presten el servicio de forma remota, siempre que ello fuere posible, dependiendo del equipo del que se trate. Mediante la instalación de un software especial y con la autorización del Beneficiario, los técnicos accederán al control remoto del equipo del Beneficiario, cuando ello fuera viable. Además, le explicarán todo lo que estarán haciendo en el mismo momento de la prestación del servicio por conexión remota (desde la propia herramienta o del teléfono fijo). La prestación del servicio por conexión remota será llevada adelante por UYAS únicamente en aquellos equipos en los que la misma pueda realizarse. **Respecto de cualquier equipo que no sea viable la conexión remota, en caso que la incidencia no pueda resolverse de forma telefónica o vía mail, éste será el**

**alcance máximo del servicio a prestar. La asistencia prevista en este documento en ningún caso implica la reparación del equipo mediante asistencia presencial de un técnico, sino únicamente la guía telefónica, vía mail, videoconferencia o asistencia remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.**

### **3.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.**

El Servicio será proveído por UYAS a través de las siguientes herramientas:

**1) Asistencia telefónica o por videollamada:** En este caso la asistencia deberá darse dentro del plazo máximo de doce (12) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.

**2) Consultas e información por Mail:** En este caso el Beneficiario podrá realizar consultas y solicitar información dentro del alcance previsto para el presente servicio, las cuales serán respondidas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.

**3) Asistencia remota por medio de una aplicación software** (en adelante, el "SOFTWARE DE ACCESO REMOTO). En este caso, el Beneficiario deberá instalar en su equipo este Software que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio. El programa permitirá al Beneficiario realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y asimismo permite a los operadores del Centro de Soporte la navegación compartida con el Beneficiario. Esta herramienta de asistencia sólo resultará aplicable respecto de aquellos equipos en los que pueda realizarse la conexión remota.

### **3.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

#### **3.2.1. Asistencia Telefónica o videollamada y Asistencia Remota.**

El presente servicio podrá ser prestado respecto de cualquier equipo electrónico, tales como tablets, computadoras, notebook, netbook, smartphones, celulares, cámaras, Smart tv.

El Beneficiario podrá solicitar para la solución de problemas relativos a su equipo los siguientes servicios:

1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota),

2) Ayuda para el manejo de sistemas de control parental (solo para asistencia telefónica, videollamada 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, videollamada y remota)

4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica, videollamada 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, videollamada y remota)

6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)

7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)

8) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota)). El Beneficiario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.

9) Configuración y optimización de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn (sólo para asistencia telefónica, videollamada y remota)

10) Consultas aplicables a equipos electrónicos y electrodomésticos tales como:

a) Tipo de corriente aplicable al equipo

b) Consultas de uso (dependientes del tipo de electrodoméstico)

c) Teléfono y dirección de Service Oficial

d) Qué significan alertas que posea el equipo (ej.: imágenes, luces, indicadores, etc.)

e) Conexión e instalación

f) Búsqueda de manuales

g) Rendimiento de la batería

h) Asesoramiento sobre fallas y como solucionarlas

i) Sincronización de información para mayor seguridad



j) Conexión 3G

**3.2.2. Consultas e información por Mail:**  
[aspc@uruquayasistencia.com.uy](mailto:aspc@uruquayasistencia.com.uy)

**Consultas:** El Beneficiario podrá realizar preguntas relacionadas con su equipo, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud. El plazo de respuesta de las consultas que se realicen por mail no podrá exceder de 24 (veinticuatro) horas hábiles de realizada la consulta.

**Información:** En caso de que el Beneficiario 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.

### **3.3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO.**

Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto, es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos para los que se haya contratado el Servicio y sea viable la conexión remota (Requisitos y Software asistencia Remota).

### **3.4. LIMITACIONES DEL SERVICIO.**

Son excepciones al presente servicio y por tanto no forman parte del objeto del mismo todos los aspectos no incluidos en la cláusula SÉPTIMO del presente Anexo. A modo de ejemplo y sin que implique limitación alguna, en el Servicio no está incluido:

- 1) Formación on-line sobre productos soportados, tales como solicitud de información sobre procedimientos o acciones a realizar en determinados equipos específicos (consultas tales como: "cómo hace una Mac 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 equipos no incluidos en la Prestación del Servicio (Cláusula 11.3)
- 6) Soporte a la instalación de programas crackeados.

- 7) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- 8) El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por cuenta del Beneficiario.
- 9) El soporte a servidores.
- 10) La reparación de averías propias de la red de telefonía.
- 11) Capacitaciones sobre programas e informática en general.
- 12) Administración de servidores y proxys.
- 13) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- 14) Soporte a la instalación de programas piratas.

No está garantizada la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

### **3.5. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.**

Acceso al Portal Uruguay Asistencia/Asistente Online. 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.

#### **3.5.1. 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 equipos para las que ha contratado el Servicio y sea viable la conexión remota. El Beneficiario seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

UYAS 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 el presente Clausulado General.

#### **3.5.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono a definir e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

El Beneficiario podrá acceder a la videoconsulta desde un Navegador Web, ya sea en su ordenador personal o desde un dispositivo Android o IOS. **El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio**

de conectividad que posea el Beneficiario y el equipamiento desde el cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente del Beneficiario.

### 3.5.3. OPERATIVA DEL SERVICIO.

**a) Solicitud del servicio:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, fen el horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes, dentro de los turnos que se detallan en el literal b) siguiente y **siempre sujeto a disponibilidad de agenda**. El Beneficiario deberá informar motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.

**b) Asignación del servicio:** Se agenda la asistencia tecnológica por videollamada online con el técnico que determine UYAS, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video conferencia online, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la videoconferencia el día y a la hora pactada. Los horarios de agenda, dentro de los cuales se agendará la consulta con los Beneficiarios de acuerdo a la disponibilidad de agenda dentro del siguiente horario: 9 a 18hs.

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la asistencia tecnológica por video conferencia online a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un técnico por videollamada, quien dará asistencia al Beneficiario. Regirá un período de tolerancia de 5 (cinco) minutos para que el Beneficiario se conecte a la consulta, pasado este plazo se dará como culminada la video consulta online, computando como un Hecho Garantizado respecto del cual se brindó efectivamente el servicio.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, el Beneficiario recibirá en el correo electrónico informado a la central telefónica, un mensaje con a) diagnostico preliminar, b) detalle de tareas realizadas y c) un detalle de chat con el técnico en caso de haber interactuado de ese modo por la plataforma.

**En caso de solicitar cancelar o re-agendar la consulta, el Beneficiario tendrá plazo para dar aviso a la Central Telefónica hasta la hora veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) del día anterior al que se realizará la misma. Pasado ese plazo, no se podrá cancelar ni re-agendar la videoconsulta, computando como un Hecho Garantizado.**

### 3.6. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO RESPECTO DEL SERVICIO.

El Beneficiario 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 este Clausulado General.
- ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en este clausulado.
- 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.

### **3.7. UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO 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 Tecnológica, será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con prestación de servicio o conectado a un equipo garantizado, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

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

### **3.8. LIMITACIONES DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD.**

- a) UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
- b) Cuando UYAS brinde el servicio descrito en la presente previsión, referido al Programa "Team Viewer" y le hubiere advertido al Beneficiario de su alcance y riesgos en la utilización de dicho programa, UYAS no responderá, 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 de dicho programa; los daños derivados de los defectos del programa, o los

daños derivados de la defraudación de la utilidad que el Beneficiario hubiere podido atribuir al programa.

- c) UYAS 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, siempre que este riesgo haya sido advertido al Beneficiario y éste igualmente solicite llevar adelante la asistencia.

### **3.9. TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA.**

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

### **3.10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

**UYAS se reserva el derecho a suspender el servicio, en cualquier momento mediando un preaviso de 5 (cinco) días, a aquellos Beneficiarios que incumplan este Clausulado General.**

### **3.11. LÍMITE MÁXIMO.**

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

## **OCTAVO: VIDEO CONSULTA VETERINARIA**

El Beneficiario contará con un servicio de Video Consulta Veterinaria relacionada al Animal Asistido, coordinado y brindado por uno de los veterinarios designados por la Central de Alarma.

### **4.1. Descripción del Servicio.**

El Servicio consiste en la posibilidad de que el Beneficiario realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional veterinario. La consulta tendrá una duración máxima de 15´ (quince minutos) y podrá ser realizada en días hábiles de lunes a viernes, de 9 a 19 horas, siempre sujeto a disponibilidad de agenda. La consulta se realizará mediante un sistema de video llamada y con previa agenda de acuerdo a lo previsto en la operativa del servicio detallada más adelante.

La consulta veterinaria por videoconferencia online (en adelante video consulta veterinaria) deberá estar relacionada con cuadros patológicos del Animal Asistido y podrá versar sobre los siguientes aspectos:

- Orientación veterinaria general
- Procedimientos a seguir en determinadas patologías.

- Información sobre medicamentos para el Animal Asistido.
- Dudas veterinarias generales (inclusive sobre la necesidad de llevar o no al Animal Asistido a un veterinario).
- Orientación telefónica sobre primeros socorros básicos en caso de pequeños accidentes domésticos y como proceder hasta que el animal recibe atención veterinaria efectiva.
- Cambios comportamentales (Ej. cambios de comportamiento, orina en lugar inadecuado, coprofagia, etc.)
- Cuidados del pelaje del Animal Asistido.
- Higiene (cómo dar un baño correctamente, frecuencia adecuada, cuidados a la hora del baño, etc).
- Desparasitación, tratamiento anti-pulgas, vacunas del Animal Asistido.
- Dudas sobre dolencias (Ej. parvovirus, moquillo, leptospirosis, leishmaniasis, gusanos, zoonosis en general).
- Dudas sobre los principales problemas que pueden ocurrir al convivir con un animal

**El presente servicio en ningún caso será sustitutivo de la atención y controles veterinarios que el Animal Asistido deba recibir con su veterinario, siendo el presente servicio complementario, pero nunca excluyente, ni sustitutivo de dicha atención.**

**El presente servicio de video consulta veterinaria no aplica, ni debe ser utilizado por estar fuera de su objeto, en caso de urgencias y/o emergencias veterinarias. Este servicio atiende solo prestaciones veterinarias de baja complejidad.**

El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video llamada, no estando autorizado ni disponible a través de otro sistema diferente.

El Beneficiario podrá acceder a la Video Consulta Veterinaria desde un Navegador Web, ya sea en su ordenador personal o desde un dispositivo Android o IOS. El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Beneficiario y el equipamiento desde el cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente del Beneficiario.

**Cada Video Consulta Veterinaria tendrá una duración máxima de quince (15) minutos.**

El Beneficiario se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su información personal. El Beneficiario declara que los antecedentes veterinarios del Animal Asistido, clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe.

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

#### **4.2. Excepciones del servicio.**

**No son objeto de esta prestación y por tanto no forman parte del servicio de Video Consulta Veterinaria los siguientes servicios y hechos:**

- CONSULTAS POR CASOS DE EMERGENCIAS o URGENCIAS.
- Los gastos de Asistencia Veterinaria, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto veterinario en general.
- Problemas veterinarios que pongan en peligro la vida del Animal Asistido, que puedan causar deterioro del mismo o que requieran de atención inmediata, como por ejemplo:
  - o Hemorragia o sangrado significativo,
  - o Pérdida de la conciencia,
  - o Envenenamiento,
  - o Quemaduras moderadas a severas,
  - o Convulsiones/Epilepsia,
  - o Dificultad para respirar,
  - o Lesiones graves
  - o Afectación grave de alguna extremidad,
  - o Fracturas o hueso roto,
  - o Afecciones del corazón o cerebrales.
  - o Todo lo que exceda la video consulta veterinaria prevista en esta cláusula.
  - o El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video consulta a través de la plataforma disponibilizada por UYAS, no estando autorizado ni disponible a través de otro medio diferente.

### **4.3. Operativa del Servicio.**

**a) Solicitud del servicio:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, en el horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes, siempre sujeto a disponibilidad de agenda. El Beneficiario deberá informar motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.

**b) Asignación del servicio:** Se agenda la video consulta veterinaria con el veterinario referenciado por UYAS, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video consulta veterinaria, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la video consulta el día y a la hora pactada. El máximo de pacientes será de cuatro (4) pacientes por hora (quince (15) minutos cada uno).

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la video consulta veterinaria a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un Veterinario referenciado por UYAS, quien dará asistencia al Beneficiario en relación al Animal Asistido. Regirá un período de tolerancia de 5 (cinco) minutos para que el Beneficiario se conecte a la consulta, pasado este plazo se dará como culminada la video consulta online, computando como un Hecho Garantizado respecto del cual se brindó efectivamente el servicio de video consulta veterinaria.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, el Beneficiario recibirá en el correo electrónico informado a la central telefónica, un mensaje con a) diagnostico preliminar, b) recomendaciones primarias y c) un detalle de chat con el veterinario en caso de haber interactuado de ese modo por la plataforma.

**En caso de solicitar cancelar o re-agendar la consulta, el Beneficiario tendrá plazo para dar aviso a la Central Telefónica hasta la hora veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) del día anterior al que se realizará la misma. Pasado ese plazo, no se podrá cancelar ni re-agendar la video consulta veterinaria, computando como un Hecho Garantizado.**

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

**4.4. LÍMITE MÁXIMO: El límite de Hechos Garantizados para este servicio es de tres (3) Hechos Garantizados de Video Consulta Veterinaria.**

**NOVENO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.**



Los Servicios brindados de acuerdo al presente clausulado estarán vigentes por un plazo de un (1) año desde la contratación por parte del Beneficiario y serán renovados automáticamente por periodos iguales, salvo que el Beneficiario manifieste su intención de no renovarlo con una antelación mínima de treinta (30) días.

#### **DÉCIMO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

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

a) Obtener la autorización de UYAS a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.

b) Aceptar las soluciones propuestas por UYAS. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta prestación y exonera a UYAS de la obligación de brindar Servicios o reembolsos.

c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este clausulado para esta situación.

d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del Hecho Garantizado y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios, así como de los gastos reembolsables por UYAS. Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Anexo, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el Hecho Garantizado), indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago. UYAS tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance del servicio. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma. UYAS se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido.

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

f) Emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del Hecho Garantizado. El incumplimiento de este deber dará derecho a UYAS a reducir su prestación en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del Beneficiario. Si este

incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a UYAS, ésta quedará liberada de toda prestación.

g) Comunicar a UYAS la existencia de otras prestaciones contratadas con otras compañías y que puedan amparar el Hecho Garantizado.

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

#### **UNDÉCIMO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Los servicios serán que UYAS se obliga a brindar serán prestados a través de las empresas profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los servicios directamente a UYAS, 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 UYAS, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

#### **DUODÉCIMO: NORMAS GENERALES.**

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

No obstante, en estos casos, UYAS quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones amparadas. En tal caso, UYAS reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por Hecho Garantizado indicada en el presente para cada caso.

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

#### **DECIMOTERCERO: REEMBOLSOS.**

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

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

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

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

#### **DECIMOCUARTO: LIMITACIONES.**

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

#### **DECIMOQUINTO: COOPERACIÓN.**

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

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

#### **DECIMOSEXTO: CESIÓN DE DERECHOS.**

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a UYAS hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo, contra cualquier responsable de un Hecho Garantizado que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descriptos. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a UYAS, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

#### **DECIMOSÉPTIMO: RESPONSABILIDAD.**

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

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

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

La responsabilidad de UYAS cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios previstos sea proporcionado.

UYAS queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este clausulado. Cuando elementos de esta índole interviniesen, UYAS se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible, en el caso que a dicha fecha se mantenga la contingencia que la justifique.

#### **DECIMOCTAVO: CANCELACIÓN.**

UYAS 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 proporcionará intencionalmente información falsa.

#### **DECIMONOVENO: 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.

#### **VIGÉSIMO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.**

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

**VIGÉSIMO PRIMERO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.**

En ningún caso UYAS prestará los servicios de asistencia establecidos en el presente, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el titular, o sus representantes, solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a UYAS.

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