

## ANEXO V

### PLAN AYUDA DIRECTA

El presente Anexo forma parte integral del contrato PARA LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA suscrito entre, CRÉDITOS DIRECTOS S.A. (en adelante “CD” o “LA COMPAÑÍA”) y URUGUAY ASISTENCIA S.A. (en adelante “UYAS” o “EL CONTRATISTA”)

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

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

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

Para solicitar los Servicios aquí incluidos, el Beneficiario deberá contactarse con la Central de Alarma (también denominada en adelante “Central de Operaciones”) exclusiva. El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número exclusivo 2903 5675.

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

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

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

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

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

La totalidad de los servicios regulados en el presente Clausulado tienen un período de

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

## **SEGUNDO: DEFINICIONES**

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

**“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.

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

**“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 constituyen un solo hecho garantizado.

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

**“Animal Asistido/Mascota”**: Se entiende por Animal Asistido, solo perros y gatos indicados legalmente como domésticos o de compañía, que conviven con el Beneficiario en su residencia habitual, sin intención lucrativa y que por sus características evolutivas y de comportamiento pueda convivir con el ser humano en un ambiente doméstico, recibiendo de su tenedor atención, protección, alimento y cuidados sanitarios. Cada Beneficiario podrá asociar una mascota por contrato. El animal respecto del cual se genera derecho a los servicios será únicamente el primero que sea registrados con la solicitud de asistencia, teniendo que ser debidamente descripto (raza, color, largo de pelo, marcas distintivas, etc.). Cualquier mascota que no sea la registrada por el Beneficiario quedará excluida de las asistencias correspondientes previstas en este clausulado, no siendo considerado Animal Asistido a los efectos del presente.

## **TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL**

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

## **CUARTO:SERVICIOS INCLUIDOS**

El presente Plan Ayuda Directa, cuyas condiciones se describen a continuación, incluye los siguientes servicios de asistencia: i) Acompañante en Sanatorio, ii) Orientación Telefónica con Nutricionista, iii) Orientación Telefónica Odontológica, iv) Promociones Whatsapp, v) Orientación Veterinaria Telefónica, vi) Asistencia Tecnológica, vii) Ahorro Salud.

## **QUINTO: ACOMPAÑANTE EN SANATORIO**

En caso de hospitalización del Beneficiario por enfermedad o accidente, UYAS pondrá a disposición un servicio de acompañante durante la internación en sanatorio, por hasta cuarenta (40) horas por Hecho Garantizado, en franjas de ocho (8) horas, con un límite máximo de hasta dos (2) Hechos Garantizados por año calendario (lo que implica un límite máximo total de ochenta (80) horas por año calendario). Los Hechos Garantizados se pueden dividir en módulos de ocho (8) horas como mínimo.

### **5.1. Operativa del Servicio**

Para acceder al servicio el Beneficiario tendrá que coordinarlo con veinticuatro (24) horas de antelación y deberá comunicarse telefónicamente con la Central de Atención mediante el teléfono 2903 5675 durante las 24 horas del día los 365 días del año.

### **5.2. Excepciones del servicio**

No son objeto de la prestación las siguientes situaciones:

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

## **SEXTO: ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON NUTRICIONISTA**

UYAS brindará a los Beneficiarios un servicio de asistencia telefónica por parte de un nutricionista, el cual brinda orientación y asesoría sobre la salud nutricional en cuanto a dietas, componentes calóricos de los alimentos, programas de ejercicio y control de peso.

Esta consulta telefónica podrá versar exclusivamente sobre los siguientes aspectos:

- Propiedades de determinados alimentos.
- Recomendación sobre cómo alimentarse según la temperatura y estación del año.
- Nutrientes que permiten cubrir los requerimientos de nuestro cuerpo.
- Calorías e ingestas recomendadas.
- Objetivos nutricionales.
- Errores comunes de alimentación.
- Confección de dietas equilibradas.
- Mitos y errores comunes de la alimentación.

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

**Queda exceptuado y por tanto no forma parte del presente servicio cualquier consulta relacionada directa o indirectamente con trastornos alimenticios y/o con cualquier patología alimentaria.**

## **6.1. OPERATIVA DEL SERVICIO**

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

El Beneficiario contactará la Central Operativa 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 Nutricional:**

Se agenda la llamada con el asesor Nutricional, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) 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 Nutricional, 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.

**No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

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

**SÉPTIMO: ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA.**

En caso de necesidad, el Beneficiario podrá efectuar con un proveedor de servicios odontológicos que UYAS referencie, una consulta de orientación odontológica telefónica, incluyendo consejos sobre salud dental y primeras medidas en caso de accidentes dentales o dolor agudo. Dentro del presente servicio el Beneficiario podrá recibir:

i. ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA 24 HORAS.

El Beneficiario podrá consultar telefónicamente con la Central de Atención, por asuntos de salud dental o tratamiento paliativo del dolor agudo durante las 24 horas del día los 365 días del año.

ii. CONSULTA Y DIAGNÓSTICO.

Ponemos a disposición del Beneficiario, el referenciamiento a una amplia Red de Consultorios Odontológicos disponibles para realizar una revisión sin cargo, y emitir un diagnóstico al Beneficiario.

iii. DESCUENTOS EN ODONTOLOGÍA.

El Beneficiario gozará de descuentos en odontología general del 20% y en odontología especial y cirugía dental del 15% en aquellos centros designados por nuestra Central de Atención.

La consulta será atendida por uno de los odontólogos referenciados por la Central de Atención, dentro del lapso de una (1) hora contado a partir de la solicitud del servicio por parte del Beneficiario, y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir informe por escrito sobre la misma.

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

## **7.1. 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.

**b) Asignación del servicio al Odontólogo:** Se agenda la llamada con el Odontólogo.

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el Odontólogo, quien dará asistencia al Beneficiario.

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

**No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

### **OCTAVO: PROMOCIONES WHATSAPP**

Mediante el envío de mensajes a través la plataforma WhatsApp, UYAS enviará al número celular del Beneficiario (registrado al contratar el servicio) distintos beneficios, descuentos y ofertas comerciales de índole variado; que se podrán usufructuar en cualquier momento, dentro de las condiciones establecidas en dicho mensaje.

#### **8.1. Periodicidad:**

UYAS se compromete a administrar y gestionar el envío de cuatro (4) mensajes-beneficios comerciales mensuales a razón de un (1) beneficio por semana hasta completar cuatro (4) beneficios, sin tener en consideración si el mes es de 5 semanas.

UYAS gestionará el desarrollo de los distintos beneficios comerciales para que sean diferentes entre sí (distintos rubros), el control técnico del envío de los mensajes, independientemente de la compañía de telecomunicaciones que tenga el Beneficiario, y la atención de los inconvenientes que el Beneficiario pudiera tener con algún beneficio o algún comercio responsable de algún beneficio.

#### **8.2. Vigencia:**

Cada mensaje WhatsApp que se envíe a los Beneficiarios informará el plazo de duración (vigencia) por el que se podrá acceder al mismo. Dicho plazo de duración habitualmente no será inferior a una (1) semana, ni superior a un (1) mes (sin perjuicio que en determinados casos UYAS podrá establecer un tiempo de vigencia diferente respecto de algún beneficio, en cuyo caso registrará dicha vigencia especificada en el mensaje enviado).

#### **8.3. Operativa:**

Una vez recibido el mensaje, el Beneficiario podrá hacer uso del beneficio promocionado, el cual se aplicará en el punto de venta de cada comercio responsable del beneficio correspondiente.

#### **8.4. Número de Teléfono Móvil Amparado:**

El número de teléfono móvil objeto de este servicio será aquel expresamente registrado por los Beneficiario, y a razón de un teléfono móvil por Beneficiario. En caso de cambiar de número de móvil, lo deberá comunicar telefónicamente al teléfono de asistencia. El cambio de número del Beneficiario puede insumir hasta un (1) mes, tiempo, en el que igualmente se cobrará el servicio.

### **NOVENO: ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA.**

UYAS brindará un servicio de orientación veterinaria telefónica relacionada al Animal

Asistido, con el siguiente alcance: 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 en los cuales no corra peligro de vida la mascota y cómo 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.

La consulta será atendida por uno de los veterinarios referenciado por la Central de Atención, dentro del lapso de una (1) hora contado a partir de la solicitud del servicio por parte del Beneficiario, y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir informe por escrito sobre la misma.

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

#### **9.1. 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.

**b) Asignación del servicio al Veterinario:** Se agenda la llamada con el Veterinario.

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el Veterinario, quien dará asistencia al Beneficiario.

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

**Quedan exceptuados del presente servicio y por tanto no son objeto del mismo las consultas de emergencia y/o urgencia que requieran una atención inmediata del Animal Asistido. El presente servicio es exclusivamente un servicio de consulta coordinada a través de la Central.**

**No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

### **DÉCIMO: 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 o remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

### **10.1. Características del servicio**

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

- 1) Asistencia telefónica: 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 en la cláusula 11.3 siguiente, 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.

### **10.2. Prestación del Servicio.**

#### **10.2.1 Asistencia Telefónica 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 y remota),
- 2) Ayuda para el manejo de sistemas 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 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 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

#### **10.2.2 Consultas e información por Mail: [aspc@uruguayasistencia.com.uy](mailto:aspc@uruguayasistencia.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.

### **10.3 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)

### **10.4 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 DÉCIMO 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.

### **10.5 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.

#### **10.5.1 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.

#### **10.5.2 Prestación del Servicio**

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono 2903 5675 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

#### **10.6 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 vulneren 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.

#### **10.7 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.

#### **10.8 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.

### **10.9 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.

### **10.10 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 o que no estén al día con el pago del abono mensual.

## **UNDÉCIMO: AHORRO SALUD.**

El Beneficiario tendrá acceso a descuentos en análisis clínicos como por ejemplo los siguientes: Carne de salud, examen médico para libreta de conducir, estudios de laboratorio básicos, estudios odontológicos, compra y alquiler de equipos médicos, entre otros que se podrán agregar o sustituir por éstos.

UYAS informará a los Beneficiarios la red de prestadores que brinden dichos descuentos, que podrán oscilar entre un 10% (diez por ciento) y un 30% (treinta por ciento) del precio de lista regular, dependiendo de las promociones vigentes en cada momento y por cada proveedor de dichos descuentos.

Los descuentos estarán publicados en la web [www.creditosdirectos.com.uy](http://www.creditosdirectos.com.uy) y podrán ser libremente modificados unilateralmente por los prestadores que brinden los descuentos en coordinación con UYAS.

En el referido sitio web, el Beneficiario encontrará información de la red de prestadores en las que puede acceder al beneficio de descuento para cada servicio.

El Beneficiario podrá utilizar los descuentos para su uso personal o el de su núcleo familiar (cónyuge o concubino/a, padres e hijos menores de 21 años, siempre que vivan en el mismo domicilio que el Beneficiario).

Los descuentos publicados aplican únicamente para el acuerdo de descuentos en análisis clínicos, quedando a criterio de cada prestador, la eventual acumulación de estos descuentos a otro programa de beneficios que mantenga vigente, no teniendo UYAS ninguna injerencia ni responsabilidad por la eventual acumulación de descuentos.

### **1.1. Operativa del Servicio**

Utilización de los descuentos:

- a. El Beneficiario deberá visitar directamente la página web

www.creditosdirecto.com.uy Aquí encontrará la información sobre los descuentos disponibles y los proveedores de dicho descuento.

- b. El Beneficiario deberá imprimir o sacar foto digital del voucher que lo habilitará a acceder a dicho descuento.
- c. El Beneficiario deberá dirigirse directamente a la sucursal donde el proveedor del descuento brinda sus servicios en calidad de cliente con derecho a obtener dicho descuento.

Para hacer efectivo el descuento el Beneficiario deberá presentar impreso o en formato digital ante el comercio el voucher conjuntamente con su documento de identidad.

#### **DUODÉCIMO: PRECIO DE VENTA AL PUBLICO (PVP)**

El precio mensual de venta al público del Plan Ayuda Directa asciende a \$ 198 (pesos uruguayos ciento noventa y ocho) IVA incluido por Beneficiario.

El precio antes descrito será reajustado en forma anual el 1 de enero de cada año, de acuerdo al Índice de Precios al Consumo.

El precio del servicio incluye los impuestos, tasas y gravámenes existentes en la República Oriental del Uruguay al momento del pago.

El precio del servicio podrá ser revisado por UYAS en cualquier momento teniendo en cuenta las posibles fluctuaciones monetarias, la experiencia técnica o cualquier otra causa que modifique las condiciones de la prestación de los Servicios de asistencia.

**FALTA DE PAGO:** La falta de cumplimiento de pago del precio previsto en la presente cláusula, producirá la mora automática y de pleno derecho, sin necesidad de interpelación ni gestión alguna, por el solo vencimiento de los plazos. Los Beneficiarios que al momento de solicitar una asistencia no se encuentren al día en el pago de los Servicios, no tendrán derecho a la misma.

#### **DECIMOTERCERO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.**

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

#### **DECIMOCUARTO: 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 este servicio y

exonera a UYAS de la obligación de brindar Servicios o reembolso.

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

d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del Hecho Garantizado y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios, así como de todos los gastos reembolsables por UYAS.

e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Clausulado, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de 24 horas de ocurrido el Hecho Garantizado), indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

UYAS 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.

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.

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

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

Los servicios serán prestados por UYAS 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 Clausulado. 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

#### **DECIMOSEXTO: NORMAS GENERALES.**

Los servicios que se obliga a prestar UYAS, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. 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 ubicada la vivienda 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 garantizadas en esta compensación adicional. 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.

#### **DECIMOSEPTIMO: REMBOLSOS.**

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

Todos los casos de reembolso deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de 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 reembolso alguno.

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

#### **DECIMOCTAVO: 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.

#### **DECIMONOVENO: 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.

#### **VIGÉSIMO: 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 alguna de las garantías o servicios descritos. 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.

#### **VIGÉSIMO PRIMERO: 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.

#### **VIGÉSIMO SEGUNDO: 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 proporcionara intencionalmente información falsa.

#### **VIGÉSIMO TERCERO: 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 UYAS puedan ser grabadas.

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

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

#### **VIGÉSIMO QUINTO: 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 otro servicio, 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.