



PLAN ASÍ TE CUIDA.

PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL Y CARENIA APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS.

Las cláusulas del presente Plan rigen la prestación por parte de MAWDY 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 MAWDY, 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.

Teléfono de asistencia: 2 902 22 25

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 MAWDY 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 MAWDY 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 MAWDY en cualquier momento solicitar documentos identificatorios que así lo demuestren.

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

La totalidad de los servicios regulados en el presente Anexo 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 de carencia antes descripto no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Anexo.

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. “MAWDY/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.
- 2.6. “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.
- 2.7. “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.
- 2.8. “Accidente Amparado”:** Todo hecho aislado e involuntario que provoque una o más lesiones al Animal Asistido, claramente definido en tiempo y espacio, causado por un agente externo.

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. En todos los casos que corresponda, los servicios serán brindados exclusivamente en los lugares designados por MAWDY.

CUARTO: PRESTACIONES CONTRATADAS

El presente Plan ASÍ TE CUIDA incluye los siguientes servicios: i) Asistencia al Hogar por emergencia, ii) Orientación Veterinaria Telefónica, iii) Orientación Jurídica Telefónica, iv) Asistencia Tecnológica, v) Asistencia al Hogar por Conveniencia.

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo al presente Clausulado General, MAWDY brinda las prestaciones de asistencia antes mencionadas, las que se detallan a continuación:

QUINTO: ASISTENCIA AL HOGAR POR EMERGENCIA. 5.1 PLOMERÍA.

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del Beneficiario (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5) MAWDY enviará, con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia 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. En ningún caso implicará tareas respecto de cañerías u otras instalaciones que se encuentren en parte interior de la construcción y no a la vista.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (a modo de ejemplo cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). **El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1500 (pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

Esta prestación no incluye el costo de la reparación y/o reposición de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del hogar. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local cuyo costo serán a entero cargo del Beneficiario.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

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

5.1.1. Limitaciones del servicio de Plomería

No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:

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

5.2. ELECTRICIDAD:

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del Beneficiario o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5), MAWDY enviará, con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, 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 desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1500 (pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

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.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

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

5.2.1. Limitaciones del servicio de Electricidad

No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:

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

5.3. CERRAJERÍA:

En caso de pérdida, extravío o hurto de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre amparada por otro servicio y/o garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda del Beneficiario, la salida de la misma o de una de sus dependencias, MAWDY enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Para generar derecho al presente servicio, deben cumplirse las notas de emergencia previstas en la cláusula 5.5 siguiente.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1500 (pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

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.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

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

5.4. VIDRIERÍA:

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior de la vivienda del Beneficiario, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5), MAWDY enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1500 (pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

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

5.5. CONDICIÓN DE EMERGENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ANTES DESCRIPTOS

A los efectos de la prestación de los servicios antes detallados en la presente cláusula, el concepto de “emergencia” vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios:

5.5.1. Condición de emergencia en 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.

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

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

5.5.4. Condición de emergencia en vidriería: Rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forme parte del cerramiento (vertical) de la vivienda, en tanto tal rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas.

5.6. LIMITACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios de asistencia al hogar, quedan exceptuados, además, y por tanto no son objeto del servicio de asistencia al hogar en situaciones de emergencia, los siguientes daños y contingencias:

a) **Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.**

- b) **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.**
- c) **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.**
- d) **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.**
- e) **Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.**
- f) **Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.**
- g) **Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.**
- h) **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.**
- i) **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.**

5.7. LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio hasta un **máximo de cuatro (4) Hechos Garantizados de emergencia, por rubro y por año**. El no uso en un rubro no acumula hechos garantizados en otro. Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la definitiva reparación, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

SEXTO: ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA.

MAWDY 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 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 designados por la Central de Atención, dentro del lapso de una (1) hora contada 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.

6.1. LÍMITE MÁXIMO: El límite máximo para este servicio es de seis (6) Hechos Garantizados por año calendario.

6.2. 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.

SÉPTIMO: ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

MAWDY 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.

6.1. 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.

6.2. LÍMITE MÁXIMO: No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.

OCTAVO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA.

MAWDY 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 MAWDY de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata, MAWDY 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 MAWDY 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.**

8.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

El Servicio será proveído por MAWDY 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.

8.2.PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

8.2.1. 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

8.2.2. Consultas e información por Mail: 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.

8.3.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).

8.4.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 OCTAVO 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.

8.5.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.

8.5.1. 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.

MAWDY 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.

8.5.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono _____ 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.**

8.5.3. 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 MAWDY, 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.

8.6.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.

8.7.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.

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

8.8.LIMITACIONES DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD.

- a) MAWDY cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
- b) Cuando MAWDY 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, MAWDY 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) MAWDY 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.

8.9.TRASMISIBILIDAD 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.

8.10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

MAWDY 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.

8.11. LÍMITE MÁXIMO.

Este servicio se brindará sin límite máximo de Hechos Garantizados.

NOVENO: ASISTENCIA AL HOGAR POR CONVENIENCIA.

MAWDY asumirá el costo de desplazamiento y la primera (1) hora de mano de obra de un servicio de Bricolaje **no urgente**, en el domicilio del Beneficiario. **El Beneficiario deberá hacerse cargo de los materiales empleados y, en su caso del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en comparación con el máximo amparado por el presente servicio.** Los trabajos que conforman el servicio de Bricolaje se concretan exclusivamente, en los siguientes:

- Colocación de los siguientes accesorios de cocina y baño: toalleros, cestos, percheros, ganchos, jaboneras, portavasos, portarrollos y portaescobillas.
- Cambios de mecanismo de cisterna.
- Sellado de juntas deterioradas de bañera.
- Sustitución de grifos o instalación de uno nuevo donde exista toma de agua.
- Instalación o sustitución de lámparas, apliques donde existan puntos de luz.
- Montaje de muebles kit, (entendido como aquellos muebles que se venden con sus piezas desmontadas y con instrucciones para su montaje) colocación de estanterías.
- Instalación de cortinas, visillos, estores.
- Colocación / fijación de cuadros, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes desplazamiento.
- Sustitución de enchufes o interruptores de luz por otros diferentes (sin cambios de ubicación).
- Pintar paredes en mal estado o por suciedad en el área de cocina, baño y habitación principal. No incluye empastado, resane o aplicación de yeso o cualquier producto antibacterial.
- Puesta en marcha, conectividades y configuración del equipamiento tecnológico: TDT, DVD, Cámara Digital, Home Cinema, Video Digital, Ordenadores, TV y Vídeo Consolas

9.1.Instalación electrodomésticos menores.

Si el Beneficiario necesita colocar o instalar electrodomésticos menores, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados que realizarán la colocación o instalación. Únicamente se brindará este servicio donde exista un toma corrientes de luz y cableado adecuados para la tarea solicitada, a exclusivo criterio de MAWDY. **El servicio se limita únicamente a la colocación o instalación de electrodomésticos menores, sin que se realice, ni prepare ninguna instalación, ni eléctrica, ni sanitaria, ni de ningún tipo. Los electrodomésticos menores deberán ser proporcionados por el Beneficiario a su entero costo.**

Se entiende por electrodomésticos menores a electrodomésticos de menos de cinco (5) años de antigüedad, adquiridos en Uruguay para uso doméstico, y que se encuentran en el domicilio donde reside el Beneficiario. Se consideran Menores exclusivamente los siguientes: los televisores, home theater, DVD, consolas de videojuegos, microondas, extractores de aire, ventiladores. Quedan expresamente excluidos los electrodomésticos de Línea Blanca de la siguiente lista: Lavadora/Lavarropa, Lavaplatos/Lavavajillas, Secadora/Secarropa, Refrigerador/Nevera/Heladera/ Congelador/Freezer, Cocina/Horno, así como aparatos de calefacción o aire acondicionado, termotanques, purificadores y campanas extractoras, así como cualquier electrodoméstico que no esté expresamente mencionado en el listado anterior.

9.2.Destape de cañerías o instalación de griferías.

Si el Beneficiario necesita realizar destape de cañerías o instalación de griferías en baño o cocina, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados para brindar este servicio.

En los casos de destape de cañerías:

- i. **Sanitarios:** se destaparán obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los artefactos sanitarios y el caño cloacal en casos de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica, en casos de fincas.
- ii. **Lavatorios y piletas:** obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los lavatorios o piletas de cocina y/o lavaderos y el caño cloacal, en caso de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica, en casos de fincas.

En los casos de instalación de griferías, debe existir previamente una salida de agua, como requisito indispensable para que el Beneficiario tenga acceso a este servicio.

9.3. Armado de muebles kit.

Si el Beneficiario necesita realizar armado de algún mueble que haya adquirido, MAWDY pondrá a disposición técnicos calificados para realizar la instalación y armado. Únicamente se brindará este servicio, respecto de aquellos muebles que se hayan adquiridos nuevos (no usados) y que en su compra adjuntaron un instructivo o catalogo original de armado.

9.4. LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de un límite máximo de seis (6) Hechos Garantizados por año calendario en total. Asimismo, en cada Hecho Garantizado el servicio se brindará por un tiempo de mano de obra que no podrá exceder una (1) hora y hasta un límite máximo de \$ 750 (pesos uruguayos setecientos cincuenta) en materiales por cada hecho garantizado. Cada luminaria, accesorio, cortina, persiana, grifería o mueble, será considerado como un (1) Hecho Garantizado independiente.

Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la prestación del servicio, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, siempre que se esté dentro del plazo de garantía antes previsto, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

Los servicios aquí ofrecidos serán prestados solamente en presencia del Beneficiario que deberá estar presente todas las etapas de la atención. En el supuesto de que el Beneficiario no se encuentre en la vivienda según lo coordinando previamente con la Central de Asistencia, no se brindará el servicio y, ambas partes considerarán a la asistencia como servicio ejecutado.

Importante: Estos servicios tendrán una carencia de treinta (30) días desde el momento de la contratación del servicio, por lo que los Beneficiarios no tendrán derecho a ninguno de estos servicios antes de transcurrido el plazo de treinta (30) días desde la contratación del mismo.

9.5. LIMITACIONES

No son objeto del presente servicio y por lo tanto no se brindará el mismo ante los siguientes hechos:

- a) **Obras de albañilería, trabajos de carpintería, perforación de cristales u otros materiales con tratamiento especial, etc.**
- b) **Cualquier modificación sobre la conexión a la red de gas, eléctrica o sanitaria.**

- c) **Trabajos a más de 2,5mts de altura.**
- d) **Aquellas tareas que insuman más de tres (3) horas de trabajo de mano de obra.**
- e) **Los trabajos parciales, entendidos como aquellos en los que el asegurado ha realizado o prevé realizar una parte de la totalidad de la tarea.**
- f) **Los trabajos de índole electrónica.**
- g) **Cortes y adaptaciones a los productos que se pretendan instalar.**
- h) **Muebles que no sean vendidos desarmados para armar por el comprador, o que no estén en su caja de origen.**
- i) **Instalación en paredes que no sean de albañilería, o que a juicio del proveedor no se encuentre en condiciones apropiadas.**
- j) **No se retiran escombros o sobrantes del servicio.**

9.6. OTRAS LIMITACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO BÁSICO DEL HOGAR.

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios, quedan exceptuados, además, de los servicios especiales al hogar, y por tanto no son objeto de dichos servicios, los siguientes daños y contingencias:

- a) **Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.**
- b) **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.**
- c) **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.**
- d) **Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.**
- e) **Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.**
- f) **Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.**
- g) **Cualquier trabajo 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.**
- h) **Cualquier trabajo 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.**

- i) **Los servicios solicitados para un domicilio diferente al registrado para ese Beneficiario.**
- j) **Los locales comerciales, oficinas y otros inmuebles de propiedad del Beneficiario, que no sea el inmueble residencial del mismo.**

9.7.OPERATIVA DEL SERVICIO:

- i) **Apertura de expediente:** El Beneficiario se contacta con MAWDY 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.
- ii) **Asignación del servicio al proveedor:** El operador de MAWDY asignará un trabajo al proveedor más adecuado, a exclusivo criterio de MAWDY. Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (tipo de servicio solicitado, domicilio del Beneficiario y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.
- iii) **Presupuestación del trabajo:** El proveedor, se presentará en la vivienda del Beneficiario, identificará el trabajo solicitado y sugerirá el método más adecuado para intervenir. El proveedor realizará un presupuesto del trabajo (en tiempo de mano de obra primero, y en costo en segundo lugar). Dicho presupuesto no tendrá costo para el Beneficiario y será comunicado al propio Beneficiario y a MAWDY (si es posible desde el propio domicilio de la vivienda) de modo que se asegure que el importe y el tipo de intervención son los adecuados. Si el presupuesto está comprendido en los límites establecidos, el proveedor procederá a realizar el trabajo. En caso contrario, informará la Beneficiario el costo excedente, que deberá abonar directamente el Beneficiario si lo acepta.
- iv) **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 a MAWDY.
- v) **Verificación del servicio:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado. Una vez concluido el trabajo, MAWDY procederá al cierre del expediente.

DÉCIMO: PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO.

El precio de venta público (PVP) por los servicios ofrecidos en el Plan ASÍ TE CUIDA, es de \$U 209 (pesos uruguayos doscientos nueve) IVA incluido, por Beneficiario por mes.

Este precio se reajustará semestralmente los días 1° de enero y 1° de julio de cada año de acuerdo al índice de precios al consumo (IPC).

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.**

UNDÉCIMO: 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.

DUODÉCIMO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

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

b) Aceptar las soluciones propuestas por MAWDY. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta prestación y exonera a MAWDY 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 MAWDY. 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. MAWDY 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. MAWDY 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) MAWDY 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 MAWDY 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 MAWDY 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 MAWDY, ésta quedará liberada de toda prestación.

g) Comunicar a MAWDY 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.

DECIMOTERCERO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios serán que MAWDY se obliga a brindar serán prestados a través de las empresas

profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los servicios directamente a MAWDY, 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 MAWDY, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

DECIMOCUARTO: NORMAS GENERALES.

MAWDY 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, MAWDY quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones amparadas. En tal caso, MAWDY 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 MAWDY. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

DECIMOQUINTO: 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 MAWDY. Para permitir la evaluación del mismo, el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de MAWDY, 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.

DECIMOSEXTO: 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.

DECIMOSÉPTIMO: COOPERACIÓN.

El Beneficiario cooperará con MAWDY, 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 MAWDY.

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

DECIMOCTAVO: CESIÓN DE DERECHOS.

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a MAWDY 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 descritos. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a MAWDY, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

DECIMONOVENO: RESPONSABILIDAD.

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

Las obligaciones que asume MAWDY 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 MAWDY 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 MAWDY cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios previstos sea proporcionado.

MAWDY 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, MAWDY 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: CANCELACIÓN.

MAWDY 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.

VIGÉSIMO PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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 TERCERO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.

En ningún caso MAWDY 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 MAWDY.

En los casos que el Beneficiario cuente con otra prestación, de MAWDY 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.