

CONDICIONES PARTICULARES – DEFENSA PERSONAL HOGAR

DEFINICIONES

A los efectos de este clausulado se entiende por:

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 “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.

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

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.

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

6 “Urgencia”: situación clínica que, sin poner en riesgo inminente la vida o una función del individuo, requiere una atención médica en el menor tiempo posible, pudiendo diferirse la aplicación de medidas terapéuticas definitivas.

7 “Emergencia”: Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato y que pone en peligro la vida del Beneficiario.

8 “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. Se considerará Animal Asistido y por tanto con derecho a los servicios incluidos en el presente Plan el primer animal que se registre al momento de la contratación, o a través de la solicitud de asistencia por primera vez.

9 “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.

10 “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.

11 “Accidente veterinario”: 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.

12 “Vehículo Amparado”: Es el vehículo designado en las Condiciones Particulares de la póliza suscripta entre MAPFRE y su asegurado. **No están incluidos** en el servicio los vehículos que **superen un peso máximo de 3.500 Kg** y/o de aquellos que cualquiera de sus medidas sea superior a **6,00 m. de largo por 2,00 m. de ancho o 2,20 m. de alto**, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, los que hayan sido modificados con fines comerciales sin las correspondientes habilitaciones de circulación de las autoridades competentes, los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matrícula, etc.), los que estén

desarmados o fuera de circulación, , así como los destinados a cualquier tipo de competición automovilística, y los destinados, permanente u ocasionalmente, al transporte de mercaderías, para el transporte público de personas, los destinados a cualquier uso comercial o como vehículo de alquiler o remise. En estos últimos casos, el Servicio no incluirá ni a la mercadería ni a las personas transportadas en régimen de transporte público, pero sí al vehículo asegurado y a su conductor. Quedan expresamente exceptuados de los presentes servicios los vehículos de alquiler sin chofer y los coches escuela, quienes no contarán con el Servicio de Asistencia en ninguna circunstancia.

El remolque tendrá lugar en la medida que:

a) **La suma de pesos del camión auxiliador disponible más el peso del vehículo auxiliado, sus medidas de largo, alto y ancho y el recorrido a realizar, no impliquen infracciones al reglamento de límites de peso, medidas y habilitaciones para los vehículos que circulan dentro del ámbito territorial del servicio.**

b) **La condición del vehículo a remolcar permita que el mismo sea trasladado sin que sean necesarias intervenciones mecánicas de y/o sobre los componentes de tracción del vehículo (cardal) para poder movilizarlo.**

En caso de que los aspectos anteriormente señalados implicaren cualquier infracción a las reglas de tránsito y/o reglamento de límite de peso y/o medidas del lugar donde se solicita la asistencia, el servicio requerido quedará automáticamente exceptuado del presente Plan, no formando parte del objeto del servicio, y no generará derecho a reclamo de ningún tipo.

• **INCENDIO EDIFICIO Y CONTENIDO:**

El Asegurador indemnizará al Asegurado por INCENDIO tanto de Edificio y/o de su Contenido.

Límite máximo de cobertura de Incendio de Edificio: \$u 400.000 por evento y en el agregado anual.

Límite máximo de cobertura de Incendio de Contenido: \$u 80.000 por evento y en el agregado anual.

Ámbito de cobertura: Territorio de la República Oriental del Uruguay

Alcance de la cobertura:

Esta cobertura ampara los daños que sufran los bienes asegurados a consecuencia de:

1. **INCENDIO, EXPLOSIÓN O IMPLOSIÓN**, cualquiera sea la causa y en tanto resulte ajena a la voluntad del Asegurado. Quedan comprendidos en esta cobertura los daños causados por:

- Cualquier medio empleado para extinguir o evitar la propagación del fuego.
- Salvamento y evacuación inevitable, a causa del siniestro.
- La destrucción ordenada por la autoridad competente para cortar el fuego o impedir su propagación.
- Consecuencias del fuego o explosión ocurridos en las inmediaciones.
- Incendio y/o desperfectos en el funcionamiento de cualquier aparato que forma parte de la instalación de calefacción ambiental y/o cocina instalados en el bien asegurado y siempre que, en el caso de quemadores de combustible, se hayan previsto los correspondientes conductos para evacuaciones de gases y/o humo.

Se excluyen los daños causados por el humo proveniente de incineradores de residuos, aparatos y/o instalaciones industriales o por la manipulación incorrecta de las instalaciones que

se mencionan anteriormente.

2. HUMO producido de forma súbita y accidental, incluso cuando provenga del exterior del local.

3. IMPACTO DIRECTO DE RAYO. No se consideran daños por rayo los producidos por inducción a través de líneas de electricidad o telecomunicaciones existentes en la zona.

4. CAÍDA DE AERONAVES u otros artefactos aéreos, o por elementos u objetos desprendidos de ellos, así como las ondas sónicas y turbulencias producidas por aquellas.

5. IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES, o de mercaderías por ellos transportadas e IMPACTO DE OBJETOS procedentes del exterior, con excepción de daños en cristales, vidrios, espejos, rótulos, carteles y toldos.

6. INCENDIO Y/O EXPLOSIÓN POR TUMULTOS POPULARES O HUELGA. El Asegurador indemnizará los daños materiales y directos causados a las cosas objeto del seguro a consecuencia de incendio y/o explosión, causado directamente por tumulto o alboroto popular o movimiento popular o movimiento huelguístico que revista caracteres de éstos; por personas que tomen parte en tumultos o alborotos populares; por personas que tomen parte en disturbios obreros, o por cualquier autoridad legalmente constituida que accione para reprimir o defenderse de cualesquiera de estos hechos.

7. HURACANES, TORNADOS O CAÍDA DE ÁRBOLES. El Asegurador indemnizará al Asegurado los daños causados directamente por huracanes, ciclones, vendavales o tornados, de acuerdo con las condiciones estipuladas a continuación:

a) el Asegurador solo responderá por las pérdidas o daños causados por lluvias, tierra o arena cuando hayan penetrado en el edificio por las aberturas producidas en el techo o paredes exteriores como consecuencia de la rotura de estos por la fuerza del huracán, ciclón, vendaval o tornado.

b) el Asegurado se obliga a tomar todas las providencias razonables para prevenir el daño o la pérdida o para evitar su extensión a los objetos asegurados.

8. DAÑOS MALICIOSOS. El Asegurador indemnizará al Asegurado, hasta el límite de la suma asegurada para incendio del contenido, los daños a consecuencia de:

a) Los actos o hechos intencionalmente cometidos por huelguistas o trabajadores afectados por cierre patronal (lock-out), en apoyo de la huelga o como rechazo al lock-out.

b) Los actos o hechos de cualquier Autoridad legalmente constituida para prevenir, reprimir o atenuar las consecuencias de los actos mencionados en el apartado anterior. c) Los actos o hechos maliciosos o malintencionados de cualquier persona o personas con exclusión del propio Asegurado, sus familiares o dependientes o sus representantes, directamente causados a los bienes asegurados, no siendo un acto o hecho de los excluidos por las Condiciones Particulares de esta cobertura.

9. GRANIZO. El Asegurador indemnizará los daños materiales y directos causados a los bienes asegurados como consecuencia de granizo o lluvia, siempre que las precipitaciones sean superiores a cuatrocientos milímetros por hora (400 mm/hora). Cuando no sea posible acreditar la intensidad de los fenómenos de lluvia, la estimación se realizará pericialmente por métodos indirectos. En el seguro contratado por un copropietario de una vivienda en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la suma asegurada se aplicará en primer término a la cobertura de las "partes exclusivas" del Asegurado y el eventual excedente sobre el valor asegurable de éstas se aplicará a cubrir su propia proporción en las "partes comunes". Tanto el administrador de la copropiedad como el copropietario se obligan recíprocamente a informarse sobre la existencia de los seguros concertados por ellos, con indicación de las sumas aseguradas y demás condiciones de este.

Exclusiones de la cobertura:

A menos que se encuentre específicamente cubierto por la póliza, este seguro no ampara las pérdidas o daños que en su origen o en su extensión provengan directa o indirectamente o al que hayan contribuido cualesquiera de las ocurrencias que a continuación se expresan:

- **INCENDIO:**

1. Por fuego subterráneo.
2. Los incendios, casuales o no, de bosques, selvas, monte bajo, praderas, pastizales o malezas, o por el fuego empleado en el despeje del terreno, siempre que hubieren tenido inicio en el predio donde se ubica el bien asegurado.
3. La destrucción por el fuego de cualquier objeto, ordenada por la Autoridad competente.
4. Por vicio propio, fermentación, combustión espontánea o cualquier otra circunstancia imputable a la naturaleza de las cosas aseguradas. Pero si se verificara el caso de incendio, el Asegurador resarcirá la consiguiente pérdida si los objetos dañados estuvieran amparados por el seguro, con deducción del daño ocasionado directamente por el riesgo excluido.
5. El daño que se produzca en los hornos o aparatos a vapor a consecuencia del desgaste, por grietas o roturas o por el fuego de sus hogares.
6. La acción del fuego sobre artefactos, maquinarias o instalaciones, cuando actúe como elemento integrante de su sistema de funcionamiento
7. El daño que se produzca en cualquier instalación o artefacto, máquina o aparato a consecuencia de la implosión o el colapso de los mismos.
8. Los gastos de retiro de escombros y/o demolición de edificios, desmantelamiento de maquinarias o instalaciones y/o limpieza de restos de mercaderías y/u otros objetos, como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza.
9. Los daños y perjuicios que sufra la instalación eléctrica o que se puedan producir en las máquinas, aparatos o equipos o sus accesorios, ya sea que produzcan, transformen o utilicen corriente eléctrica de cualquier tipo, cuando el daño o el desperfecto sea ocasionado por causa inherente al funcionamiento, o por alteración en la tensión de la corriente o por la caída del rayo, aunque en los mismos se produzca incendio y/o explosión. Pero el Asegurador responderá por los daños causados a los demás objetos asegurados a los que se hubiere propagado el incendio que provenga de dichas máquinas, aparatos o equipos o sus accesorios, como asimismo de los daños sufridos por la instalación eléctrica, máquinas, aparatos, equipos y accesorios por un incendio iniciado fuera de los mismos, estando ellos asegurados.
10. Por pérdida, daño consecuencial de cualquier naturaleza o clase, inclusive demora, deterioro, pérdida de mercado o de beneficios o de lucro cesante.

En CAÍDA DE AERONAVES:

- Por las pérdidas o daños causados a los objetos asegurados por aeronaves autorizadas por el Asegurado a aterrizar en el predio.

En IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES:

1. Las pérdidas o daños causados a los objetos asegurados por los vehículos de propiedad del Asegurado, o conducidos por el Asegurado, sus familiares o dependientes o que hayan sido autorizados a maniobrar dentro del predio.
2. Las pérdidas o daños causados a los objetos asegurados por la carga transportada por vehículos durante las operaciones de carga y descarga.
3. Los daños producidos a los vehículos.

En HURACANES, TORNADOS O CAÍDA DE ÁRBOLES:

1. Granizo, tierra y arena.
2. Inundación, mareas, oleaje o desbordes de agua de sus cursos naturales o artificiales, así como de tanques, bombas, tuberías o cañerías, sean o no provocados por el huracán.
3. Desplomes o derrumbes que no sean causados directamente por la fuerza del huracán.
4. La destrucción total o parcial de muros y cercos divisorios que no estén expresamente amparados por la póliza.
5. Fríos, heladas o cambios climáticos, ya sean anteriores, concomitantes o posteriores al huracán.
6. La rotura de vidrios, cristales, espejos o similares, a menos que el edificio asegurado o que contenga los bienes asegurados, sufre daños de entidad a juicio del Asegurador, en techos o paredes exteriores, por la fuerza directa del viento.

7. Tala o poda de árboles o cortes de sus ramas, efectuados por el Asegurado o por su orden, o por sus familiares o dependientes o por orden de cualquiera de éstos.

8. Los edificios en construcción o reconstrucción.

En DAÑOS MALICIOSOS:

1. Cesación de trabajo, trabajo a reglamento o a desgano, interrupción o suspensión del trabajo, sea individual o colectiva, voluntaria o forzada y, en general, por toda forma de trabajo individual.

2. Tumulto.

3. Pérdidas o daños ocasionados por la desposesión temporaria o permanente de cualquier edificio por la ocupación ilegal de personas, sean éstas huelguistas o no.

4. El hurto o la desaparición total o parcial de los objetos asegurados, se produzca o no con violencia en las personas o en las cosas.

5. La rotura de vidrios, cristales, claraboyas, espejos o similares, letreros o instalaciones exteriores, a menos que existieran en todos los casos, daños de entidad en otros bienes asegurados cometidos en el mismo acto.

6. Los daños o pérdidas producidos directa o indirectamente por pinturas, manchas, rayas o por la fijación de leyendas o carteles, en la superficie y/o paredes externas.

En GRANIZO:

1. Daños producidos por goteras, filtraciones, oxidaciones y humedades, así como los que tengan su origen en falta de mantenimiento o conservación de los bienes asegurados.

2. Daños en claraboyas y cristales exteriores en general.

• **HURTO**

Alcance de la cobertura:

El Asegurador indemnizará al Asegurado por el HURTO de los bienes asegurados, así como los daños derivados del mismo o de su intento, salvo que por pacto expreso no se contrate esta cobertura respecto a alguno de tales bienes.

Límite máximo de cobertura de HURTO: \$u 20.000 por evento y en el agregado anual.

El Asegurador indemnizará el HURTO del CONTENIDO, según los siguientes criterios:

a) A valor de reposición o nuevo: los bienes asegurados hurtados de la vivienda descrita en la póliza y de sus dependencias, incluso garaje, dentro del mismo predio, a excepción de las limitaciones detalladas en las cláusulas siguientes.

b) A primer riesgo: los daños que afectasen al edificio de la vivienda al cometerse el hurto o su tentativa, hasta un máximo total equivalente al veinte por ciento (20%) del capital asegurado para esta garantía. En caso de tentativa de hurto, deberá ser demostrado por el Asegurado que los daños tuvieron ese origen. En los daños comprendidos en este apartado, no será de aplicación la regla de proporción y el Asegurado será indemnizado hasta el importe de los que justifique haber sufrido, no pudiendo exceder del máximo indicado.

Exclusiones de la cobertura

1. Hurto que se cometa de los objetos que no se encuentren en locales cerrados y techados indicados en la póliza o en condiciones de seguridad suficientes para dificultar el hurto, aunque tal situación fuera transitoria o causada por olvido o inadvertencia.

2. Cuando el hurto se produzca estando el edificio o las cosas aseguradas bajo condiciones de seguridad o de protección inferiores a las que tenían al contratarse el seguro, cualquiera que sea la causa que haya ocasionado tal inferioridad de condiciones, aun la de un hurto anterior.

3. Por actos cometidos por el Asegurado, sus familiares o dependientes, sus representantes, socios, directores, apoderados o empleados.

4. Cuando el hurto se cometa existiendo negligencia manifiesta de la persona o personas encargadas de la custodia de los bienes asegurados.
5. El hurto que se cometa cuando los bienes comprendidos en el seguro hubieran sido cedidos total o parcialmente a terceros en arrendamiento, custodia, comodato o simple tenencia, cualquiera que sea el término de la cesión.
6. El hurto se cometa sobre objetos de propiedad de cualquier visitante que no resida habitualmente con el Asegurado.
7. El hurto se cometa sobre los elementos adosados al edificio tales como cielorrasos especiales, pinturas, empapelados o revestimientos especiales.
8. El hurto se cometa sobre las instalaciones externas y motores de agua y de calefacción, o de generación de energía eléctrica, cuando no se encuentren dentro de construcciones de material con cerramientos en buen estado.
9. El hurto se cometa sobre los objetos que no sean de uso corriente en una vivienda.
10. El hurto se cometa sobre vehículos a motor de cualquier clase.

- **RESPONSABILIDAD CIVIL DE HECHOS PRIVADOS:**

Alcance de la cobertura:

Se cubre el pago de las indemnizaciones de las que el Asegurado pudiera resultar civilmente responsable, así como los costes judiciales y gastos que le pudieran ser impuestos, siempre y cuando tales responsabilidades se deriven de los supuestos previstos en esta cobertura y sean consecuencia de actos u omisiones, de carácter culposos o negligentes, que le pudieran ser imputables en base a los mismos.

Límite máximo de cobertura de RC HECHOS PRIVADOS: \$u 80.000 por evento y en el agregado anual.

Se cubren los daños corporales o materiales causados a terceros, así como los perjuicios que para ellos se deriven de tales daños, siempre que sean imputables al Asegurado a consecuencia de:

- a) Su condición de persona privada y, en su caso, de cabeza de familia.
- b) La propiedad o el uso de viviendas destinadas a residencia del mismo, aun cuando fuera con carácter temporal. En el caso de vivienda alquilada, estará cubierto el daño en la misma que, siendo imputable al Asegurado, sea consecuencia única y exclusivamente de incendio o explosión.
- c) Si formaran parte de una comunidad de propietarios, ésta será considerada como tercero en cuanto a los daños que el Asegurado pudiera ocasionar a los elementos y zonas comunes de la misma. También estará asegurada la cuota proporcional que corresponda a éste, en función de su porcentaje de copropiedad, como consecuencia de los daños causados a terceros por las partes comunes del edificio; no obstante, cuando en un siniestro se produzca la concurrencia de varios copropietarios asegurados individualmente por la Compañía, la responsabilidad máxima de ésta será la suma asegurada en sus respectivos contratos.
- d) Por la realización de trabajos de reforma, siempre que tengan la consideración administrativa de obras menores. A tal efecto, se entenderán por obras menores aquellas que no afecten a elementos estructurales de la edificación.
- e) La posesión de animales domésticos, considerando como tales exclusivamente a perros, gatos, aves y roedores enjaulados, peces y tortugas y excluyendo a cualquier otro tipo de animales.
- f) La práctica de deportes en calidad de aficionado, incluso modelos mecánicos (aeromodelismo).
- g) La posesión de armas blancas, de fuego o de otros tipos, siempre que se posea la autorización correspondiente y se utilicen con fines lícitos. No estarán cubiertas, no obstante, las responsabilidades derivadas del ejercicio de la caza, ni las que pudieran ser imputables al Asegurado por daños ocurridos estando tales armas depositadas fuera de la vivienda citada en las Condiciones Particulares de la Póliza.
- h) El uso de embarcaciones de remos o pedales, así como de vehículos sin motor tales como bicicletas, patines u otros de características similares.
- i) Actos u omisiones del personal doméstico en el desempeño de sus funciones al servicio del Asegurado; como personal doméstico se considera al que se dedica al cuidado de la

vivienda y sus instalaciones o a la realización de las actividades domésticas.

Exclusiones de la cobertura

Salvo pacto expreso en contrario, no estarán amparados los siguientes supuestos:

a) Faltas o delitos dolosos cometidos por el Asegurado o personas por las que deba responder, cuando éstas hayan alcanzado la mayoría de edad penal, así como los daños derivados de su participación en apuestas, desafíos y riñas.

b) Daños cuyo origen sea el deliberado incumplimiento de normas, leyes, ordenanzas y reglamentos referentes al mantenimiento de viviendas o edificios y sus instalaciones.

c) Viviendas en evidente estado ruinoso, total o parcial.

d) Daños a objetos propiedad del personal doméstico al servicio del Asegurado, o a otros bienes o propiedades que se encuentren en poder de éste, o de las personas por las que deba responder, para su utilización, custodia y transporte.

e) La Responsabilidad Civil contractual.

f) Reclamaciones correspondientes al ámbito del Derecho Laboral.

g) Las reclamaciones presentadas contra el Asegurado por su personal doméstico, por daños y perjuicios sufridos en el ejercicio de su actividad como tal.

h) Las responsabilidades derivadas de la explotación de industrias o negocios, así como del ejercicio de profesiones o de servicios retribuidos, o de cargos o actividades en asociaciones o comunidades de cualquier tipo, aun cuando se realicen a título honorífico.

i) La responsabilidad civil por hechos ocurridos fuera del territorio de la República Oriental del Uruguay.

j) Las responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio, así como las derivadas del uso y circulación de vehículos a motor, aeronaves, embarcaciones y, en general, cualquier vehículo u objeto que no sea accionado exclusivamente por remos, pedales o mecanismos movidos por la fuerza del hombre.

k) El pago de sanciones y multas o las consecuencias derivadas de su impago.

l) Las responsabilidades por daños causados, directa o indirectamente, por cualquier perturbación del estado natural del aire, de las aguas terrestres, marítimas o subterráneas, del suelo y subsuelo y, en general del Medio Ambiente, provocadas por: 1. Emisiones, vertidos, inyecciones, depósitos, fugas, descargas, escapes, derrames o filtraciones de agentes contaminantes. 2. Radiaciones, ruidos, vibraciones, olores, calor, modificaciones de la temperatura, campos electromagnéticos o cualquier otro tipo de ondas. 3. Humos tóxicos o contaminantes originados por incendio o explosión.

i) Cuando el Asegurado no coopere con el Asegurador para una pronta localización y reparación de la avería causante del Siniestro.

j) Cuando el daño se debe a una avería mal reparada, efectuada por un proveedor designado por el Asegurado, y ya cubierta por el Asegurador.

Defensa civil y penal: Siempre que el objeto de la reclamación sea uno de los hechos amparados en esta cobertura, e incluso aunque se tratara de reclamaciones infundadas, la Compañía asume:

a) La Defensa Civil frente a la reclamación del perjudicado, en los procedimientos que se siguieran contra el Asegurado, debido a la responsabilidad civil en que incurra como consecuencia de lo previsto en esta Póliza.

b) La Defensa Penal, en los casos que se siguieran contra el Asegurado o su personal doméstico, como consecuencia de hechos previstos en esta Póliza.

c) En cuanto a la Responsabilidad Judicial del Asegurador, éste sólo asumirá una obligación de medios en el cumplimiento de dicha defensa jurídica. El profesional actuante se desempeñará de la forma que estime pertinente en el o los asuntos para los que fuere nombrado.

- **COBERTURAS DE LAS ASISTENCIAS:**

El presente Plan Mapfre Hogar Premium incluye los siguientes servicios:

- i) Asistencia Tecnológica,
- ii) Orientación Jurídica Telefónica,
- iii) Asistencia al Hogar,
- iv) Traslado del Vehículo,
- v) Asistencia Fúnebre,
- vi) Telemedicina,
- vii) Asistencia Veterinaria de Emergencia por Accidente.

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo al presente Clausulado, MAWDY brinda las prestaciones de asistencia antes mencionadas. Los servicios de asistencia, su contenido y alcance se detalla a continuación:

ASISTENCIA TECNOLÓGICA:

El presente servicio es aplicable al Beneficiario titular del servicio. 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. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente 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, 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, videoconferencia o asistencia remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

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) **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.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

Información por Mail: uycosiam@mawdy.com

Información: En caso de que el Beneficiario lo solicite y sujeto a disponibilidad de MAWDY, se le podrá enviar información vía e-mail con novedades tecnológicas, promociones para la compra de computadoras, cursos, precios de programas e información complementaria de carácter corporativa.

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).

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 QUINTO 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 Core i o equivalentes.

4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 8.

5) Soporte a equipos no incluidos en la Prestación del Servicio

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.

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.

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.

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.

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 18 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.

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.

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.

LIMITACIONES DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD.

- a) MAWDY cuenta con la licencia de uso un Software de Acceso Remoto.
- b) Cuando MAWDY brinde el servicio descrito en la presente previsión, referido al Software de Acceso Remoto 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.

TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA.

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

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.

LÍMITE MÁXIMO.

No hay límite de Hechos Garantizados para este servicio.

ORIENTACION 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.

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.

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

ASISTENCIA AL HOGAR.

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 7.5) 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 \$ 900 (pesos uruguayos novecientos) 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.

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.

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 7.5), 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 \$ 900 (pesos uruguayos novecientos) 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.

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.

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 7.5 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 \$ 900 (pesos uruguayos novecientos) 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.

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 7.5), 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 \$ 900 (pesos uruguayos novecientos) 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.

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:

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.

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.

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.

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.

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.

LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo de dos (2) 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.

TRASLADO DE VEHÍCULO.

MAWDY coordinará y se hará cargo del traslado del Vehículo Beneficiario en caso que el mismo quede inmovilizado, no fuera posible su reparación in situ o lo solicite el Beneficiario, hasta un radio máximo de veinte (20) kms desde el lugar de la asistencia, dentro de la República Oriental del Uruguay.

Los kilómetros adicionales a las prestaciones indicadas, que requiera el traslado del vehículo, serán a total y exclusivo cargo del Beneficiario. En todos los casos el Beneficiario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado, como condición para la realización del mismo, a menos que su estado de salud no lo permita y que no haya nadie para representarlo. Esta prestación no incluye la extracción o remoción de Vehículos Beneficiarios volcados, en cunetas, cañadas, arroyos, etc., ni los gastos que puedan demandar dichas situaciones.

En cualquier caso, MAWDY no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por eventuales daños o faltantes sufridos por el Vehículo Beneficiario durante su traslado. Los servicios que generen un costo adicional a la prestación prevista, podrán ser coordinados por MAWDY, pero deberán ser abonados en forma completa por el Beneficiario. Este beneficio no podrá ser transferido a terceros. El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay. La falta de combustible no se considerará avería estando excluida del presente servicio.

VEHÍCULOS AMPARADOS Y HECHOS GARANTIZADOS.

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

Si el Beneficiario cambiara de vehículo deberá notificarlo por escrito al Prestador antes de solicitar una nueva asistencia, a efectos de registrarlo como nuevo Vehículo amparados (el nuevo vehículo deberá cumplir con todas las condiciones para adquirir la calidad de Vehículo o moto amparados). La notificación del cambio deberá ser realizada por fax a través del **29001081**, por carta a Plaza Cagancha 1335, Piso 9, Of. 901, dirigida a MAWDY, e indicando los datos completos del Titular de la Cuenta (Nombre y Apellido, Documento de Identidad, etc.), los datos del vehículo anterior y de la nueva unidad.

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

ÁMBITO TERRITORIAL DE LA PRESTACIÓN.

Las prestaciones mecánicas antes descriptas, ya sea como consecuencia de una avería mecánica o de un accidente de circulación, se devengarán desde el lugar de asistencia, considerándose tal como el Kilómetro cero para determinar el radio máximo de veinte (20) kms.

Las prestaciones relativas al vehículo tendrán el ámbito territorial siguiente:

En todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, con las siguientes limitaciones:

1. Los caminos de difícil acceso.
2. Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
3. Las zonas de arenas blandas o movedizas.
4. Zonas excluidas para el tránsito, por orden de autoridad competente.
5. Zonas catastróficas cuyo acceso ponga en riesgo la integridad de las personas.
6. Cabo Polonio

EXCEPCIONES.

No darán derecho a la asistencia contratada ni a reembolso alguno de los siguientes casos:

- a. Los camiones, ómnibus, minibuses y cualquier vehículo que no sea auto.
- b. Los vehículos que superen un peso máximo de 3.500 Kg y/o de aquellos que cualquiera de sus medidas sea superior a 6,00 m. de largo por 2,00 m. de ancho o 2,20 m. de alto.
- c. La asistencia y/o traslados entre talleres a vehículos desarmados y/o en proceso de reparación.
- d. No se cubren Motos, Triciclos, cuadríciclos, y bicicletas con motor.
- e. Vehículos matriculados en el exterior, sin matrícula o que no tengan documentación en regla.
- f. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.
- g. Los vehículos destinados al transporte público de personas, los destinados al transporte de mercaderías que por sus dimensiones o las características de su carga no pudieran ser remolcadas o que aun pudiendo hacerlo significara algún tipo de riesgo de accidente. Los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, y aquellos a las que por haberseles instalado barras, cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar.
- h. Vehículos en situación de abandono o sin la presencia de un titular responsable presente al momento de prestar la asistencia.
- i. Vehículos de más de diez (15) años de antigüedad.
- j. Gastos de alimentación, de combustible, de movilidad no previstos expresamente y cualquier otro gasto no autorizado en forma expresa por el MAWDY.
- k. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a violación de las normas de tránsito.
- l. Las asistencias a los ocupantes del vehículo designado, transportados bajo la modalidad de transporte benévolo conocida por auto-stop.
- m. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a operaciones de revisión, puesta a punto, mantenimiento o instalación de accesorios, así como otro tipo de gastos en concepto de reparaciones por accidente o avería del mismo.
- n. Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación del vehículo en un taller al que haya sido trasladado por el MAWDY (a solicitud del Beneficiario).
- o. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a hechos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc., o de fuerza mayor.

p. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a participación en carreras o Hechos Garantizados de competición similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.

q. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a una causa reiterada y consecutiva (por ejemplo, batería) y el Beneficiario haya sido advertido con anterioridad por MAWDY que de reiterarse la causa no sería posible brindarle el servicio. En estos casos la coordinación de la asistencia podrá brindarse, pero los costos de la misma serán enteramente por cuenta del Beneficiario.

r. Cuando la ocurrencia se derive de culpa grave o dolo del Beneficiario u otro ocupante del vehículo designado.

s. Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, apoderamiento ilegítimo de materiales u objetos personales dejados en el vehículo, así como accesorios del mismo, aun cuando se encontraren resguardados en el baúl o en cualquier otra parte cerrada del vehículo.

t. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a falta de combustible.

u. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a la circulación por playas o zonas arenosas, caminos vecinales en mal estado o cualquier zona no destinada al normal tránsito de vehículos.

v. Traslados desde un taller, sea cual fuere el destino deseado.

w. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

x. Gastos de apertura de puertas u otros de acceso al Vehículo.

y. Los daños causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas por el Vehículo.

z. Las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.

aa. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.

bb. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

cc. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.

LÍMITE MÁXIMO:

El límite máximo por el presente servicio será de un (1) Hecho Garantizado al año calendario. MAWDY coordinará y se hará cargo del traslado del vehículo, hasta un radio máximo de veinte (20) kms para autos desde el lugar de la asistencia.

ASISTENCIA FÚNEBRE.

El presente servicio se brindará exclusivamente en caso de fallecimiento del Beneficiario.

DEFINICIONES ADICIONALES PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA FÚNEBRE.

A los efectos de este servicio se entenderá por:

Lugar de residencia habitual: Localidad en la que reside el Beneficiario al momento de contratar el préstamo y al que se realizarán las repatriaciones, que deberá estar necesariamente dentro de la República Oriental del Uruguay. Es carga del Beneficiario informar a MAWDY cualquier cambio de domicilio del Beneficiario.

COORDINACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO:

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

SERVICIOS FUNERARIOS Y DE INHUMACIÓN:

En caso de fallecimiento del Beneficiario, MAWDY coordinará y brindará aquellos de los siguientes servicios que sean requeridos por los familiares del Beneficiario, siempre dentro del límite máximo previsto más adelante:

- Trámite para obtener Certificado o Acta de Defunción.
- Arreglo/preparación del cuerpo.
- Cofre funerario o féretro.
- Sala velatoria.
- Transporte para familiares inmediatos (Máx. 5 personas).
- Carroza fúnebre para traslado al cementerio.
- Libro recordatorio.
- Cuatro años (o límite reglamentado) de nicho. En caso que cambie el límite reglamentario, éste será contemplado como nuevo período de otorgamiento de nicho.
- Cremación (El presente servicio será brindado únicamente dentro de Montevideo y Ciudad de la Costa de la República Oriental del Uruguay).

El listado antes detallado es taxativo, por lo que no se coordinará ni brindará ningún servicio funerario que no haya sido expresamente incluido.

Los servicios funerarios y de inhumación brindados de acuerdo a lo previsto en la presente cláusula serán coordinados y brindados por MAWDY, con los proveedores que determine MAWDY y utilizando los insumos funerarios y de inhumación que MAWDY determine, siempre dentro del límite máximo previsto en la cláusula siguiente. En caso de que los familiares del Beneficiario opten por un servicio, o cualquier aspecto del mismo, diferente al propuesto por MAWDY, todos los costos deberán ser asumidos íntegramente por dichos familiares del Beneficiario, siendo de exclusiva cuenta de éstos.

LÍMITE MÁXIMO: El límite máximo para el presente servicio es un (1) Hecho Garantizado y por un monto máximo total de \$ 52.800 (pesos uruguayos cincuenta y dos mil ochocientos).

TELEMEDICINA.

El Beneficiario contará con un servicio de Telemedicina coordinado y brindado por un prestador de servicios de salud debidamente autorizado.

DEFINICIONES ESPECÍFICAS DE ESTE SERVICIO:

“Empresa”: Se entiende por Empresa a la institución que brinda el servicio de Telemedicina, estando debidamente autorizada a tales efectos.

“Usuarios/Beneficiarios”: Se entiende por Usuarios/Beneficiarios a las personas que adquirieron derecho al presente Plan, generando derecho al servicio de Telemedicina aquí previsto.

“Servicio de Telemedicina”: Se entiende por Servicio de Telemedicina al sistema de acceso a un profesional médico mediante una videoconferencia brindada por la Empresa.

GENERALIDADES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA.

Los términos y condiciones previstos en esta cláusula SÉPTIMO regulan los términos y condiciones de acceso y uso del servicio de la Empresa, que pone a disposición ésta con el alcance y hasta los límites que se definen en este Plan, las cuales tanto el Beneficiario, como el Padre o Madre y/o Tutor en el caso que el Usuario sea menor de edad, deberán leer, entender y aceptar para hacer uso del Servicio.

El sólo acceso y/o utilización del Servicio de Telemedicina, de todos o parte de sus contenidos, implica la plena aceptación y alcance de lo previsto en el presente Clausulado.

El Servicio que brinda la Empresa consiste en la posibilidad de que el Usuario realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional médico de medicina general. La consulta tendrá una duración máxima de 15´ (quince minutos) y podrá ser realizada en días hábiles de lunes a viernes, en los horarios de 9 a 12 horas, de 13 a 16 horas y de 17 a 20 horas, siempre sujeto a disponibilidad de agenda. La consulta se realizará mediante un sistema de video llamada y con previa agenda de acuerdo a lo previsto en la operativa del servicio detallada más adelante.

La Empresa podrá modificar las Condiciones Particulares en cualquier momento, previa notificación a los Usuarios.

ALCANCE ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA.

El Beneficiario podrá efectuar con el equipo médico de la empresa prestadora de servicios médicos habilitado para tal fin, una consulta médica por videoconferencia online (también denominada videoconsulta médica) relacionada con cuadros patológicos del Beneficiario.

Dicha video consulta médica podrá versar exclusivamente sobre los siguientes aspectos:

- Orientación médica general.
- Procedimientos a seguir en determinadas patologías.
- Centros médicos donde acudir para un tratamiento ambulatorio.
- Consejos ante emergencias médicas.
- Información sobre medicamentos y prescripciones.
- Medicina preventiva
- Consejos de salud.

El presente servicio en ningún caso será sustitutivo de la atención médica y controles médicos que el Beneficiario deba hacer con su médico o institución/es médica/s de la/s que sea socio o afiliado, siendo el presente servicio complementario, pero nunca excluyente, ni sustitutivo de dicha atención con su prestador de salud.

EL PRESENTE SERVICIO DE TELEMEDICINA NO APLICA, NI DEBE SER UTILIZADO POR ESTAR FUERA DE SU OBJETO, EN CASO DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS MÉDICAS. ESTE SERVICIO ATIENDE SOLO PRESTACIONES MEDICAS DE BAJA COMPLEJIDAD.

En el caso de las videoconferencias realizadas por menores de edad, la Empresa únicamente prestará el servicio, si al momento de hacer la videoconferencia, el menor se encuentra acompañado de un mayor de edad.

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

La Empresa se reserva el derecho de dejar de prestar el Servicio en cualquier momento y sin derecho a reclamación de especie alguna.

En oportunidad de la consulta médica por videoconferencia y si el médico del prestador de servicio de Telemedicina lo considera necesario a su exclusivo criterio, le podrá brindar al Beneficiario una prescripción de medicamentos, únicamente cuando la misma sea de receta blanca, en la cual se detalle la prescripción genérica del medicamento, la forma farmacéutica, posología, vía de administración y concentración. Dicha receta será enviada por correo electrónico a la dirección que el Beneficiario deberá de informar al momento de solicitar el servicio.

El Beneficiario podrá acceder a la videoconsulta médica 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.

Se deja expresa constancia que el Servicio contempla únicamente consultas de Medicina General, excluyendo todas las demás especialidades.

Cada videoconsulta médica tendrá una duración máxima de quince (15) minutos.

OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS.

El Beneficiario deberá respetar en todo momento los términos y condiciones establecidos en la presente cláusula SÉPTIMO. De forma expresa, el Usuario manifiesta que utilizará el Servicio de forma responsable, diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las condiciones previstas en la presente cláusula y las generales del presente clausulado.

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

RESPONSABILIDADES PARTICULARES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL SERVICIO.

Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Servicio proviene y es atribuible exclusivamente al profesional que asiste y nace de la información que el Usuario provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

Límites. La Empresa no ofrece garantía de resultado alguno en relación al consejo médico, indicación o diagnóstico que le brinde el profesional consultado al Usuario a través del Servicio.

La Empresa no será responsable de las consecuencias que pudieren surgir de la consulta a los profesionales a través del Servicio.

La Empresa no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso del Servicio.

EXCEPCIONES DEL SERVICIO

No son objeto de esta prestación y por tanto no forman parte del servicio de Telemedicina los siguientes servicios y hechos:

- Se deja expresamente constancia que el Servicio **NO INCLUYE EMERGENCIAS o URGENCIAS**, solo incluye consultas con especialistas de medicina general, con exclusión de todas las demás especialidades. Por otra parte, el motivo de la consulta solo se limita exclusivamente a los aspectos médicos, excluyéndose por ejemplo y sin que ello sea taxativo, solicitud o repetición de recetas por medicación, certificaciones médicas, etc.

- Los gastos de Asistencia Médica, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto médico en general.

- Consultas por casos de emergencia y/o urgencias.

• Problemas médicos que pongan en peligro la vida o que pueda causar deterioro del paciente o que requieran de atención inmediata, como por ejemplo:

- o Dolor o presión en el pecho,
- o Hemorragia o sangrado significativo,
- o Pérdida de la conciencia,
- o Envenenamiento,
- o Quemaduras moderadas a severas,
- o Convulsiones/Epilepsia,
- o Dificultad para respirar,
- o Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda,
- o Afectación grave de alguna extremidad,
- o Fracturas o hueso roto,
- o Afecciones del corazón o cerebrales.
- o Todo lo que exceda la video consulta médica online prevista en esta cláusula.

o El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video consulta a través de la plataforma disponibilizada por el Prestador de servicio de Telemedicina, no estando autorizado ni disponible a través de otro medio diferente.

- o Todas las prescripciones (recetas) que no sean receta blanca.

OPERATIVA DEL SERVICIO.

a) Solicitud del servicio: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, en el horario de 9 a 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 video consulta médica online con el médico que determine el prestador de servicios de Telemedicina, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video consulta online, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la video consulta 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 son dentro de los siguientes tres (3) turnos diarios: 9 a 12hs, 13 a 16hs y 17 a 20hs. El máximo de pacientes será de cuatro (4) pacientes por hora (quince (15) minutos cada uno)

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la video consulta médica online a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un Médico que determine el proveedor de servicio de Telemedicina, 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 por parte del prestador de Telemedicina.

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) diagnóstico preliminar, b) recomendaciones primarias, c) prescripción de medicamentos (si aplica) y d) un detalle de chat con el médico 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.

MAWDY no tendrá ninguna responsabilidad, en ningún caso, por el presente servicio que es coordinado y brindado por un prestador de servicio de Telemedicina independiente (la Empresa), quien actúa con total autonomía técnica. Los médicos que brinden el presente servicio serán determinados y asignados por el proveedor de servicio de Telemedicina (la Empresa), no teniendo MAWDY ninguna decisión en la prestación de dicho servicio, por lo que no tiene responsabilidad alguna por la prestación del mismo, ni por las opiniones médicas brindadas.

LÍMITE MÁXIMO:

El límite de Hechos Garantizados para este servicio es de tres (3) Hechos Garantizados por año calendario.

ASISTENCIA VETERINARIA DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE.

En caso de lesión del Animal Asistido causada por un Accidente Veterinario, MAWDY brindará, exclusivamente en los centros de atención veterinaria por ella designados, la asistencia veterinaria de emergencia que necesite la Mascota en función de la lesión que presente.

El servicio será brindado en un plazo no superior a las dos (2) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio,

Sólo se genera derecho a este servicio en caso de que la lesión implique una Emergencia Veterinaria.

Para acceder al servicio el Beneficiario deberá comunicarse telefónicamente a la central operativa durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a efectos que MAWDY coordine el referido servicio.

LÍMITE MÁXIMO:

El límite máximo del presente servicio es de dos (2) Hechos Garantizados por cada año calendario, hasta por un límite máximo de \$ 1.500 (pesos uruguayos mil quinientos) por Hecho Garantizado.

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

OPERATIVA DEL SERVICIO.

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente.

b) Asignación del servicio al Centro Veterinario y comunicación al Beneficiario: Se le indica al Beneficiario el Centro Veterinario al cual dirigirse, en un plazo no superior a dos (2) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

c) Realización de la asistencia: El Beneficiario deberá dirigirse al Centro Veterinario indicado por MAWDY donde se le brindará la asistencia de emergencia a la mascota.

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

- **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.