

DEL ACUERDO COMERCIAL SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PLAN

“ASISTENCIA 365”

SUSCRITO ENTRE INTERAMERICAN ASSIST URUGUAY S.A. Y OCA URUGUAY S.A.

GLOSARIO DE TÉRMINOS: DEFINICIONES

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

A. OCA S.A.: OCA

B. INTERAMERICAN ASSIST URUGUAY S.A.: AMERICAN ASSIST URUGUAY

C. AFILIADO: Es la persona que haya contratado el servicio **ASISTENCIA 365** de acuerdo a lo pactado en este contrato, y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como **AFILIADO** a la persona física designada por dicha persona jurídica. Dentro de éste rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO**, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

D. TITULAR: AFILIADO principal.

E. PESOS URUGUAYOS: La moneda en curso legal en la República Oriental del Uruguay

F. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en **ASISTENCIA 365** y que se refiere el presente documento; los mismos serán prestados exclusivamente en la República Oriental del Uruguay.

G. SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

H. VEHÍCULOS DEL AFILIADO: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre propiedad del **AFILIADO TITULAR** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios.

Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS AFILIADOS** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; de alquiler; salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a quince años.

I. ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del contrato con el **AFILIADO**.

J. FAMILIAR: Cuando se mencione el término Familiar se referirá a padre, madre, cónyuge, hijos y/o dependientes económicos menores de 18 años de un **AFILIADO**.

K. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **AMERICAN ASSIST URUGUAY** estarán a disposición de los **AFILIADOS**.

L. PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines del contrato y presente Anexo, la República Oriental del Uruguay.

M. REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

N. RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que en la República Oriental del Uruguay manifieste tener un **AFILIADO** a **AMERICAN ASSIST URUGUAY**, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los Servicios de asistencia.

- O. PROVEEDOR:** Es toda persona física o jurídica, dependiente o contratada por **AMERICAN ASSIST URUGUAY** para prestar los Servicios.
- P. MASCOTA:** Es el perro o gato que reside en el domicilio habitual del **AFILIADO**, para efectos del presente ANEXO, se considerará una única mascota por **AFILIADO**, quedando inscrita en los registros de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** ante la primera solicitud de asistencia, para lo cual el **AFILIADO** deberá aportar los datos necesarios para su identificación.
- Q. EQUIPO MÉDICO-VETERINARIO:** Es el personal médico-veterinario y demás equipo asistencial de **AMERICAN ASSIST URUGUAY**, o subcontratado por **AMERICAN ASSIST URUGUAY**, apropiado para prestar servicios de Asistencia a la mascota del **AFILIADO**, entendiéndose por atención el conjunto de prestaciones médico-veterinarias descritas en este anexo.

1. BENEFICIOS.

1.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR EN URUGUAY

En virtud del presente anexo, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la Vivienda del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

El **AFILIADO** tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata antes de la reparación y acuerdo previo de **AMERICAN ASSIST URUGUAY**, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabitabilidad de la vivienda a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar solamente serán brindados en las principales ciudades del país.

A. SERVICIOS DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$ 1.500 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). En cuanto a Fugas de gas, se brindara apoyo telefónico y se reportara a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefones, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, 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. Así como cualquier tipo de reparación en aéreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa proveedora de agua (OSE).

B. SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad del mismo, y a solicitud del **AFILIADO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y, en lo posible, el correcto cierre de la puerta de la vivienda afiliada. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$ 1.500 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Cerrajería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y placares. Además, el cambio de las cerraduras de puertas interiores de acceso en el inmueble.

C. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **AFILIADO** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del cliente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$1.500 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. **Exclusiones al servicio de Electricidad.-** Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

A) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos. **B)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

C) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía (UTE).

D. SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble de uso habitacional del **AFILIADO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$1.500 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y HASTA 3 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio:

a) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. **b)** Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

E. TRASLADO y GUARDA DE MUEBLES POR INHABITABILIDAD:

AMERICAN ASSIST URUGUAY organizará el retiro de los muebles de la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** y su transporte hasta el local especificado por el beneficiario, ubicado dentro de un radio de 80 km., contados a partir de la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO**, siempre y cuando, a consecuencia de incendio, rayo o explosión, la vivienda fuera inhabitable y fuera necesario el retiro de los muebles por razones de seguridad. Así mismo, El **AFILIADO** podrá solicitar el servicio de **GUARDA DE MUEBLES** si no tuviere donde guardarlos, si la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** resultara inhabitable como consecuencia de incendio, rayo o explosión. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 horas ocurrido el siniestro por un período máximo de 2 días **CONSECUTIVOS, SIN LÍMITE Y HASTA UN EVENTO POR AÑO.-**

F. SEGURIDAD Y VIGILANCIA IN SITU EN CASO DE SINIESTRO:

Cuando la **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO** se presentara vulnerable, como consecuencia de un siniestro derivado de rayo, explosión y por este motivo estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** proveerá de un servicio de vigilancia in situ, el mismo será provisto por una compañía de seguridad debidamente autorizada a tales efectos por la autoridad competente en el país. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro y por un tiempo máximo de 24 hrs. y **HASTA UN LÍMITE DE \$1,200, UN EVENTO AL AÑO.-**

G. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS PARA FUMIGACIONES

A solicitud del **AFILIADO**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** le proporcionará información actualizada sobre los técnicos para realizar fumigaciones cercanas al lugar de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **TITULAR**, y se coordinara la visita de estos para solventar emergencias o trabajos programados.

AMERICAN ASSIST URUGUAY no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los técnicos contactados.

En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación u otros del hogar, deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

H. REFERENCIA DE TÉCNICOS EN SU LOCALIDAD PARA MANTENIMIENTOS EN GENERAL

Cuando el **AFILIADO** requiera de servicios de conexión en el hogar, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**.

ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:

Por solicitud del **AFILIADO** se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, electricistas, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

AMERICAN ASSIST URUGUAY, coordinará que el especialista presente, simultáneamente al cliente, el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el **AFILIADO** decida en definitiva.

Una vez que el **AFILIADO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **AMERICAN ASSIST URUGUAY**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **AMERICAN ASSIST URUGUAY**, tendrán una garantía por dos meses, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

1.2. SERVICIO DE ASISTENCIA PC Y LAPTOP

Los servicios de asistencia al PC que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

A. ORIENTACIÓN TÉCNICA TELEFÓNICA

Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** y siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de configuración de periféricos, instalación de anti spyware (ad ware), instalación de anti virus y filtrado de contenidos, instalación y configuración de SO y diagnóstico y asesoramiento en problemas del PC, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** lo pondrá en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, quedando **AMERICAN ASSIST URUGUAY** excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** por la consulta telefónica.

El servicio aquí indicado se realizará con un **LÍMITE DE 12 EVENTOS AL AÑO**.

B. ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA VÍA WEB:

Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** y siempre que requiera asistencia con su equipo de computo, para la cual no necesite una visita presencial de un técnico especializado, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** a través de un profesional o técnico de sistemas o informático y con la autorización del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, podrá solucionar los problemas del equipo de forma remota con la tecnología necesaria para este fin y revisar los programas y sistemas operativos para procurar resolver el problema. Para lo anterior el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** deberá contar con conexión a internet de banda ancha. Este servicio tendrá un **LÍMITE 24 EVENTOS AL AÑO**.

C. COORDINACIÓN DE TÉCNICO A DOMICILIO:

Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** enviará al domicilio del **AFILIADO** un profesional o técnico de sistemas o informático para que realice cualquiera de las siguientes actividades: (i) formateo del disco duro y limpieza del Software del PC, (ii) cambio de partes y piezas básicas, (iii) instalación de software y MANTENIMIENTO preventivo, en el equipo de cómputo de propiedad del **AFILIADO**. El servicio aquí indicado se realizará con **COSTO PREFERENTE PARA EL AFILIADO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PC: Queda excluido del presente

servicio lo siguiente: (i) Soporte a equipos de computo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes, (ii) Soporte a equipos de computo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000, (iii) Limpieza interna y externa del equipo de computo, (iv) Soporte a equipos de computo en períodos de garantía, en caso se tuviere que abrirla para prestar el servicio, (v) Reparación de desperfectos físicos de hardware, (vi) Instalación de programas/software que no hubiesen sido expresamente mencionados en el punto 3 de este documento, (vii) Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch, (viii) Soporte a la instalación de programas crackeados, (ix) Instalación y/o configuración de periféricos no mencionados con anterioridad a la prestación del servicio, (x) Materiales o equipos: módems / routers, splitters, microfiltros y cable UTP, (xi) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro, y (xii) Reparación de archivos dañados por virus.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Para la prestación del servicio el **AFILIADO** está obligado a: (i) Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos, y (ii) En el caso de instalación de software, el **AFILIADO** deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación. Asimismo, el **AFILIADO** que solicite el servicio declara que renuncia a reclamar responsabilidad al profesional o técnico de sistemas o informático, por daños directos o indirectos que pudiera recibir con motivo del servicio, siempre que tales daños no se originen por dolo o culpa inexcusable del profesional o técnico de sistemas o informático. De la misma forma, el **AFILIADO** declara ser responsable por la entrada de virus y/o hackers en su equipo de cómputo, que pueden generar daños y/o la pérdida parcial o total de archivos de forma irreparable, el profesional o técnico de sistemas o informático hará lo posible por reparar y recuperar los archivos que hubieran sufrido daños pero no asume responsabilidad alguna de su pérdida.

GARANTÍA: La prestación de servicios de asistencia PC realizada por los profesionales o técnicos de sistemas o informático de **AMERICAN ASSIST URUGUAY**, tendrá una garantía de quince (15) días, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** adelanten trabajos con personal diferente al de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente por parte del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

1.3. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL:

A. ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMOVIL:

Si se presentare el robo del **AUTOMOVIL DEL AFILIADO**, a solicitud de este, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el **AUTOMOVIL DEL AFILIADO** que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará sobre las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros **AMERICAN ASSIST URUGUAY** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**. **AMERICAN ASSIST URUGUAY** sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.-**

B. ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO

Si se presentare el robo en el **DOMICILIO DEL AFILIADO**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** brindará asesoría legal telefónica al **AFILIADO** o su beneficiario, en todas las consultas que fueran necesarias para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

Si el **DOMICILIO DEL AFILIADO** que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se gestionarán las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros. **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.-**

C. ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO:

Por este servicio **AMERICAN ASSIST URUGUAY** brindará al **USUARIO**, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, las veinticuatro horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco días del año, para su asistencia y defensa legal, derivada de la responsabilidad penal a consecuencia de la comisión **CULPOSA** y nunca dolosa, de los delitos de tránsito de vehículos, desde el momento en que el **USUARIO** quede detenido o a disposición de alguna autoridad competente y hasta la conclusión del asunto de la diligencia, quedando contemplados a cargo de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** los honorarios del abogado que sea asignado para la asistencia telefónica del **USUARIO**.

AMERICAN ASSIST URUGUAY no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **USUARIO**.

SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.-

D. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO

En caso de fallecimiento del titular o beneficiarios, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al **USUARIO Y/O SUS BENEFICIARIOS** como son; levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días al año. **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.-**

E. CONSULTORÍA LEGAL VIA TELEFONICA:

Por este servicio **AMERICAN ASSIST URUGUAY** brindará al **AFILIADO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia **penal, civil y familiar**, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

AMERICAN ASSIST URUGUAY no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**. Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

2.4 SERVICIOS DE ASISTENCIA EN LA VIA PÚBLICA.

A. TRASLADO DEL AFILIADO EN TAXI O REMISE HASTA SU DOMICILIO O COMISARÍA

En caso de siniestro, entendido como el robo de las pertenencias del **BENEFICIARIO**, éste cuenta con la posibilidad de solicitar un traslado hasta su domicilio o comisaría más cercana, por lo que **OCA ASISTENCIA** coordinará un

Remise o Taxi desde el lugar donde el **AFILIADO** se encuentre hasta la comisaría más cercana. Este servicio se coordinará con prestadores de la red de **OCA ASISTENCIA** hasta un tope máximo de **\$800 (OCHOCIENTOS PESOS URUGUAYOS) POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO.**

Es indispensable que el **AFILIADO** haya denunciado el siniestro en el call center de **OCA ASISTENCIA** para solicitar el servicio. El servicio se presta las 24 horas del día en todo el territorio nacional.- No se realizarán reintegros sin autorización de **OCA ASISTENCIA**; el **AFILIADO** debe abstenerse de incurrir en gastos sin antes haber recibido la validación de **OCA ASISTENCIA**.

B. CONSULTAS MEDICAS TELEFONICAS.

En caso de que el **AFILADO** tenga molestias, dolores o síntomas de malestar, **AA URUGUAY** realizará un enlace telefónico con un profesional del área de la salud, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica).

Las consultas son atendidas las 24 horas los 365 días del año, **SIN LIMITE DE COSTO Y 6 EVENTOS POR AÑO.**

C. SERVICIO DE CERRAJERÍA DERIVADO DEL ROBO

Cuando a consecuencia de robo en la vía pública de las llaves del **DOMICILIO DECLARADO** del **AFILIADO**, a solicitud del mismo se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para realizar el cambio de combinación de la cerradura existente y la reposición de una copia de llaves. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$800 (OCHOCIENTOS PESOS URUGUAYOS) POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTO POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.- Los gastos de repuestos, si los hubiere, serán a cargo del **AFILIADO**. Los límites no son acumulables, es decir que si no se consumió en un caso, el saldo no puede imputarse a futuros eventos de servicios de cerrajería ni de otro tipo.-

Exclusiones del Servicio de Cerrajería: Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de puertas internas del domicilio, bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.-

D. ENVÍO DE REMOLQUE EN GRÚA DERIVADO DEL ROBO

En caso de que en el siniestro le sean sustraídas al **AFILIADO** las llaves de su auto y esto no permita la circulación autónoma del **VEHICULO** del **AFILIADO**, a solicitud de este a **OCA ASISTENCIA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO**, con un límite máximo de **50 km POR EVENTO, HASTA 2 EVENTO POR AÑO.** **OCA ASISTENCIA** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR.** **OCA ASISTENCIA** garantizará al **AFILIADO** que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura al **AFILIADO** que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de **OCA ASISTENCIA.** En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO** hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica.-

Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o que contengan en su interior personas heridas.-

E. ASISTENTE VIRTUAL TELEFONICA PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS DERIVADOS DEL ROBO, DENUNCIAS DE ROBO Y BAJA DE TELEFONO CELULAR Y TARJETAS DE CREDITO

En caso de siniestro, el **AFILIADO** podrá comunicarse con **OCA ASISTENCIA** para contar con asesoramiento telefónico sobre la gestión y coordinación de trámites administrativos a realizar en caso de robo, así como cualquier coordinación que sea requerida por el **AFILIADO** (traslados, mensajes, entregas, etc.) o referencia de información actualizada sobre organismos gubernamentales, privados, oficiales, etc. **EL AFILIADO** podrá solicitar

asistencia para procesar la baja de su teléfono celular, en caso de haber sido sustraído, denunciar el robo de sus tarjetas de crédito con todos los sellos y coordinar cualquier tipo de trámite. Todos los costos derivados del servicio de asistencia administrativa serán costeados por el **AFILIADO**. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 6 EVENTOS POR AÑO**.

F. CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA

Cuando el **AFILIADO** necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias móviles, comisarías, servicios de asistencia a la mujer y niños, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), etc, a solicitud del **AFILIADO**, **OCA ASISTENCIA** transferirá la llamada del **AFILIADO** con los organismos solicitados, en todos los casos **OCA ASISTENCIA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. El servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

G. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

OCA ASISTENCIA a solicitud del **AFILIADO** se encargará de transmitir mensajes urgentes ante **EMERGENCIA** a los N° telefónicos que este indique siempre dentro del territorio nacional.- El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

2.5 SERVICIOS DE REFERENCIAS

A. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES:

A solicitud del **AFILIADO**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como reservaciones a los mismos. **AMERICAN ASSIST URUGUAY** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior en las principales ciudades del país. En las demás ciudades de la República Oriental del Uruguay, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a conseguir la información solicitada con las características buscadas.

AMERICAN ASSIST URUGUAY no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

B. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE LINEAS AEREAS Y OMNIBUS:

A solicitud del **AFILIADO**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** le proporcionará información actualizada sobre las líneas aéreas y ómnibus tales como itinerarios de llegadas y de salidas, así como, en el caso que sea posible, reservaciones a las mismas.

AMERICAN ASSIST URUGUAY no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las compañías de transporte relacionadas.

C. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:

A solicitud del **AFILIADO**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el **AFILIADO**, así como reservaciones a los mismos. **AMERICAN ASSIST URUGUAY** proporcionará el servicio indicado en las principales ciudades del país. En las demás ciudades de la República Oriental del Uruguay, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a conseguir un restaurante con las características buscadas. **AMERICAN ASSIST URUGUAY** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los Restaurantes recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

D. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORERÍAS:

Cuando el **AFILIADO** necesite enviar o comprar **FLORES**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** le proporcionará información y podrá coordinar el envío de las mismas en el caso de que sea posible. Queda entendido que este servicio se brindará exclusivamente en Montevideo. En las demás localidades de la República Oriental del Uruguay, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar una florería con la mayor celeridad. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el servicio de las florerías.

2.6 SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

A. ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHICULOS AFILIADOS**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO**, con un límite máximo de:

§3.000 PESOS POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO POR AVERIA O POR ACCIDENTE.

AMERICAN ASSIST URUGUAY se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO DEL AFILIADO** hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **AMERICAN ASSIST URUGUAY** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. Máximo 2 vehículos por afiliado.

B. AUXILIO VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, MECÁNICA LIGERA, CERRAJERÍA VIAL Y PASO DE CORRIENTE):

Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible (hasta 10 litros de combustible cubiertos por el afiliado), cerrajería vial, por pérdida o extravío de las llaves del auto, mecánica ligera o necesidad de paso de corriente de los **VEHICULOS DEL AFILIADO**, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de:

§1,800 PESOS POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO POR CADA SERVICIO.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor. El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

2. EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el lugar de residencia habitual del **AFILIADO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **AFILIADO** y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.

3. CASOS DE EXCEPCIÓN

No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- A)** La mala fe del **AFILIADO** o del conductor del **VEHÍCULO DEL AFILIADO**, comprobada por el personal de **AMERICAN ASSIST URUGUAY**.
- B)** Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- C)** Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- D)** Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- E)** La energía nuclear radiactiva.
- F)** Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- G)** La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- H)** Enfermedades mentales.
- I)** El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida

preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.

J) La falta de cooperación del para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.

AMERICAN ASSIST URUGUAY avisará a **OCA S.A** de los servicios impropcedentes por las causas arriba citadas, para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate, siempre y cuando, que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

4. EXCLUSIONES GENERALES:

- A) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios: motos, motocicletas, cualquier vehículo bi rodado, cuatriciclos, vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- B) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- C) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- D) Cuando el Beneficiario no se identifique como **AFILIADO** de **ASISTENCIA 365** .
- E) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **AMERICAN ASSIST URUGUAY**.
- B) Dar aviso oportuno a **AMERICAN ASSIST URUGUAY** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR**. Queda entendido que en caso de que el **TITULAR** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República Oriental del Uruguay, la relación entre **AMERICAN ASSIST URUGUAY** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **AMERICAN ASSIST URUGUAY** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C) Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un **AFILIADO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- A) El **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **AMERICAN ASSIST URUGUAY** a los números telefónicos especificados en este documento dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho por el cual el **AFILIADO** solicite el servicio de asistencia.
- B) El **AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** que atienda la

llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **AFILIADO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de placa del **VEHÍCULO DEL AFILIADO** en relación con el cual se solicite un servicio.

Queda entendido que el personal de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **AFILIADOS** activos al programa de **OCA ASISTENCIA**. De este modo, **OCA S.A** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **AFILIADOS** activos, salvo que será responsabilidad de **AMERICAN ASSIST URUGUAY** informar a **OCA S.A** los **AFILIADOS** que hayan solicitado la baja de los Servicios.

Del mismo modo, se deja constancia que los **SERVICIOS** relacionados con los **VEHÍCULOS DEL AFILIADO**, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los **AFILIADOS**, con derecho al programa **ASISTENCIA 365** .

C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **AMERICAN ASSIST URUGUAY** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **AMERICAN ASSIST URUGUAY** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su exclusiva responsabilidad. **OCA S.A** no tendrá responsabilidad alguna por la prestación de los servicios.