

PLAN BIENESTAR**PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL.**

Las cláusulas del presente **PLAN BIENESTAR** regirán las prestaciones de los Servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, del presente **PLAN BIENESTAR** y sus cláusulas deviene indispensable para la prestación, por parte de MAWDY, de los Servicios previstos en el presente **Anexo**, a favor de los Beneficiarios.

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

Para solicitar los Servicios aquí incluidos, el Beneficiario deberá contactarse con la Central de Alarma exclusiva (en adelante también denominada “Central de Atención” o “Central de Operaciones”). El Beneficiario podrá llamar a la Central de Alarma las veinticuatro (24) horas del día durante todo el año, al número exclusivo **0800 1911**.

1. Una vez comunicado con la Central de Operaciones antes referida, el Beneficiario deberá informar al operador que atendió su llamada Su nombre, apellido y cédula de identidad.
2. El tipo de asistencia requerida.
3. Demás datos personales y referidos a la asistencia contratada que se requieran por MAWDY a efectos de poder brindar el Servicio.

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

Para brindar mayor respaldo y seguridad en la coordinación de los Servicios, todas las llamadas, entrantes y salientes, de la Central de Operaciones pueden ser grabadas. La solicitud de Servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y de todas las pautas de los Servicios incluidos en este Clausulado General.

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

La totalidad de los Servicios regulados en el presente Anexo PLAN BIENESTAR tienen un período de carencia de setenta y dos (72) horas desde la adquisición del Plan objeto de los mismos. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período de carencia antes descripto no se podrá hacer uso de ninguno de los Servicios regulados en el presente Anexo.

SEGUNDO: DEFINICIONES.

“Beneficiario”: es la persona contratante del Servicio, que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente Anexo, sujeto a las condiciones que se expresan.

“MAWDY”: es Uruguay Asistencia S.A., quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas con el Servicio por sí o a través de su red de prestadores.

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

“Hecho Garantizado”: Todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente garantizadas por este Plan. El conjunto de los daños derivados de un mismo Hecho Garantizado, constituyen un solo Hecho Garantizado.

“Accidente”: Todo Hecho Garantizado que provoque daños a la bicicleta objeto del Servicio, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que imposibilite a la bicicleta circular con seguridad.

“Avería”: Todo fallo que impida a la bicicleta circular con seguridad.

“Bicicleta Amparada”: Las bicicletas o bicicletas de pedaleo asistido. No están amparadas las bicicletas que cuenten con motor o cualquier mecanismo que implique que su movimiento no sea exclusivamente a través del pedaleo.

TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL Y PERSONAL.

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

Los Servicios incluidos en el presente Plan se prestarán exclusivamente a los Beneficiarios titulares del Servicio.

CUARTO: SERVICIOS INCLUIDOS.

Las prestaciones que se comercializan mediante lo acordado en el presente **Anexo** consisten en: **i) Asistencia a Bicicletas, ii) Orientación Telefónica con Nutricionista, iii) Orientación Presencial con Kinesiólogo, iv) Orientación Psicológica Telefónica, v) Asistencia y Seguimiento con Entrenador Personal.**

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

QUINTO: ASISTENCIA A BICICLETAS.**5.1. Obligación de identificación del Beneficiario:**

Para permitir a MAWDY asistir al Beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación, **la obligación a cargo del Beneficiario titular del servicio de estar presente al momento de la asistencia y ser el único solicitante de la misma, así como de exhibir su documento de identidad vigente cuando le sea requerido por MAWDY.**

5.2. Traslado de la Bicicleta Amparada:

MAWDY coordinará y se hará cargo del traslado de la Bicicleta Amparada en caso que como consecuencia directa de la avería quede inmovilizada, hasta un **radio máximo de veinte (20) kms desde el lugar de la asistencia, dentro de Montevideo. Los kilómetros adicionales a las prestaciones indicadas, que requiera el traslado de la Bicicleta Amparada, serán de total y exclusivo cargo del Beneficiario.** En todos los casos el Beneficiario o su representante deberán acompañar al vehículo que ejecute el traslado de la Bicicleta Amparada durante el mismo, como condición para la realización del mismo, a menos que su estado de salud no lo permita y que no haya nadie para representarlo. En cualquier caso, MAWDY no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por eventuales daños o faltantes sufridos por la Bicicleta Amparada durante su traslado. **Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.**

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 servicio no podrá ser transferido a terceros.**

5.3. Bicicletas Amparadas y Hechos Garantizados:

Las bicicletas objeto de este servicio serán aquellas que se registren al momento de solicitar el servicio (debiendo cumplir además con todos los requisitos establecidos en la definición de Bicicleta Amparada según lo previsto en la cláusula **SEGUNDO: DEFINICIONES** de este **Anexo - PLAN BIENESTAR**).

No quedan amparadas dentro del servicio bicicletas que cuenten con motor o cualquier mecanismo que implique que su movimiento no sea exclusivamente a través del pedaleo. No está amparado ningún tipo de vehículo que no sea exclusivamente bicicleta.

Como condición indispensable para acceder al servicio los Beneficiarios deberán tener documento de identidad vigente. No quedarán amparadas aquellas solicitudes de asistencia cuyos Beneficiarios no cumplan con esta condición.

5.4. LÍMITE MÁXIMO: El servicio estará limitado a un (1) único traslado por Beneficiario y por Bicicleta Amparada. Cada Beneficiario tendrá posibilidad de usar el servicio como máximo una vez al mes, presentando documento de identidad.

5.5. Ámbito territorial de la prestación:

La prestación antes descripta se brindará exclusivamente dentro de Montevideo y cuando el Hecho Garantizado que origine la asistencia ocurra en toda la extensión del circuito de bicisendas, ciclovías, zona 30 y Avenida 18 de Julio.

5.6. Limitaciones:

Quedan exceptuadas del servicio y por tanto no forman parte del objeto del mismo ni generan derecho a la asistencia contratada ni a reembolso alguno los siguientes casos:

- a. **Cualquier vehículo que no sea bicicleta o bicicleta de pedaleo asistido.**

- b. **La asistencia y/o traslados entre talleres o bicicleterías. La asistencia y/o traslados de bicicletas desarmadas y/o en proceso de reparación.**

- c. **No se amparan bicicletas con motor.**

- d. **Beneficiarios que no tengan documento de identidad vigente.**

- e. **Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.**

- f. **Bicicletas Amparadas en situación de abandono o sin la presencia de un titular responsable presente al momento de prestar la asistencia.**

- g. **Gastos de movilidad no previstos expresamente y cualquier otro gasto no autorizado en forma expresa por el MAWDY.**

- h. **Cuando la inmovilización de la Bicicleta Amparada se deba a violación de las normas de tránsito.**

- i. **Cuando la inmovilización de la Bicicleta Amparada 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 de la Bicicleta Amparada.**

- j. Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación de la Bicicleta Amparada en un taller al que haya sido trasladado por MAWDY, o por el prestador que MAWDY coordine (a solicitud del Beneficiario).**

- k. Cuando la inmovilización de la Bicicleta Amparada 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.**

- l. Cuando la inmovilización de la Bicicleta Amparada se deba a participación en carreras o competición similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.**

- m. Cuando la ocurrencia se derive de culpa grave o dolo del Beneficiario.**

- n. Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, apoderamiento ilegítimo de la Bicicleta Amparada.**

- o. Cuando la inmovilización de la Bicicleta Amparada se deba a la circulación por playas o zonas arenosas, caminos vecinales en mal estado o cualquier zona no destinada al normal tránsito de Bicicletas Amparadas.**

- p. Traslados desde un taller o bicicletería, sea cual fuere el destino deseado.**

- q. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.**

- r. Los daños causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en la Bicicleta Amparada.**

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

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

- u. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

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

5.7. OPERATIVA DEL SERVICIO:

- a) **Apertura de expediente:** La Central de Atención de MAWDY, funciona las **veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año**. El **Beneficiario deberá llamar al 0800 1911, este es el único medio válido para solicitar asistencia**.

- b) **Asignación del servicio:** Para solicitar los servicios de asistencia el Beneficiario deberá obligatoriamente llamar a la Central de Atención de MAWDY y/o comunicarse al teléfono arriba indicado (ver cláusula 5.7.a) e informar su nombre, número de documento de identidad, el lugar donde se encuentra, teléfono de contacto y el motivo de la solicitud de asistencia y demás datos que le requiera MAWDY. Asimismo, deberá enviar foto de su documento de identidad. A partir de la solicitud, y si se cumplieran las demás condiciones dispuestas en el presente, el Beneficiario recibirá las instrucciones correspondientes acerca de las personas que lo atenderán, dependiendo del servicio requerido.

- c) **Realización del servicio:** Al momento de la realización del servicio el Beneficiario deberá exhibir el original de su documento de identidad vigente. Una vez confirmado el servicio, se presentará el proveedor en el lugar indicado para realizar el servicio solicitado.

- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

- e) **Verificación:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado.

SEXTO: ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON NUTRICIONISTA.

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

Esta consulta telefónica podrá versar exclusivamente sobre los siguientes aspectos:

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

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

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

6.1. OPERATIVA DEL SERVICIO:

- a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central de Operaciones para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.
- b) Asignación del servicio al asesor Nutricional:** Se agenda la llamada con el asesor Nutricional referido por MAWDY, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.
- c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central de Operaciones se contactará con el Beneficiario y el asesor Nutricional, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.
- e) **Verificación:** Una vez culminada la consulta, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido adecuada.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio. Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.

6.2. LÍMITE MÁXIMO: El límite máximo para este servicio es de cuatro (4) Hechos Garantizados por año calendario.

SÉPTIMO: ORIENTACIÓN PRESENCIAL CON KINESIÓLOGO.

MAWDY referenciará a los Beneficiarios un servicio de orientación presencial por parte de un Kinesiólogo, el cual brinda orientación en cuanto a posibles lesiones físicas del Beneficiario.

El servicio de orientación presencial con Kinesiólogo está amparado frente a cualquier **cuadro médico que no se trate de una emergencia, ni de una urgencia, ni de un cuadro que requiera atención inmediata**. La consulta se efectúa coordinando una consulta en clínicas donde un Kinesiólogo brindará una orientación acerca de la posible lesión del Beneficiario.

Dichas clínicas podrán encontrarse fuera de la localidad del domicilio del Beneficiario, en cuyo caso el Beneficiario deberá trasladarse a la misma.

El servicio se limitará a la orientación verbal respecto a la situación planteada por el Beneficiario, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

7.1. Excepciones al Servicio:

No son objeto del servicio detallado en la presente cláusula las prestaciones y hechos siguientes:

- a) **Situaciones que envuelvan riesgo de vida, de urgencia, o un cuadro que requiera atención inmediata.**
- b) **Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de MAWDY.**
- c) **Las asistencias médicas y hospitalarias, que no se encuentren expresamente amparadas en el presente Clausulado General, por ejemplo y sin que implique limitación de ningún tipo: estudios, internaciones, intervenciones quirúrgicas, medicamentos, etc.**
- d) **Las asistencias médicas de rutina, consultas de control, consultas con fines estéticos, así como cualquier prestación que resulte de un tratamiento.**
- e) **Enfermedades o lesiones crónicas diagnosticadas con anterioridad y conocidas por el Beneficiario.**
- f) **Muerte o lesión originados directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del Beneficiario.**
- g) **Infecciones, enfermedades, lesiones, dolencias o procesos resultantes de acciones criminales perpetradas directa o indirectamente por el Beneficiario.**
- h) **Asistencia de gastos derivados de entrenamiento, prácticas y/o participación en actividades deportivas de competición.**
- i) **Medicamento de uso ambulatorio.**
- j) **Enfermedades y/o lesiones resultantes de tentativa de suicidio.**
- k) **Accidentes ocurridos al Beneficiario durante la realización de un trabajo manual remunerado.**
- l) **Visitas médicas de control, tratamientos de rehabilitación.**

7.2. OPERATIVA DEL SERVICIO:

- a) **Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central de Operaciones para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se le referirá a un Kinesiólogo y se le brindará la información necesaria para que el Beneficiario a la fecha y hora indicadas, se dirija a la clínica asignada donde recibirá una orientación relacionada con posibles lesiones físicas por

parte de un Kinesiólogo. **Dichas clínicas podrán encontrarse fuera de la localidad del domicilio del Beneficiario, en cuyo caso el Beneficiario deberá trasladarse a la misma.**

- b) **Asignación del servicio al asesor de Kinesiología:** Se agenda la consulta presencial con el Kinesiólogo, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.
- c) **Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá concurrir a la clínica asignada donde le asistirán de acuerdo con lo detallado en el presente servicio.
- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.
- e) **Verificación:** Una vez culminada la consulta, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido adecuada.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio. Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.

7.3. LÍMITE MÁXIMO: El límite máximo de Hechos Garantizados para este servicio es de cuatro (4) consultas por año calendario, considerándose cada consulta un Hecho Garantizado independiente.

OCTAVO: ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA.

MAWDY referenciará al Beneficiario el contacto con profesionales que le brinden asistencia telefónica en caso de sufrir y encontrarse en un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas.

MAWDY referenciará a un Psicólogo al Beneficiario a través de un apoyo vía telefónica, en caso de la ocurrencia de situaciones de tipo traumáticas.

8.1. OPERATIVA DE SERVICIO:

- a) **Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central de Operaciones para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas.
- b) **Asignación del servicio al asesor Psicológico:** Se agenda la llamada con el asesor Psicológico referido por MAWDY, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.
- c) **Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central de Operaciones se contactará con el Beneficiario y el asesor Psicológico, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.
- d) **Cierre de expediente:** Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.
- e) **Verificación:** Una vez culminada la consulta, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido adecuada.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio. Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.

8.2. LÍMITE MÁXIMO: El límite máximo para este servicio es de cuatro (4) Hechos Garantizados por año calendario.

NOVENO: ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO CON ENTRENADOR PERSONAL.

El servicio de Asistencia y Seguimiento con Entrenador Personal consiste en una llamada telefónica o video llamada a opción exclusiva de MAWDY, de hasta veinte (20) minutos, entre el Beneficiario y un profesional con conocimientos en entrenamiento físico, en la cual el profesional le proveerá al Beneficiario un plan de entrenamiento ideado en base a los objetivos y condiciones del Beneficiario.

Para la prestación del servicio, el Beneficiario deberá proveerle al profesional los datos que éste le requiera y resulten necesarios para que el mismo pueda elaborar un plan acorde a los objetivos propuestos, entre ellos: edad, peso, altura, complexión física, facilidad para realizar actividades

deportivas, impedimentos de salud que dificulten ciertas actividades, o cualquier otra información que el profesional considere necesaria para la realización de un plan de entrenamiento personal, plan que le informará al Beneficiario en la misma llamada. Una vez desarrollado el plan, el Beneficiario contará con la posibilidad de consultar nuevamente al profesional, consulta en la cual solicitará una evaluación y posibles cambios al plan de entrenamiento.

Cada llamada tiene un tiempo máximo de veinte (20) minutos y se deberá de coordinar a través de la Central de Atención, durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Cada llamada será un Hecho Garantizado independiente, tanto aquellas en las que se provee de plan de entrenamiento, como las llamadas de seguimiento.

MAWDY no se responsabilizará por daños o lesiones que pudieran ocurrirle al Beneficiario por una incorrecta ejecución de los ejercicios físicos propuestos en el plan de entrenamiento propuesto por el entrenador personal. Lo anterior en nada modifica las responsabilidades e indemnidades pactadas entre MAWDY y Beneficia en el Contrato del que el presente Anexo forma parte integrante.

9.1. OPERATIVA DEL SERVICIO:

- a) **Apertura de expediente:** El Beneficiario contactará la Central de Operaciones 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 consulta **siempre sujeto a disponibilidad de agenda**. El Beneficiario deberá informar el motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.

- b) **Asignación del servicio al Entrenador Personal:** Se agenda la llamada con el Entrenador Personal, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.
En el caso de video llamada, una vez confirmada, se le enviará al Beneficiario un link a su dirección de e-mail, con el cual deberá acceder a la video llamada el día y a la hora pactada.

- c) **Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central de Operaciones se contactará con el Beneficiario y el Entrenador Personal, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

En el caso de video llamada, el Beneficiario deberá acceder a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con el Entrenador Personal, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el 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.

- d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.
- e) Verificación:** Una vez culminada la consulta, MAWDY podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio haya sido adecuada.

9.2. LÍMITE MÁXIMO: El límite máximo de Hechos Garantizados para este servicio es de cuatro (4) Hechos Garantizados de Entrenador Personal.

DÉCIMO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.

Los Servicios brindados de acuerdo al presente Clausulado General estarán disponibles para el Beneficiario siempre y cuando se cumpla acumulativamente con lo siguiente:

- a)** El Beneficiario haya contratado un Vale emitido por KEDAL S.A. y/o por BAUTZEN S.A. y dicho Vale se encuentre vigente. El plazo de vigencia del presente Plan será igual al plazo de vigencia del Vale.
- b)** El Beneficiario se encuentre al día con el pago de las cuotas del Plan.
- c)** El Beneficiario cumpla con todas las condiciones previstas en el presente Clausulado General para acceder a los Servicios.

UNDÉCIMO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

- a) Obtener la autorización de MAWDY a través de su Central de Operaciones antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por MAWDY. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta prestación y exonera a MAWDY de la obligación de brindar Servicios o reembolsos.
- c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este Clausulado General para esta situación.
- d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del Hecho Garantizado y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los Servicios, así como de los gastos reembolsables por MAWDY.
- e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este **Anexo**, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el Hecho Garantizado), indicando sus datos identificatorios, el lugar donde se encuentra y teléfono de contacto, la clase de Servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

MAWDY tomará el lapso estipulado en cada caso, (según los casos y las condiciones que estipula cada Servicio) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance de la prestación. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma.

MAWDY se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado Servicios no contratados o en forma diferente a lo aquí establecido.

MAWDY será responsable de la prestación por los Servicios previstos en este **Anexo** solamente después del contacto por parte del Beneficiario o su Representante con la Central de Atención de MAWDY y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento.

DUODÉCIMO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios serán prestados por MAWDY a través de las empresas profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los Servicios directamente a MAWDY, cuando entienda encontrarse en situaciones habilitantes para ello, de acuerdo a lo previsto en el presente **Anexo**. Asimismo, cualquier reclamo o demanda relativos al Servicio, el Beneficiario deberá iniciarlo directamente contra MAWDY, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

DECIMOTERCERO: NORMAS GENERALES.

Los Servicios que se obliga a prestar MAWDY, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. MAWDY no efectuará la prestación de los Servicios cuando ello no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan Servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que esté ubicada la vivienda del Beneficiario.

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

En estas situaciones, los Servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por MAWDY de acuerdo a lo indicado en el apartado anterior. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

DECIMOCUARTO: REEMBOLSOS.

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá comunicar a la Central de Operaciones de MAWDY por sí o por intermedio de tercera persona, el Hecho Garantizado respecto del cual solicite el reembolso, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de haber ocurrido la asistencia.

Todos los casos de reembolso arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central de Operaciones de MAWDY según lo previsto en el presente Anexo. 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 (salvo aquellas hipótesis en que se establezca específicamente un plazo diferente en el presente condicionado, en cuyo caso aplicará dicho plazo). Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del Beneficiario para obtener reembolso alguno.

Los reembolsos se efectuarán en Pesos Uruguayos, de acuerdo a los comprobantes presentados, y de corresponder, se utilizará la cotización de la divisa correspondiente al día anterior a la fecha de pago con sujeción a las disposiciones cambiarias vigentes.

DECIMOQUINTO: LIMITACIONES.

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

DECIMOSEXTO: COOPERACIÓN.

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

En particular, en aquellos casos que resulte de aplicación el Beneficiario debe dar la autorización para revelar su Historia Clínica y cualquier otra información relevante para la asistencia solicitada o en curso.

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

DECIMOSÉPTIMO: CESIÓN DE DERECHOS.

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a MAWDY hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas por MAWDY al Beneficiario, en los derechos y acciones que

correspondan al Beneficiario, contra cualquier responsable de un Hecho Garantizado que haya dado lugar a la prestación de alguno de los Servicios descritos.

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

DECIMOCTAVO: RESPONSABILIDAD.

La presente cláusula regula exclusivamente la responsabilidad de MAWDY frente a los Beneficiarios que contraten el presente **PLAN BIENESTAR**, así como el alcance de la misma

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

MAWDY queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este Clausulado General.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, MAWDY se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible, en el caso que a dicha fecha se mantenga la contingencia que la justifique.

DECIMONOVENO: CANCELACIÓN.

MAWDY estará en pleno derecho de cancelar la prestación de los Servicios previstos en los casos en que el Beneficiario causara o provocara intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestar cualquiera de los Servicios aquí descritos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionará intencionalmente información falsa.

VIGÉSIMO: DECLARACIÓN.

El uso de los Servicios por parte del Beneficiario implica la conformidad con el presente **Anexo** y Clausulado General y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario declara que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con el Prestador, Beneficia y/o MAWDY pueden ser grabadas.

VIGÉSIMO PRIMERO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.

Cualquier reclamación del Beneficiario con respecto al presente **Anexo** deberá ser presentada dentro de los **noventa (90) días de la fecha del Hecho Garantizado** que origina la asistencia, con toda la documentación original correspondiente, prescribiendo cualquier acción legal una vez transcurrido dicho plazo. Lo previsto es sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula **DÉCIMOCUARTO: REEMBOLSOS** con relación a la formalización de la solicitud de reembolso, que se estará al plazo allí dispuesto.

VIGÉSIMO SEGUNDO: DATOS PERSONALES.

El uso de los Servicios por parte del Beneficiario implica la conformidad con el presente **Anexo** y Clausulado General y el Beneficiario declara adherir sus términos y condiciones. Del mismo modo, el Beneficiario adhiere a consentir que conoce y acepta que todas las comunicaciones telefónicas con el Prestador, Beneficia y/o MAWDY pueden ser grabadas.

De acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 18.331), los datos del Beneficiario serán incorporados a la base de datos Bautzen S.A. y Kedal S.A. y Uruguay Asistencia S.A. y serán tratados con la finalidad de Gestión, Cumplimiento y envío de Promociones. Sus datos serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración o tratamiento no autorizado. El Beneficiario podrá ejercer los derechos acceso, rectificación o supresión, mediante correo a: datospersonales@pronto.com.uy, o web: www.beneficia.com.uy.