

SERVICIOS DEL PLAN ADT ASISTENCIA

Definición de conceptos

BENEFICIARIO: Son beneficiarios del AFILIADO el cónyuge, hijos y/o 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

TITULAR: AFILIADO principal de ADT.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Toda situación que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

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 presente documento.

EVENTO: Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente contrato que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

FECHA DE INICIO: 48 horas después de haberse afiliado al programa.

AVERÍA: Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo así como los elementos componentes de cualquier dispositivo.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que en la República Oriental del Uruguay manifieste tener un AFILIADO en el contrato que maneja ADT y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a ADT con posterioridad a la firma del mencionado contrato u otro producto que haya contratado el afiliado, domicilio que será considerado como el del AFILIADO para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente contrato.

EQUIPO MÉDICO: Es el personal idóneo para la atención de servicios de asistencia médica pre-hospitalaria conformado por médicos, paramédicos y demás auxiliares de medicina de AA URUGUAY o subcontratado por AA URUGUAY, los cuales estarán a cargo de la atención del AFILIADO en todos los casos de urgencias médicas detallados en el presente documento.

SERVICIOS

ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente anexo, AA 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.

Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (ej. fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (ej. un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (ej. una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación 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.

PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE 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 públicas de suministro lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

§ 2000 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y 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, calefón, 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 de Acueducto y alcantarillado.

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 de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, 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 el correcto cierre de la puerta afectada. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

\$ 2000 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y 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 cualquier cerradura que no represente un ingreso a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO (puertas interiores), así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.

ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA 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 públicas de suministro 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:

\$ 2000 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y 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, lamparitas o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras 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.

VIDRIERÍA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la RESIDENCIA PERMANENTE 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:

\$ 2000 PESOS URUGUAYOS POR EVENTO Y 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:

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. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR

Cuando el AFILIADO requiera uno de los servicios de conexión en el hogar detallados a continuación, AA URUGUAY podrá enviar un profesional destinado a la atención de estos servicios. El costo de los mismos 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, gasistas, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

AA URUGUAY, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a AA URUGUAY 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 AA 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, a saber de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE CONEXIÓN

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

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE 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 la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. 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, papel de colgadura, 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.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería.

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- c) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

ASISTENCIA MÉDICA

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA)

En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad grave o accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, AA URUGUAY gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, AA URUGUAY coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de:

SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO POR ACCIDENTE

SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO POR ENFERMEDAD GRAVE

En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

REFERENCIAS MÉDICAS

Cuando el AFILIADO necesite ASISTENCIA MÉDICA, AA URUGUAY le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO y a cargo del mismo se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

En las demás localidades de la República Oriental del Uruguay, AA URUGUAY hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un médico o centro médico con la mayor celeridad. En este caso, el AFILIADO también deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir asistencia médica.

AA URUGUAY no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

ASISTENCIA LEGAL

ASESORIA LEGAL VIA TELEFONICA:

Por este servicio AA URUGUAY brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia: civil, penal 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.

AA 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 EVENTOS POR AÑO.

SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

Estos servicios son exclusivos para el área de Montevideo, en las demás áreas del territorio nacional, AA URUGUAY tratará de brindar el mejor servicio posible sin responsabilidad del resultado final.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORERÍAS:

Cuando el USUARIO necesite enviar o comprar FLORES, AA URUGUAY le proporcionará información y coordinará el envío de las mismas a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. Queda entendido que este servicio se brindará exclusivamente en Montevideo.

En las demás localidades de la República Oriental del Uruguay, AA URUGUAY hará lo posible por ayudar al USUARIO a contactar una floristería con la mayor celeridad. En este caso, el USUARIO también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el servicio de las floristerías.

Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:

A solicitud del USUARIO, AA URUGUAY le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el USUARIO, así como reservaciones a los mismos.

AA URUGUAY proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Montevideo.

En las demás ciudades de la República Oriental del Uruguay, AA URUGUAY hará lo posible por ayudar al USUARIO a conseguir un restaurante con las características buscadas.

AA 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 USUARIO.

Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES:

A solicitud del USUARIO, AA URUGUAY le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como reservaciones a los mismos. También se podrá gestionar a través de AA URUGUAY la compra de boletos a conciertos y toda actividad cultural relacionada.

AA URUGUAY proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Montevideo.

En las demás ciudades de la República Oriental del Uruguay, AA URUGUAY hará lo posible por ayudar al USUARIO a conseguir un centro cultural con las características buscadas.

AA 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 USUARIO. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

COORDINACIÓN Y ENVÍO DE CERRAJERO (POR EXTRAVÍO O PÉRDIDA DE LLAVES DEL AUTO)

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 de los VEHICULOS DEL AFILIADO, AA URUGUAY enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para aperturar el vehículo.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR.

CASOS DE EXCEPCIÓN A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

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

- A) La mala fe del AFILIADO comprobada por el personal de AA 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 afiliación del programa ADT ASISTENCIA.
- G) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- H) Enfermedades mentales.
- I) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.

EXCLUSIONES EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

- A) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: 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 Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- C) Cuando el Beneficiario no se identifique como AFILIADO del programa ADT ASISTENCIA
- D) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

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 AA URUGUAY.
- B) Dar aviso oportuno a AA URUGUAY del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. 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 AA URUGUAY y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual AA 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 AA URUGUAY o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

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 AA URUGUAY a los números telefónicos especificados en este documento.
- B)** El AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario de AA 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, una descripción por el AFILIADO del problema que sufre y el tipo de ayuda que precise.
- C)** Queda entendido que el personal de AA URUGUAY únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de ADT activos a ADT ASISTENCIA. De este modo, ADT asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADOS activos.
- D)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, AA 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, AA URUGUAY no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

Como caso de excepción, y únicamente en relación con el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el AFILIADO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso, AA URUGUAY restituirá al AFILIADO los gastos erogados. Queda entendido que con el fin de que el AFILIADO tenga derecho a la restitución aquí establecida, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el SERVICIO DE TRASLADO MEDICO TERRESTRE.