

Seguro modular de Equipos Electrónicos Portátiles. Condiciones Generales.

ARTÍCULO 1. LEY DE LAS PARTES CONTRATANTES Y PRELACIÓN

Las partes contratantes se someten a las disposiciones de la Ley 19.678 en lo que respecta al contrato de seguros, y a las de la presente póliza en cuanto complementen o modifiquen en favor del Asegurado y siempre cuando ello sea admisible.

Forman parte integrante de este contrato las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares. Cuando se presente cualquier discrepancia entre las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, serán válidas estas últimas.

ARTÍCULO 2. RETICENCIA

Esta póliza se emite según las declaraciones del Asegurado sobre el riesgo a asegurar y que determinaron la aceptación del mismo por parte de la Aseguradora. El Asegurado debe informar a la Aseguradora, antes de la celebración del contrato, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

Toda declaración falsa o toda reticencia parcial o total de circunstancias o información conocidas por el Asegurado, aún hechas de buena fe, que a juicio de peritos hubiese impedido el contrato o modificado sus condiciones, si la Aseguradora hubiese sido cerciorada del verdadero estado del riesgo, hace nulo el contrato.

Transcurridos tres años desde la celebración del contrato, la Aseguradora no podrá invocar reticencia, excepto cuando ésta fuere dolosa.

ARTÍCULO 3. RIESGO CUBIERTO

La Aseguradora se compromete al pago de los beneficios estipulados en los Módulos contratados según se establece en el Artículo 4, en caso de que el Asegurado sufra, durante la vigencia del seguro, alguna de las contingencias cubiertas en dichos Módulos.

Esta póliza adquiere fuerza legal desde las cero (0) horas del día fijado como inicio de su vigencia en las Condiciones Particulares y se renueva en cada aniversario de la misma, por períodos anuales en forma automática. El Asegurado y la Aseguradora tienen la facultad de no renovar el seguro en oportunidad de cada vencimiento anual, comunicando por escrito esta decisión a la otra parte con un preaviso escrito de por lo menos 30 días antes del vencimiento del período del seguro en curso. Esto sin perjuicio de la facultad de rescisión prevista en el Artículo siguiente.

ARTÍCULO 4. MÓDULOS QUE PUEDEN SER CONTRATADOS

Los siguientes son los Módulos que pueden ser contratados por el Asegurado. En las Condiciones Particulares se establecerá cuál o cuáles de estos Módulos fueron efectivamente contratados por el Asegurado:

Módulo A: Hurto y Rapiña de Equipos Electrónicos Portátiles

La Aseguradora indemnizará al Asegurado, a primer riesgo absoluto, la pérdida del Equipo Electrónico Portátil del Asegurado que se especifica en las Condiciones Particulares causada por Hurto o Rapiña, **siempre que los hechos ocurran dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay. A los efectos de esta cobertura el Equipo Electrónico Portátil debe ser de propiedad del Asegurado y de su uso personal, así como debe estar en poder del Asegurado o en su campo visual al momento de la ocurrencia del siniestro.**

Módulo B: Todo Riesgo de Equipos Electrónicos Portátiles

La Aseguradora indemnizará al Asegurado, a primer riesgo absoluto, la pérdida de los Equipos Electrónicos Portátiles del Asegurado que se especifican en las Condiciones Particulares, causada por Hurto o Rapiña, así como la destrucción o deterioro de esos bienes causadas por Daño Accidental, **siempre que los hechos ocurran dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay. A los efectos de esta cobertura los Equipos Electrónicos Portátiles deben ser de propiedad del Asegurado y de su uso personal, así como deben estar en poder del Asegurado o en su campo visual al momento de la ocurrencia del siniestro.**

El Módulo A y el Módulo B son excluyentes, esto es el Asegurado podrá contratar uno u otro, lo que se indicará en las Condiciones Particulares.

Módulo C: Ajuste Automático Anual de Capital Asegurado y Premio

El capital asegurado de los Módulos contratados por el Asegurado bajo esta póliza se ajustará anualmente en forma automática con la

periodicidad indicada en las Condiciones Particulares y de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Módulo.

Los capitales asegurados se ajustarán automáticamente con la periodicidad acordada en función de la variación del Índice de Precios al Consumo ("IPC"). La variación del IPC se determinará sobre la base de la información publicada por el Instituto Nacional de Estadística de Uruguay. La Aseguradora comparará el IPC correspondiente a la fecha de entrada en vigencia de la cobertura o el correspondiente a la fecha del último ajuste anual realizado bajo este Módulo, según sea el caso, con el IPC correspondiente a la fecha en el cual deba realizarse el ajuste anual.

En caso que la aplicación del método antes mencionado no determine un incremento de los capitales asegurados, se mantendrán los capitales asegurados vigentes al momento de la realización del ajuste.

El premio se ajustará en la misma forma que establece el presente Módulo para el ajuste de los capitales asegurados a todos los efectos de la póliza.

El Asegurado podrá rescindir el presente Módulo notificando su voluntad a la Aseguradora por escrito con una antelación no menor a 30 días de la fecha prevista para el correspondiente ajuste. En tal caso, no se realizarán nuevos ajustes en el futuro. Si posteriormente el Asegurado quisiera contratar nuevamente el presente Módulo, deberá solicitarlo por escrito a la Aseguradora, quien podrá o no aceptarlo. En este caso la Aseguradora se reserva el derecho de exigir evidencias de asegurabilidad satisfactorias sobre el Asegurado.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES

Siempre que en la presente póliza se utilice alguno o algunos de los siguientes términos, estos deberán entenderse con los significados que a continuación se describen:

Aseguradora: MetLife Seguros S.A.

Asegurado: Aquel a quien afecta el riesgo que se transfiere a la Aseguradora.

Tomador: Es la persona física o jurídica tomadora de la póliza que celebra el seguro con la Aseguradora y quien ha sido aceptado por la Aseguradora en condición de tal.

Hurto: Es la sustracción ilegítima mediante actos que no impliquen violencia contra las personas, conforme la tipificación dispuesta por el Código Penal.

Rapiña: Es la sustracción ilegítima que se perpetra usando violencias o amenazas contra las personas, conforme la tipificación dispuesta por el Código Penal.

Franquicia Deducible: Es el importe o porcentaje especificado en las Condiciones Particulares de la póliza que **es de cargo del Asegurado y se descuenta de la indemnización en cada siniestro. Si el daño no supera el monto de la Franquicia Deducible, no habrá indemnización, debiendo el Asegurado soportar la totalidad del siniestro.**

Franquicia No Deducible: Es el importe especificado en las Condiciones Particulares de la póliza, a partir del cual el Asegurador indemnizará la totalidad del siniestro. Si el daño no supera el monto de la Franquicia No Deducible, no habrá indemnización, debiendo el Asegurado soportar la totalidad del siniestro.

Equipo Electrónico Portátil: Se entenderá por Equipo Electrónico Portátil al artefacto electrónico de uso móvil **de propiedad del Asegurado y de su uso personal**, que es indicado en las Condiciones Particulares.

Daño Accidental: Comprende cualquier deterioro externo visible o destrucción del Equipo Electrónico Portátil resultante de una causa externa, inesperada e impredecible y que impida el correcto funcionamiento del Equipo Electrónico Portátil.

Premio: Es el importe a pagar a la Aseguradora por la cobertura otorgada por la presente póliza, figurará en las Condiciones Particulares.

ARTÍCULO 6. BENEFICIOS PREVISTOS

En caso de producirse el Daño Accidental o el Hurto o Rapiña del Equipo Electrónico Portátil cubierto por esta póliza, **la Aseguradora indemnizará el menor de los siguientes valores, con el límite del "Capital Asegurado Máximo por Equipo Electrónico Portátil y por Evento" que figura en las Condiciones Particulares:**

- El valor de mercado al momento del siniestro de un equipo electrónico portátil de similares características al Equipo Electrónico Portátil del Asegurado dañado o robado.
- El costo de reparación en caso de Daño Accidental y siempre que el Equipo Electrónico Portátil pueda ser reparado. A estos efectos la Aseguradora podrá requerir al Asegurado la presentación de un presupuesto de reparación de un comercio dedicado a este tipo de reparaciones.

El monto a indemnizar considerará exclusivamente el Equipo Electrónico Portátil excluyéndose cualquier monto relacionado con la información o software en él contenido o costos generados por el uso indebido del artefacto.

La Aseguradora cubrirá bajo esta póliza el "Número Máximo de Eventos Cubiertos por Año" que se establece en las Condiciones Particulares. Si se producen en un mismo año de vigencia de la póliza un número mayor de siniestros que el "Número Máximo de Eventos Cubiertos por Año", la Aseguradora no estará obligada a pagar indemnización alguna al Asegurado.

La Aseguradora tiene derecho a sustituir el pago en efectivo del beneficio por el reemplazo del Equipo Electrónico Portátil, o por su reparación en la medida que pueda ser reparado, siempre que sea equivalente y tenga iguales características al siniestrado.

ARTÍCULO 7. INFORMACIONES QUE DEBEN SUMINISTRARSE A LA ASEGURADORA

El Tomador y los Asegurados en cuanto sea razonable, se comprometen a suministrar todas las informaciones necesarias para el fiel cumplimiento de esta póliza.

ARTÍCULO 8. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO

Cuando se produzca un siniestro, el Asegurado deberá denunciarlo a la Aseguradora **dentro de los cinco (5) días corridos siguientes de su ocurrencia o de que tuvo conocimiento del mismo**, para lo cual deberá completar además los formularios proporcionados por la Aseguradora. Asimismo, en caso de siniestro causado por Hurto o Rapiña el Asegurado deberá denunciar el hecho a las autoridades policiales **dentro de un plazo de dos (2) días corridos siguientes a su ocurrencia o de que tuvo conocimiento del mismo**.

Dentro de los quince (15) días corridos siguientes a que presentó la denuncia a la Aseguradora, el Asegurado deberá proporcionar a la Aseguradora toda la documentación e información necesaria para verificar el siniestro, determinar su extensión y cuantía, así como todas las circunstancias por las que considera que está comprendido en la cobertura del siniestro. Asimismo, permitirá y facilitará a la Aseguradora todas las medidas o indagaciones necesarias a estos fines, siempre que sean razonables. Además de otra documentación y medidas que pueda razonablemente requerir la Aseguradora, el Asegurado debe: (i) presentar la factura de compra del Equipo Electrónico Portátil a nombre del Asegurado y (ii) en caso de Daño Accidental, poner a disposición de la Aseguradora el bien siniestrado a los fines de la verificación del daño.

El incumplimiento de los deberes de denunciar el siniestro a la unidad policial y a la Aseguradora, y de aportar información y documentación a la Aseguradora (en todos estos casos en los plazos previstos en los dos párrafos anteriores), determinará la pérdida del derecho del Asegurado a la indemnización prevista en esta póliza, quedando liberada de responsabilidad la Aseguradora, salvo causa extraña no imputable al Asegurado.

La Aseguradora tendrá un plazo de treinta (30) días corridos contados desde la recepción de la denuncia del siniestro para comunicar al Asegurado la aceptación o el rechazo del siniestro. Vencido este plazo sin que la Aseguradora haya notificado el rechazo del siniestro, se lo tendrá por aceptado (aceptación tácita). **Este plazo de treinta (30) días corridos se suspenderá en los casos en que la Aseguradora, por razones ajenas a su alcance y voluntad, no cuente con los elementos suficientes para determinar la cobertura del siniestro.**

La Aseguradora abonará el Capital Asegurado correspondiente al Asegurado dentro de los 60 (sesenta) días corridos contados a partir de que comunicó al Asegurado la aceptación del siniestro o a partir de que venció el plazo previsto para realizar esta comunicación sin que se haya efectuado (aceptación tácita).

ARTÍCULO 9. PREMIO

El premio total a pagar resultará de sumar los premios individuales que correspondan según los Módulos que el Asegurado hayan contratado.

El premio que corresponda figurará en las Condiciones Particulares.

ARTÍCULO 10. PLAZO PARA EL PAGO DEL PREMIO (PERÍODO DE GRACIA) E INCUMPLIMIENTO

Si el Asegurado no pagara cualquier premio en el plazo convenido, a partir de la cero (0) hora del día en que venza ese plazo empezará a correr un período de treinta (30) días corridos durante el cual el Asegurado podrá pagar el premio adeudado sin recargo de intereses (Período de Gracia).

Durante el Período de Gracia esta póliza continuará en vigor, manteniéndose la cobertura.

Vencido el Período de Gracia sin que la prima adeudada haya sido abonada a la Aseguradora, el contrato se resolverá de pleno derecho y finalizará la cobertura conforme lo previsto en el numeral 1 del artículo 11°.

ARTÍCULO 11. FINALIZACIÓN DE LA COBERTURA

La cobertura del Asegurado finalizará cuando se produzca alguno de los siguientes eventos, según corresponda:

1. Por incumplimiento en el pago del premio conforme lo establecido en el Artículo 10.

2. Si el Tomador comunica a la Aseguradora su decisión de rescindir este seguro con una antelación de por lo menos un mes.
3. Si la Aseguradora decide rescindir este seguro por mediar justa causa, siempre que lo comunique fehacientemente al Asegurado con una antelación de por lo menos un mes.

ARTÍCULO 12. EXCLUSIONES

La Aseguradora no pagará el beneficio previsto por esta póliza cuando el hecho susceptible de cobertura se produzca por alguna de las siguientes causas:

- A) Dolo y/o culpa grave del Asegurado.
- B) Cuando el Equipo Electrónico Portátil no se encuentre sobre la persona del Asegurado o en el campo visual del Asegurado al momento del hecho cubierto.
- C) Cuando el Hurto o la Rapiña haya sido cometido por o en complicidad con el cónyuge, concubino, ascendientes o descendientes por consanguinidad, afinidad, adopción y colaterales por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado
- D) Extravío del Equipo Electrónico Portátil.
- E) Vicio propio, depreciación, desgaste, deterioro o rotura de cualquier pieza causada por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien.
- F) El uso del Equipo Electrónico Portátil contrariando las instrucciones del fabricante.
- G) Acción de roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo, trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad.
- H) Daños causados por fallas en el aprovisionamiento de la corriente eléctrica, gas o agua de la red pública.
- I) Daños que se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo, pero no limitado a rayaduras en superficies pintadas, pulidas o esmaltadas.
- J) Daños por los que sea responsable el fabricante o proveedor del bien asegurado, ya sea legal o contractualmente.
- K) Cualquier proceso de reparación, restauración, limpieza, renovación, mantenimiento, ajuste o desuso del Equipo Electrónico Portátil.
- L) Pérdidas ocurridas en lugares en situación de o afectados por guerra, guerra civil, revolución, sublevación, actos terroristas y delitos contra la seguridad interior del estado.
- M) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares afectados por radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad por cualquier combustible nuclear o de cualquier desecho de la combustión de combustible nuclear; propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades riesgosas de cualquier conjunto nuclear explosivo o componente nuclear del mismo.
- N) Terremoto, maremoto, erupción volcánica, meteorito, tornado, vendaval, huracán o ciclón u otros fenómenos naturales de carácter catastrófico;
- O) Cualquier pérdida consecencial, incluida pero no limitada a interrupción de negocios, demora, lucro cesante o similares.
- P) Responsabilidad civil que afecte al Asegurado o al Tomador.

ARTÍCULO 13. AGRAVAMIENTO DE RIESGO

A los efectos de esta póliza se considera que se verifica un agravamiento del riesgo si el Asegurado fija su lugar de residencia fuera de Uruguay. El Asegurado debe denunciar a la Aseguradora esta circunstancia antes de que se produzca.

Si transcurrieran quince días corridos desde que a la Aseguradora le fuera declarado el agravamiento del riesgo, sin que se acordara modificar el contrato de seguro o sin que la Aseguradora manifestara su voluntad de rescindirlo, el contrato se mantendrá en las condiciones pactadas inicialmente. En caso de rescisión del contrato la Aseguradora tendrá derecho a percibir el premio solo por el período transcurrido hasta ese momento.

No existiendo siniestro, la cobertura quedará suspendida desde el momento en que el agravamiento se produce. Si se omitió denunciar el agravamiento del riesgo a la Aseguradora, y sobreviniere un siniestro, la Aseguradora queda liberada de su prestación si el siniestro fue provocado por la circunstancia agravante del riesgo que no fue denunciada.

ARTÍCULO 14. REDUCCIÓN DE LAS CONSECUENCIAS

El Asegurado en cuanto le sea posible, debe impedir o reducir las consecuencias del siniestro, y observar las instrucciones de la Aseguradora al respecto, en cuanto sean razonables.

ARTÍCULO 15. COPIAS

El Tomador o el Asegurado tienen derecho a que se les entregue copia de sus declaraciones efectuadas con motivo de este contrato y copia no negociable de la póliza.

ARTÍCULO 16. **TRIBUTOS**

Los tributos de cualquier índole que se creasen en lo sucesivo o los aumentos eventuales de los existentes, estarán a cargo del Tomador o de los Asegurados, según el caso, salvo cuando la ley los declare expresamente a cargo exclusivo de la Aseguradora.

ARTÍCULO 17. **NOTIFICACIONES**

Las partes aceptan como válidas las notificaciones que se efectúen por telegrama colacionado o correo electrónico o mensaje de texto a la dirección, email o celular de cada parte, respectivamente, que fueron informados por dichas partes a los efectos de recibir notificaciones vinculadas con esta póliza.

ARTÍCULO 18. **JURISDICCIÓN**

Toda controversia relativa a la presente póliza será dirimida ante los tribunales de la ciudad de Montevideo.

ARTÍCULO 19. **CÓMPUTO DE LOS PLAZOS**

Todos los plazos de días indicados en la presente póliza se computarán corridos, salvo disposición expresa en contrario.

Clausulado Videoconsulta Tecnológica.

ARTÍCULO 1. CLAUSULADO GENERAL Y CARENANCIA APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS.

Las cláusulas del presente Plan rigen la prestación de los servicios asistenciales aquí descritos para los Beneficiarios (el “**Clausulado**”). Será responsabilidad de MetLife Seguros S.A. (“**MetLife**”) poner a disposición de los Beneficiarios este Clausulado previo a la solicitud de los servicios aquí descritos. Asimismo, por el solo hecho de solicitar la prestación de alguno de los servicios contenidos en el presente documento, se considerará que los Beneficiarios han conocido y aceptado los términos de este Clausulado.

Para solicitar los Servicios aquí incluidos, el Beneficiario deberá contactarse con la Central de Alarma (también denominada en adelante “Central de Operaciones”) exclusiva. El Beneficiario podrá llamar a la Central de Alarma las veinticuatro (24) horas del día durante todo el año, al número exclusivo 29000020 o contactarse por WhatsApp al 092610670.

Una vez comunicado con la Central de Operaciones antes referido, el Beneficiario deberá informar al operador que atendió su llamada:

1. 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 UYAS a efectos de poder brindar el Servicio.

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

Las prestaciones del servicio serán realizadas de acuerdo con la infraestructura, reglamentos y costumbres del lugar del Hecho Garantizado, localización y horario, naturaleza y urgencia de la atención requerida.

Para brindar mayor respaldo y seguridad en la coordinación de los servicios, todas las llamadas, entrantes y salientes de nuestra Central de Operaciones pueden ser grabadas.

Para que se brinden los servicios de asistencia al Beneficiario, éste deberá estar presente al momento de la asistencia, pudiendo UYAS en cualquier momento solicitar documentos identificatorios que así lo demuestren.

La totalidad de los servicios regulados en el presente Clausulado tienen un período de carencia de setenta y dos (72) horas desde la adquisición por parte del Beneficiario, del Seguro de Equipos Electrónicos Portátiles de MetLife al que se incorporarán los servicios previstos en este Clausulado. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período carencia antes descrito, no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Clausulado.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES

A los efectos de este Clausulado se entiende por:

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

“**UYAS/El Contratista**”: Es Uruguay Asistencia S.A., quien se encarga de hacer cumplir las prestaciones involucradas con el Servicio a través de su red de prestadores.

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

“**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.

ARTÍCULO 3. ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

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

ARTÍCULO 4. SERVICIOS INCLUIDOS.

Las prestaciones que se comercializan mediante lo acordado en el presente Clausulado consisten en Asistencia Tecnológica. Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo al presente Clausulado, UYAS brinda las prestaciones de asistencia antes indicadas y que se detallan a continuación:

ARTÍCULO 5. DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA.

UYAS pone a disposición del Beneficiario el Servicio “Asistencia Tecnológica por videollamada”, que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de las previstas en este documento. Las solicitudes de asistencia serán recibidas las veinticuatro (24) horas del

día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año y la zona de prestación del servicio es todo el territorio de la República Oriental del Uruguay.

Primeramente, el Beneficiario deberá contactarse con UYAS de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata, UYAS tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de los técnicos que presten el servicio de forma remota, siempre que ello fuere posible, dependiendo del equipo del que se trate. Mediante la instalación de un software especial y con la autorización del Beneficiario, los técnicos accederán al control remoto del equipo del Beneficiario, cuando ello fuera viable. Además, le explicarán todo lo que estarán haciendo en el mismo momento de la prestación del servicio por conexión remota (desde la propia herramienta o del teléfono fijo). **La prestación del servicio por conexión remota será llevada adelante por UYAS únicamente en aquellos equipos en los que la misma pueda realizarse. Respecto de cualquier equipo que no sea viable la conexión remota, en caso que la incidencia no pueda resolverse de forma telefónica o vía mail, éste será el alcance máximo del servicio a prestar.** La asistencia prevista en este documento en ningún caso implica la reparación del equipo mediante asistencia presencial de un técnico, sino únicamente la guía telefónica, vía mail, videoconferencia o asistencia remota cuando sea posible, respecto de los inconvenientes técnicos incluidos en el presente servicio.

5.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

El Servicio será proveído por UYAS a través de las siguientes herramientas:

- 1) Asistencia telefónica o por videollamada:** En este caso la asistencia deberá darse dentro del plazo máximo de doce (12) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario, y sujeto a la disponibilidad de agenda conforme a la cláusula 5.5.3.
- 2) Consultas e información por Mail:** En este caso el Beneficiario podrá realizar consultas y solicitar información dentro del alcance previsto para el presente servicio en la cláusula 5.3 siguiente, las cuales serán respondidas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas a contar desde la solicitud del servicio por parte del Beneficiario.
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el “SOFTWARE DE ACCESO REMOTO):** En este caso, el Beneficiario deberá instalar en su equipo este Software que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el portal señalado al contratar el servicio. El programa permitirá al Beneficiario realizar sesiones de soporte remoto del Servicio y asimismo permite a los operadores del Centro de Soporte la navegación compartida con el Beneficiario. Esta herramienta de asistencia sólo resultará aplicable respecto de aquellos equipos en los que pueda realizarse la conexión remota.

5.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

5.2.1. Asistencia telefónica o videollamada y asistencia remota.

El presente servicio podrá ser prestado respecto de cualquier equipo electrónico, tales como tablets, computadoras, notebook, netbook, smartphones, celulares, cámaras, Smart tv.

El Beneficiario podrá solicitar para la solución de problemas relativos a su equipo los siguientes servicios:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota),
- 2) Ayuda para el manejo de sistemas de control parental (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota),
- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)
- 5) Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica, videollamada y remota)
- 8) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota). El Beneficiario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.
- 9) Configuración y optimización de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn (sólo para asistencia telefónica, videollamada y remota)
- 10) Consultas aplicables a equipos electrónicos y electrodomésticos tales como (sólo para asistencia telefónica, videollamada y remota):
 - A) Tipo de corriente aplicable al equipo
 - B) Consultas de uso (dependientes del tipo de electrodoméstico)
 - C) Teléfono y dirección de service oficial
 - D) Qué significan alertas que posea el equipo (ej.: imágenes, luces, indicadores, etc.)
 - E) Conexión e instalación
 - F) Búsqueda de manuales
 - G) Rendimiento de la batería
 - H) Asesoramiento sobre fallas y como solucionarlas
 - I) Sincronización de información para mayor seguridad
 - J) Conexión 3G

5.2.2. Consultas e información por Mail: aspc@uruguayasistencia.com.uy

Consultas: El Beneficiario podrá realizar preguntas relacionadas con su equipo, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud. El plazo de respuesta de las consultas que se realicen por mail no podrá exceder de 24 (veinticuatro) horas hábiles de realizada la consulta.

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

5.3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO.

Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto, es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos para los que se haya contratado el Servicio y sea viable la conexión remota (requisitos y software asistencia remota).

5.4. LIMITACIONES DEL SERVICIO.

Son excepciones al presente servicio y por tanto no forman parte del objeto del mismo todos los aspectos no incluidos en la cláusula QUINTO del presente Clausulado. A modo de ejemplo y sin que implique limitación alguna, en el Servicio no está incluido:

- 1) Formación on-line sobre productos soportados, tales como solicitud de información sobre procedimientos o acciones a realizar en determinados equipos específicos (consultas tales como: “cómo hace una Mac para”)
- 2) Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Beneficiario.
- 3) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- 4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- 5) Soporte a equipos no incluidos en la prestación del Servicio (Cláusula 5.3)
- 6) Soporte a la instalación de programas crackeados.
- 7) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- 8) El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por cuenta del Beneficiario.
- 9) El soporte a servidores.
- 10) La reparación de averías propias de la red de telefonía.
- 11) Capacitaciones sobre programas e informática en general.
- 12) Administración de servidores y proxys.
- 13) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- 14) Soporte a la instalación de programas piratas.

No está garantizada la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

5.5. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.

Acceso al Portal Uruguay Asistencia/Asistente Online. El acceso al portal se realiza a través de la URL señalada al contratar el servicio, donde el Beneficiario podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO (o “Programa”).

5.5.1. INSTALACIÓN DEL SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de equipos para las que ha contratado el Servicio y sea viable la conexión remota. El Beneficiario seguirá las indicaciones que se le indican en el proceso de instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

UYAS concede al Beneficiario, una licencia de software (en adelante “LA LICENCIA”) para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Beneficiario realice las tareas de conformidad con lo previsto en el presente Clausulado.

5.5.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono 29000020 o contactarse por WhatsApp al 092610670 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

En caso que el caso sea para resolución por video consulta, el Beneficiario podrá acceder a la video consulta desde un Navegador Web, ya sea en su ordenador personal o desde un dispositivo Android o IOS. El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Beneficiario y el equipamiento desde el cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente del Beneficiario.

5.5.3. OPERATIVA DEL SERVICIO.

A) Solicitud del servicio: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, en el horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes, dentro de los turnos que se detallan en el literal b) siguiente y siempre sujeto a disponibilidad de agenda. El Beneficiario deberá informar motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.

B) Asignación del servicio: Se agenda la asistencia tecnológica llamada o videollamada online con el técnico que determine UYAS, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video conferencia online, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la videoconferencia el día y a la hora pactada. Los horarios de agenda, dentro de los cuales se agendará la consulta con los Beneficiarios de acuerdo a la disponibilidad de agenda, serán dentro del siguiente horario: 9 a 18hs.

C) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la asistencia tecnológica por (en caso de ser por video conferencia online a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico), a través del cual se contactará con un técnico por videollamada, quien dará asistencia al Beneficiario. **Regirá un período de tolerancia de 5 (cinco) minutos para que el Beneficiario se conecte a la consulta, pasado este plazo se dará como culminada la consulta, computando como un Hecho Garantizado respecto del cual se brindó efectivamente el servicio.**

D) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, el Beneficiario recibirá en el correo electrónico informado a la central telefónica, un mensaje con a) diagnóstico preliminar, b) detalle de tareas realizadas y c) un detalle de chat con el técnico en caso de haber interactuado de ese modo por la plataforma.

En caso de solicitar cancelar o re-agendar la consulta, el Beneficiario tendrá plazo para dar aviso a la Central Telefónica hasta la hora veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) del día anterior al que se realizará la misma. Pasado ese plazo, no se podrá cancelar ni re-agendar la consulta, computando como un Hecho Garantizado.

5.6. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO RESPECTO DEL SERVICIO.

El Beneficiario deberá abstenerse de:

- i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en este Clausulado.
- ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en este Clausulado.
- iii) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- iv) utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

5.7. UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL BENEFICIARIO.

El uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo única y exclusiva responsabilidad del Beneficiario.

Responsabilidad del Beneficiario en respaldar su información: El Beneficiario, antes y durante la utilización de Asistencia Tecnológica, será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con prestación de servicio o conectado a un equipo garantizado, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

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

5.8. LIMITACIONES DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD.

A) UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".

B) Cuando UYAS brinde el servicio descrito en la presente previsión, referido al Programa "Team Viewer" y le hubiere advertido al Beneficiario de su alcance y riesgos en la utilización de dicho programa, UYAS no responderá, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento de dicho Programa; los daños derivados de los defectos del Programa, o los daños derivados de la defraudación de la utilidad que el Beneficiario hubiere podido atribuir al Programa.

C) UYAS no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que, a petición del Beneficiario, conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento, siempre que este riesgo haya sido advertido al Beneficiario y éste igualmente solicite llevar adelante la asistencia.

5.9. TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA.

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

ARTÍCULO 6. VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.

Los Servicios brindados de acuerdo al presente Clausulado estarán vigentes mientras se encuentre vigente el Seguro de Equipos Electrónicos Portátiles de MetLife al que se incorporarán los servicios previstos en este Clausulado.

ARTÍCULO 7. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

Para permitir a UYAS asistir al Beneficiario, el Beneficiario tendrá a su cargo las siguientes obligaciones:

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

B) Aceptar las soluciones propuestas por UYAS. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta prestación y exonera a UYAS de la obligación de brindar Servicios o reembolsos.

C) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo a lo previsto en este Clausulado para esta situación.

D) De ser requerido por UYAS, proveer todos los comprobantes originales de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios, así como de los eventuales gastos reembolsables por UYAS.

UYAS se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de

haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido.

E) UYAS será responsable de la prestación por los servicios previstos en este Clausulado solamente después del contacto por parte del Beneficiario o Representante con la Central de Atención de UYAS y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento.

F) Comunicar a UYAS la existencia de otras prestaciones contratadas con otras compañías y que puedan amparar el Hecho Garantizado.

G) De ser requerido por UYAS, aportar los justificantes, recibos, certificados y denuncias que justifiquen tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo este plan, como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma.

ARTÍCULO 8. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

ARTÍCULO 9. NORMAS GENERALES.

UYAS no efectuará la prestación de los servicios cuando ella no sea posible por razones de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, por contingencias de la naturaleza, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente de las empresas, profesionales o proveedores que habitualmente le prestan servicio; ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, ellos no estén disponibles en la localidad en que esté ubicado el domicilio del Beneficiario.

No obstante, en estos casos, UYAS quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones amparadas.

En estas situaciones, los servicios deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por UYAS. En caso contrario, serán de exclusivo cargo del Beneficiario los gastos correspondientes.

ARTÍCULO 10. REEMBOLSOS.

Todos los casos de reembolso deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de UYAS. Para permitir la evaluación del mismo, el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de UYAS, 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 del Hecho Garantizado. Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del Beneficiario para obtener reintegro alguno.

Los reembolsos se efectuarán en pesos uruguayos o dólares americanos, de acuerdo a los comprobantes presentados, y de corresponder, se utilizará la cotización de la divisa correspondiente al día anterior de la fecha de emisión del cheque de pago con sujeción a las disposiciones cambiarias vigentes.

ARTÍCULO 11. COOPERACIÓN.

El Beneficiario cooperará con UYAS, 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 UYAS.

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

ARTÍCULO 12. RESPONSABILIDAD.

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

No obstante, UYAS no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por UYAS hubiera finalizado.

Las obligaciones que asume UYAS conforme al presente Clausulado quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños morales, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que

ni UYAS ni el Beneficiario podrán reclamarse), multas o sanciones, el retraso de la presencia del Beneficiario en destino o en su domicilio, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

La responsabilidad de UYAS cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios previstos sea proporcionado. UYAS queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este Clausulado.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, UYAS 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.

ARTÍCULO 13. CANCELACIÓN.

UYAS 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.

ARTÍCULO 14. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD.

Cualquier reclamación con respecto al presente Clausulado 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 y caducando todo derecho una vez transcurrido dicho plazo.

ARTÍCULO 15. COEXISTENCIA DE SERVICIOS.

En ningún caso UYAS prestará los servicios de asistencia establecidos en el presente, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el titular, o sus representantes, solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a UYAS.

En los casos que el Beneficiario cuente con otra prestación, de UYAS u otra empresa, a través de cualquiera de sus contratos, ya sea a través de contratos de adhesión o suscripción directa, sea esto de conocimiento del Beneficiario o no, este solo podrá optar por hacer uso de un servicio, pudiendo escoger la que le sea de mayor conveniencia de acuerdo al caso, siendo esencia del presente, la inacumulabilidad de las mismas.