

	CONDICIONES GENERALES	ANEXO I
	FAMILIA PROTEGIDA PLUS	Fecha elaboración: 20/4/2020

ANTECEDENTES Y OBJETO

Los servicios asistenciales descritos en el presente anexo se enmarcan en el Contrato celebrado entre las partes. Los servicios aquí comprendidos y cuyas condiciones se detallan a continuación, para el servicio de Familia Protegida comprende las prestaciones asociadas exclusivamente a la persona titular del servicio que se encontrara con una situación laboral definida como Desempleado Involuntario, estos servicios asociados contemplan el **Servicio de canasta básica de alimentos, cobertura de servicios de luz, agua y gas, cobertura por hospitalización, cobertura de gastos educativos, búsqueda laboral, elaboración de CV, búsqueda laboral.**

Por otra parte, al titular o miembros del grupo familiar del mismo se proporcionará el servicio de **Asistencia Tecnológica.**

Ambas prestaciones se brindarán de acuerdo con lo establecido en estas Condiciones Generales.

SEGUNDA - OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:

Para permitir a RUA asistir al beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación la obligación a cargo del beneficiario de:

- a) Obtener la autorización de RUA Asistencia a través de su Central de Operaciones antes de tomar cualquier iniciativa o realizar cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones encomendadas por DARAMIX S.A.
- c) Proveer los comprobantes originales de gastos reembolsables a DARAMIX S.A.

TERCERA – DEFINICIONES

a) **Beneficiario:** La persona física que suscribe el contrato como titular, su cónyuge o concubino/a, los hijos menores de 21 años (de ambos o de alguno de ellos). La cobertura será para el núcleo familiar del Titular, siempre y cuando vivan en el mismo domicilio o se haya expresado lo contrario en el Objeto del contrato.

b) **Domicilio del Beneficiario:** El domicilio declarado al momento de la contratación.

- c) Enfermedad: Cualquier alteración en la salud del usuario que suceda, se origine, se manifieste por primera vez o descompense si es preexistente, comprometiendo el estado vital del usuario durante la vigencia del servicio.
- d) Equipo jurídico: El personal del departamento jurídico de la compañía de asistencia, que presta los servicios de orientación jurídica a los usuarios, en los casos y con las limitaciones contemplados en este contrato.
- e) Familiar en 1er grado: Cuando se menciona el término familiar en 1er. Grado se referirá al padre, madre, cónyuge e hijos.
- f) Prestador de servicios: Son aquellas personas físicas que proporcionan los servicios en forma directa a los usuarios.
- g) Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del usuario que realice gestión alguna para la prestación de los servicios de asistencia.
- h) Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta RUA Asistencia a través de terceras empresas a los usuarios.
- i) Desempleo Involuntario: Desvinculación laboral que se produzca por alguna de las siguientes causas: Despido sin causa justificada, despido por fuerza mayor; excepto los casos de extensión del contrato de trabajo por quiebra o concurso del empleador, desvinculación laboral en contratos a término antes de la finalización del mismo.

CUARTA – FAMILIA PROTEGIDA

El servicio incluye:

4-1 - SERVICIOS DE CANASTA BASICA DE ALIMENTOS

4.1.1 PROVISION DE ALIMENTOS DE PRIMERA NECESIDAD

En caso de desempleo involuntario siendo causa ajena a la voluntad del trabajador, por un plazo mayor o igual a 30 días calendario, la Compañía cubrirá el reembolso de los gastos generados por la adquisición de alimentos de primera necesidad, según los oficialmente contemplados por el Instituto Nacional de Estadística para la canasta básica de alimentos y hasta el 50% del tope máximo económico de una canasta mensual, por el período de hasta tres meses de desempleo al año.

Existe un período de espera a partir de la fecha de inicio de vigencia del servicio durante el cual la compañía no está obligada a pagar. Este período deberá cumplirse cada vez que se contrate el servicio, siendo éste de noventa (90) y deberá cumplirse si el servicio es renovado e iniciará cada vez que se reingrese al servicio.

4.2 - SERVICIOS GENERALES (LUZ/AGUA)

4.2.1 COBERTURA DE SERVICIOS BASICOS

Según las condiciones y requisitos descritos en la Cláusula Cuarta, la Compañía reembolsará el costo de los servicios de UTE y OSE del domicilio del Beneficiario, mientras este encuentre en las condiciones antes detalladas. No incluirá costos por multas y recargos correspondientes a meses anteriores al período de cobertura.

El servicio tiene un límite de 3 meses al año y un tope económico máximo de \$1.500 por mes.

4.2.2 REPOSICION DE SUPERGAS

Adicionalmente, la compañía cubrirá el valor de la reposición de una garrafa de supergas de 13 kilos. El envase vacío deberá ser suministrado por el beneficiario. RUA Asistencia no será responsable de demoras ajenas a su accionar, en la entrega de este suministro. Servicio limitado a un evento anual. Esta reposición se efectuará sobre el costo de gas proporcional al período de desempleo.

4.3 – COBERTURA POR HOSPITALIZACIÓN:

Bajo este Plan una vez transcurrido el período de espera de noventa días (90), si el Beneficiario quedase hospitalizado durante un periodo de al menos treinta (30) días, la Compañía se obliga a reembolsar los gastos por la adquisición de alimentos de primera necesidad y pago de consumos de luz y agua. Los saldos para canasta y cobertura de servicios de OSE y UTE se realizarán por el tiempo que dure la incapacidad y hasta el máximo previsto en la cláusula segunda y tercera.

4.3.1 PERÍODO DE ESPERA.

Existe un período de espera a partir de la fecha de inicio de vigencia del servicio durante el cual la compañía no está obligada a acreditar suma alguna.

Este período deberá cumplirse cada vez que se contrate el servicio, es de noventa (90) y deberá cumplirse si el servicio es renovado e iniciará cada vez que se reingrese al servicio.

4.3.2 EXCLUSIONES. - COBERTURA POR HOSPITALIZACION:

Están excluidos de la cobertura los accidentes originados por la participación del Beneficiario en acciones o actos delictivos, infracciones graves de acuerdo con el Código Penal, en las que participe directamente el Beneficiario, práctica profesional de cualquier deporte, incluido, pero no limitado a deportes de alto riesgo de cualquier clase y deportes que involucren el uso de equipos, medios o máquinas de vuelo o deportes con la intervención de algún animal. No se incluye las bajas por parto, aborto, maternidad o cualquier patología del embarazo. Intervenciones quirúrgicas por razones estéticas o debidas a lesiones o enfermedades causadas voluntariamente por el Beneficiario. Accidentes que se originen debido a que el Beneficiario estaba bajo la influencia de algún medicamento o droga enervante, estimulante o similar; siempre y cuando, se compruebe este hecho fehacientemente, mediante pruebas efectuadas por las autoridades competentes o médicas o legales, excepto si fueron prescritos por un médico; así como los que se originen a consecuencia de encontrarse bajo los efectos del alcohol; siempre y cuando, en este caso, se compruebe fehacientemente, mediante pruebas efectuadas por las autoridades competentes o médicas o legales, que los niveles de alcohol en la sangre eran iguales o mayores al límite establecido en la Ley.

5 – GASTOS EDUCATIVOS PARA LOS HIJOS:

En caso de ocurrencia de las condiciones de Desempleo u Hospitalización antes descritas, se brindarán las siguientes prestaciones para los hijos menores de 12 años del Beneficiario:

5.1 TUTORÍA ACADÉMICA

La compañía pone a disposición expertos profesores en educación escolar y liceal, para obtener clases de apoyo en Instituto, sobre tareas, trabajos de investigación o preparación de exámenes. El servicio es limitado a 3 eventos anuales.

5.2 COBERTURA DE GASTOS DE ESTUDIO

La compañía reembolsará el costo de materiales de estudio que fueran solicitados durante el período de desempleo u hospitalización del beneficiario, hasta el tope económico de \$1.000, contra los respectivos comprobantes.

6 - DESCUENTO EN MEDICAMENTOS:

En todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, estando el beneficiario con la receta de su médico, obtiene un 10% de descuento adicional sobre los medicamentos que en las farmacias recibe un descuento del 25%. Servicio limitado a dos eventos mensuales o hasta \$1.500 (pesos uruguayos mil quinientos) mensuales por beneficiario.

7 – BUSQUEDA LABORAL:

En caso de ocurrencia de las condiciones de Desempleo, la compañía prestará los siguientes servicios al Beneficiario:

7.1 ARMADO DE CURRICULUM

Un grupo de especialistas analizarán la situación del beneficiario, y colaborarán en el armado o mejora del curriculum vitae, en función de sus aptitudes, de modo tal que pueda garantizar una búsqueda laboral más eficiente.

7.2 BUSQUEDA LABORAL

Le capacitamos en los elementos a tener en cuenta para su búsqueda laboral, indicándole consultoras acordes a su perfil y colaborando en su postulación como candidato.

7.3 ENTREVISTA LABORAL

La compañía le asesorará en las cuestiones que debe atender en la etapa previa y luego durante la entrevista laboral. A través de simulacros y material, se prepara al beneficiario para una entrevista exitosa.

7.4 MARKETING PERSONAL

Le capacitamos en como potenciar su perfil, y en las técnicas que debe cuidar para poder conservar su trabajo, con un buen desarrollo personal y con compañeros y superiores.

Servicios serán prestados previa coordinación telefónica, sin límite de eventos.

OCTAVO – PROCEDIMIENTOS:

El Beneficiario deberá notificar a la central telefónica de RUA Asistencia ante cualquier suceso que dé lugar a una reclamación en un plazo máximo de quince (15) días desde la ocurrencia del mismo.

RUA Asistencia enviará al Beneficiario el formulario de reclamaciones apropiado y le explicará el

procedimiento de reclamación. Sin perjuicio de la libertad probatoria, el Beneficiario deberá presentar los siguientes documentos, sin que se constituyan los únicos por medio de los cuales se puede probar la ocurrencia del evento:

8.1 PROCEDIMIENTOS FAMILIA PROTEGIDA

8.1.1 1. Formulario de declaración de evento 2. Fotocopia del documento de identidad del Beneficiario. 3. Documento que demuestra el desempleo involuntario: Prueba de interrupción de aportes a la seguridad social por parte del Debe figurar causal de baja ante el BPS (registro de baja) 4. Factura de UTE, OSE, Gas, Materiales de estudio, alimentos, etc.

Servicio de Hospitalización

8.1.2 Formulario de declaración de evento 2. Certificados o licencia médica que acrediten la hospitalización superior al período de carencia. 3. Fotocopia del documento de identidad del Beneficiario.

En caso de solicitud de asistencia la Compañía podrá verificar: el despido con el empleador y corroborar que el Beneficiario se mantiene en situación de desempleo durante el uso de la asistencia. En caso de asistencia por Hospitalización, La Compañía se reserva el derecho de hacer examinar al Beneficiario. La compañía tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente, comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Beneficiario para que se lleve a cabo esa comprobación liberará a la compañía de cualquier obligación.

NOVENA – EXCLUSIONES GENERALES FAMILIA PROTEGIDA:

No son objeto de la cobertura detallada en este anexo, ni darán lugar a reclamaciones, las prestaciones y hechos siguientes:

- a- Cuando el beneficiario cuente con menos de 12 meses de antigüedad laboral.
- b- Cuando el beneficiario esté sujeto al desempleo normal por temporadas o terminación de contrato (empleo por tiempo definido) Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta.
- c- Los gastos de asistencia médica y hospitalaria, que no se encuentren cubiertos en las presentes Condiciones Generales, por ejemplo, estudios, internaciones, intervenciones quirúrgicas, medicamentos, etc.
- d- Las asistencias médicas de rutina, consultas de control, con fines estéticos, así como cualquier prestación que resulte de un tratamiento.
- e- Gastos de asistencia médica y hospitalaria.
- f- Enfermedades o lesiones crónicas diagnosticadas con anterioridad.
- g- Muerte o lesión originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del afiliado.
- h- Asistencia de gastos derivados de prácticas deportivas de competición.
- i- Medicamento de uso ambulatorio sin receta.
- j- Si el Beneficiario contratante ya hubiere cubierto el mismo interés y beneficio mediante la contratación de asistencias y/o seguros anteriores, el Beneficiario deberá comunicarlo a RUA

Asistencia bajo pena de nulidad. En tal caso, frente a un desempleo involuntario RUA Asistencia contribuirá proporcionalmente al monto de su contrato hasta la concurrencia de la asistencia monetaria debida. El Beneficiario no puede pretender en el conjunto beneficiarse de un monto monetario que supere el correspondiente a abonar por una asistencia de desempleo. Si se celebró la contratación del servicio con la intención de un enriquecimiento indebido, los contratos celebrados son nulos; sin perjuicio del derecho de RUA Asistencia a percibir la cuota devengada en el período durante el cual desconocieron esa intención sin exceder la de un año. Asimismo, el Beneficiario deberá dar aviso por escrito a RUA Asistencia de la celebración posterior de cualquier contrato que cubra la prestación del mismo servicio. La omisión del Beneficiario de efectuar las comunicaciones exigidas determinará la exención de la prestación del servicio. A su vez, RUA Asistencia tendrá derecho a exigir al beneficiario el reembolso inmediato de todos los gastos generados de haberse comprobado el pago por cualquier tercero o por RUA Asistencia al Beneficiario.

- k- Personas en seguro de paro.
- l- Eventos masivos, fortuitos, de carácter inesperados que influyan en el accionar y sujeto de la Asistencia, esto pandemias, epidemias, guerras, conflictos armados o estado de emergencia nacional.

DECIMA- ASISTENCIA INFORMÁTICA

El servicio incluye:

10.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA LAS 24 HS LOS 365 DIAS DEL AÑO.

A requerimiento del usuario un técnico especializado responderá sus preguntas, tratará de solucionar el problema del usuario vía telefónica y lo podrá asistir de manera remota, cualquiera sea el problema informático de carácter doméstico.

10.2 CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS TELEFÓNICAMENTE.

A pedido del usuario, el técnico operador responderá sus consultas y guiará al usuario en la configuración de nuevo Hardware en su equipo.

10.3 INSTALACIÓN DE ANTI-SPYWARE, ANTIVIRUS.

Vía telefónica, un operador especializado, brindará ayuda al usuario para la configuración en su equipo de anti-spyware y programa antivirus.

10.4 CONFIGURACIÓN REMOTA DE EQUIPOS

Ante la solicitud del usuario, y con su expresa autorización, el operador especializado podrá remotamente configurar y/o hacer cambios en el equipo del usuario, sin necesidad de que este participe del proceso.

10.5. CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE SOFTWARE O HARDWARE.

Un técnico especializado brindará al usuario la información que solicite acerca de Software o Hardware que el usuario posea o desee adquirir. Esta información se dará en base a los conocimientos técnicos del operador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de Software o Hardware sobre la que se hace la consulta.

10.6. ENVÍO DE UN TÉCNICO A LA EMPRESA CON COSTO PREFERENCIAL:

En caso de requerir un técnico, RUA ASISTENCIA enviará un técnico a la empresa. El costo del servicio será a cargo del BENEFICIARIO.

La Asistencia Informática está limitada a 3 eventos anuales.

DÉCIMA PRIMERA – FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

Las prestaciones que se obliga a brindar el PRESTADOR podrán ser realizadas por empresas profesionales tercerizadas o proveedores idóneos designados por el PRESTADOR. El PRESTADOR se obliga a informarle al CONTRATANTE en un plazo de diez días hábiles luego de celebrar cualquier contrato de tercerización con aquella empresa que preste algún servicio objeto de este contrato, en este caso dicho contrato debe contener los siguientes aspectos: Fecha del contrato, Nombre del prestador de servicios tercerizados, Objeto del contrato y Domicilio donde se prestan los servicios. Así mismo el PRESTADOR acepta que se realicen las auditorías que correspondan por parte del Banco Central del Uruguay y de la entidad contratante, la que será extensible a las empresas subcontratadas establecido en la Comunicación N°2016/2011 del Banco Central del Uruguay.

DÉCIMA SEGUNDA – RESPONSABILIDAD:

RUA ASISTENCIA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente al CONTRATANTE y frente a los Beneficiarios, RUA ASISTENCIA será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios, sin perjuicio de su derecho de repetir contra su proveedor.

Las obligaciones que asume RUA ASISTENCIA conforme al presente contrato 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 RUA ASISTENCIA ni el Beneficiario podrán reclamarse).

La responsabilidad de RUA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

DÉCIMA TERCERA – SOLICITUD DE ASISTENCIA

Todos los servicios deben ser solicitados al PRESTADOR al número telefónico específico destinado a tales efectos 2904-06.13, durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Los referidos servicios serán atendidos por el PRESTADOR con la mayor prontitud posible. El Beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos: * Nombre y apellidos. * Número de tarjeta. * Dirección de la vivienda. * Número de teléfono. La llamada telefónica será considerada como aviso o denuncia de asistencia, por lo cual el Beneficiario autoriza expresamente al PRESTADOR

para que ella sea grabada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la denuncia respectiva y de la gestión que se le haya dado. La compañía procesará la solicitud del Beneficiario, una vez recibida la notificación del evento, expidiéndose sobre la misma en un plazo máximo de 15 días hábiles.

DÉCIMA CUARTA - REINTEGROS

Todos los casos de reintegro anteriormente mencionados deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de DARAMIX S.A. Para permitir la evaluación del mismo, el beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de DARAMIX S.A. la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de registro cuyos comprobantes originales se presenten dentro de los treinta (30) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno.

DÉCIMA QUINTA - NORMAS GENERALES

(A) COOPERACIÓN

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

El Beneficiario suscribirá todos los documentos que se le requieran a los efectos previstos para recobrar los gastos e indemnizaciones pagadas de quien proceda y asistirá a las audiencias judiciales en las que sea necesaria su presencia en caso de trámite judicial.

(B) LIMITACIÓN

En caso de accidente o incidente que pueda generar una prestación asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus derivados y consecuencias.

(C) SUBROGACIÓN:

DARAMIX S.A. se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descriptas.

(D) RESPONSABILIDAD:

La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados ni subordinados de DARAMIX S.A. por lo cual DARAMIX S.A. será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que actúen en nombre de DARAMIX S.A. Se definen Proveedores, los médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, hoteles, grúas, y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de DARAMIX S.A. a un beneficiario.

Las obligaciones y responsabilidades que asume DARAMIX S.A. conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, 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.

(E) CANCELACIÓN:

DARAMIX S.A. estará en pleno derecho de cancelar la prestación de las garantías previstas 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 o errónea.

(F) DECLARACIÓN:

El uso del servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa.

(G) EXCLUSIONES GENERALES:

No son objeto de la cobertura detallada en este anexo, ni darán lugar a reclamaciones, los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta y los gastos que no se encuentren cubiertos en las presentes Condiciones Generales.

(H) CENTRAL DE ALARMA:

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar la intervención asistencial, el Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número 29040613.