

## ANEXO

### CONDICIONES ESPECIALES – Garantía Extendida de Electrodomésticos

#### Servicios brindados por URUGUAY ASISTENCIA S.A. en nombre de MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A.

##### **PRIMERO. PRESTACIONES:**

Las prestaciones cuyo alcance y condiciones que se contratan y cuyo alcance se detallan en el presente Anexo incluye los servicios de (i) Garantía Extendida de Electrodomésticos.

##### **SEGUNDO. CONDICIONES GENERALES.**

Las presentes condiciones regirán las prestaciones de los servicios asistenciales aquí descritos para los BENEFICIARIOS. La aceptación, sin reservas, de las presentes condiciones deviene indispensable para la prestación, por parte de MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A. o quien éste designe, de los servicios previstos en el presente Anexo. El BENEFICIARIO manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

Las presentes condiciones se considerarán conocidas y aceptadas 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, al número exclusivo 29015428.

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 el PRESTADOR 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 para acceder al servicio solicitado.

Para brindar mayor respaldo y seguridad en la coordinación de los servicios, todas las llamadas de nuestra Central de Operaciones, tanto entrantes como salientes, pueden ser grabadas. La solicitud de servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y todas las pautas de cobertura incluidas en este condicionado.

Para tener derecho a cobertura y acceder al servicio requerido, es condición indispensable se esté al día en el pago del precio correspondiente.

##### **TERCERO: DEFINICIONES:**

- i. **“Beneficiario”**: es la persona que adquiere el derecho a las prestaciones de asistencia contenidas en el presente instrumento, sujeto a las condiciones que se expresan (en adelante “el Servicio”). Tendrán consideración de Beneficiario, la persona física titular de la tarjeta emitida por Banco Bilbao Bizcaya Argentaria S.A. (en adelante “ENTIDAD FINANCIERA”), no incluye tarjetas adicionales.
- ii. **“PRESTADOR”**: respecto de ENTIDAD FINANCIERA, será siempre MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A. (“MAPFRE”) la responsable de cumplir o hacer cumplir las obligaciones asumidas. MAPFRE podrá ceder o subcontratar a terceras personas físicas o jurídicas, pudiendo por tanto prestar esos servicios por sí o a través de su red de prestadores o a través de la red de prestadores de terceras empresas. En esos casos dichas terceras personas o entidades serán consideradas el PRESTADOR respecto del USUARIO/BENEFICIARIO. Dicha cesión o subcontratación no eximirá a MAPFRE de la responsabilidad que asume frente a ENTIDAD FINANCIERA y sus clientes como propietaria del plan. Además, será la responsable de comunicar al USUARIO dicha cesión o subcontratación.
- iii. **“Evento”**: todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente cubiertas por este servicio de asistencia. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituye un solo evento.

#### **CUARTO: ÁMBITO TERRITORIAL**

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

#### **QUINTO. ALCANCE Y CONDICIONES DE LAS PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

##### Central de alarma exclusiva:

Para cualquiera de los productos que seguidamente se describen, el Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número exclusivo 29015428

#### **5.1. COBERTURA Y BENEFICIOS GENERALES PARA GARANTÍA EXTENDIDA DE ELECTRODOMÉSTICOS:**

- i. La presente garantía se extiende a los productos adquiridos en Uruguay, abonados en su totalidad con la Tarjeta y que cuenten con una garantía del fabricante o vendedor de hasta dos (2) años. Esta cobertura incluye compras realizadas on-line, salvo que expresamente se excluyan.
- ii. La presenta garantía será automática sin necesidad de registrar la compra. Esta garantía no será de aplicación si la garantía del fabricante o vendedor excede de dos (2) años.
- iii. Duración del Servicio: la extensión de garantía tendrá vigencia desde el momento en que expire la garantía del fabricante o vendedor y durante un período adicional de un (1) año.
- iv. La garantía del fabricante más la garantía de este servicio no podrán exceder los dos (2) años en conjunto. Por tanto, si la garantía del fabricante fuera superior a un (1) año pero inferior a dos (2), la garantía adicional aquí prevista se extenderá como máximo por el tiempo faltante entre la expiración de la garantía del fabricante y el período total de dos (2) años en conjunto de ambas garantías.
- v. La presente garantía es independiente y en ningún caso reemplaza la garantía original del fabricante o del vendedor. La presente garantía es independiente asimismo de la garantía exigida por ley, para aquellos casos en que esta exigencia legal aplica.
- vi. Prestación de extensión de garantía:

- a. Avería del producto: si durante el período de vigencia de la extensión de garantía el producto debiera ser reparado o sustituido por un fallo mecánico, eléctrico o electrónico en ocasión de su uso normal, según la forma descrita en las instrucciones del fabricante, el PRESTADOR podrá optar por hacerse cargo del costo de la mano de obra y los repuestos nuevos que sean necesarios para restablecer en las condiciones normales de funcionamiento el Producto, o bien hacerse cargo del costo de reemplazo del Producto por otro de similares características. **El límite de esta garantía será el precio de compra del producto abonado con la Tarjeta, según lo reflejado en el recibo de compra y hasta un máximo de \$ 15.000 (pesos uruguayos quince mil) por evento, con un máximo de dos (2) eventos por Tarjeta por año.** Esta garantía no incluye los gastos de transporte y entrega del producto reparado o sustituido, los que deberán ser asumidos exclusiva y totalmente por el Beneficiario.
- b. Pérdida total del producto: en caso de pérdida total del producto el PRESTADOR se hará cargo del costo de la menor de las siguientes cantidades: **(i) el precio de compra del producto abonado con la Tarjeta, según lo reflejado en el recibo de compra, hasta un máximo de \$ 15.000 (pesos uruguayos quince mil) por evento y un total de dos (2) eventos por Tarjeta por año o (ii) el costo de reemplazar el producto por otro de similares características, hasta una máximo de \$ 15.000 (pesos uruguayos quince mil) por evento y un total de dos (2) eventos por Tarjeta por año.** Esta garantía no incluye los gastos de transporte y entrega del producto sustituido, los que deberán ser asumidos exclusiva y totalmente por el Beneficiario.

El Beneficiario debe contar con la autorización del PRESTADOR antes de reparar o reemplazar el producto. En el caso de que no se haya producido esta comunicación y autorización del PRESTADOR antes de reemplazar o reparar el Producto, el PRESTADOR podrá denegar la prestación. Los gastos de diagnóstico y desmontaje del Producto serán por cuenta del Beneficiario siempre que la avería del producto no se encuentre cubierta por la garantía original del Fabricante o Vendedor. La falta de comunicación del siniestro al PRESTADOR en el tiempo y forma establecidos, así como el no cumplimiento del procedimiento e instrucciones detallados en el Apartado “Procedimiento a seguir para obtener la prestación del servicio”, que resulta enteramente aplicable al presente servicio, producirá el rechazo de la prestación por parte del PRESTADOR.

- vii. **Exclusiones generales:** quedan excluidas de la garantía objeto del presente servicio las siguientes consecuencias:
  - a. Las causadas directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria;
  - b. Las derivadas de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario;
  - c. Las derivadas de desgaste o deterioro paulatino como consecuencia del uso o funcionamiento normal, erosión, corrosión oxidación, polillas, insectos, humedad, o acción del calor o del frío u otra causa que origine un deterioro gradual;
  - d. Las derivadas de un proceso de limpieza, tinte, reparación o restauración;
  - e. Las simples pérdidas o extravíos;
  - f. Las derivadas de hechos de terrorismo, motín o tumulto popular;
  - g. Las derivadas de guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción;

- h. Las derivadas de energía nuclear radioactiva;
  - i. Las derivadas de daños o pérdidas corporales o materiales ocasionados a terceros tanto de manera voluntaria como involuntaria, así como los correspondientes gastos de defensa y/o costas judiciales en los que se pudiera incurrir.
- i. **Además de las anteriores exclusiones, no se cubrirán los daños causados a:**
- a. Dinero en metálico o su equivalente, cheques de viaje, billetes de viaje, otros objetos negociables, lingotes de metales preciosos, propiedades filatélicas o numismáticas, pasaportes y cualquier otro documento de identidad, y en general cualquier documento o valores en papel;
  - b. Joyas y piedras preciosas;
  - c. Automóviles, sus motores, su equipamiento y accesorios, incluyendo dispositivos de comunicación exclusivos para su uso en vehículos;
  - d. Medios de navegación aérea;
  - e. Medios de navegación marítima;
  - f. Edificios, cualquier objeto adjunto a, incluido en o de algún modo dependiente de la tierra, el suelo, el edificio o cualquier otra estructura permanente;
  - g. Animales o planta;
  - h. Productos consumibles y/o perecederos;
  - i. Productos usados, reconstruidos o hechos a medida;
  - j. Productos destinados a, adquiridos o utilizados para negocio o uso comercial.
- ii. **Tampoco estarán cubiertos los siguientes gastos:**
- a. Gastos de avería o reparación del producto cuando ésta no se cubra;
  - b. Cualquier gasto de transporte y/o entrega;
  - c. Cumplimiento de compromisos de entrega en un tiempo determinado, aunque el compromiso se encuentre establecido en la garantía del fabricante o vendedor;
  - d. Garantías de producto como “rotura de vidrios” o productos de “satisfacción garantizada”;
  - e. Servicios profesionales, como labores de mantenimiento, reparación o instalación de productos, bienes o propiedades, así como consejo profesional de cualquier tipo;
  - f. Los que no se hayan reclamado antes de 15 días desde la ocurrencia del evento.
- iii. **Procedimiento a seguir para obtener la prestación del Servicio:**
- a. El Beneficiario debe notificar el evento dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del mismo, llamando al PRESTADOR al número de teléfono: 29015428.
  - b. El PRESTADOR enviará al Beneficiario un formulario de reclamación.
  - c. El formulario de reclamación cumplimentado y firmado deberá enviarse al PRESTADOR dentro de los 90 días posteriores a la ocurrencia del evento, junto con la siguiente documentación: (i) original del justificante de compra del establecimiento donde se realizó la adquisición (con fecha y precio) del producto; (ii) original del justificante de pago con la Tarjeta; (iii) copia del original de la garantía del fabricante o vendedor; (iv) copia del presupuesto de reparación.
  - d. El formulario de reclamación cumplimentado junto con la documentación anteriormente descrita, deberá ser recepcionado por el PRESTADOR dentro de los noventa (90) días posteriores a la ocurrencia del evento.
  - e. El Beneficiario deberá guardar el producto hasta que finalice la tramitación del evento. El PRESTADOR podrá solicitar en cualquier momento que el Beneficiario le envíe el producto, siendo los gastos de envío a cuenta del Beneficiario.
  - f. Será decisión del PRESTADOR reparar, reconstruir o reemplazar el producto, excluyendo los gastos de transporte y entrega, dentro de los límites establecidos en los artículos anteriores.

- g. El Beneficiario está obligado a facilitar al PRESTADOR toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias del evento, además de la información complementaria que aquélla solicitase. El incumplimiento de este deber de información dará lugar a la pérdida del derecho de indemnización.
- h. El producto podrá pasar a ser propiedad de la Compañía, cuando ésta liquide el evento mediante la reconstrucción o reemplazo del Producto, y siempre que la Compañía solicite al Beneficiario, dentro de los 60 días siguientes a la comunicación del evento, su intención. En el caso de incumplimiento por parte del Beneficiario del requerimiento de la Compañía, no se cubrirá el evento.
- i. El PRESTADOR, una vez liquidado el evento, podrá ejercitar los derechos y acciones que por razón del evento correspondieran al Beneficiario frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de aquéllos.
- j. Todos los beneficios serán satisfechos al Beneficiario, o en el caso de fallecimiento a sus herederos. Ninguna persona o entidad distinta del Beneficiario tendrá derecho a lo dispuesto en esta garantía.
- k. En el caso de que el Beneficiario hubiera ocultado o distorsionado cualquier hecho o circunstancia que afecte a la prestación de extensión de garantía, o en el caso de cometer fraude o falso testimonio en relación a la misma, ésta será denegada por el PRESTADOR.
- l. La garantía descrita es complementaria a cualquier otro servicio. En el caso que el Beneficiario tenga otro servicio que cubra el riesgo, el PRESTADOR se hará cargo de la cantidad no satisfecha por ese servicio, con el límite establecido en los artículos anteriores.

#### **SEXTO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

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

- a) Obtener la autorización de el PRESTADOR a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por el PRESTADOR. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta cobertura y exonera al PRESTADOR de la obligación de brindar Servicios o reintegros.
- c) En caso de solicitud de reintegro, actuar de acuerdo a lo previsto en este condicionado para esa situación.
- d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del evento y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios.
- e) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Anexo, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando sus datos identificatorios y la clase de servicio que necesita antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

El PRESTADOR tomará el lapso prudencial (según los casos) 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.

El PRESTADOR 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.

El PRESTADOR será responsable de la prestación por los servicios previstos en estas Condiciones solamente después del contacto por parte del Beneficiario o Representante con la Central de Atención del PRESTADOR y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento

#### **SÉPTIMO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Los servicios serán prestados por el PRESTADOR a través de las empresas profesionales o proveedores designados por ella. El Beneficiario requerirá los servicios directamente al PRESTADOR, 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 el PRESTADOR, quien asume la responsabilidad de la buena prestación del mismo.

#### **OCTAVO: NORMAS GENERALES.**

Los servicios que se obliga a prestar al PRESTADOR, se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por ella. El PRESTADOR 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 huelga u ocupación masiva 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, el PRESTADOR quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones garantizadas en esta compensación adicional. En tal caso, el PRESTADOR reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por evento indicada en el presente para cada caso.

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

#### **NOVENO: REINTEGROS.**

En caso de solicitud de algún tipo de reintegro, el Beneficiario deberá haber comunicado telefónicamente a la Central Operativa del PRESTADOR el Evento inmediatamente y dentro de un plazo máximo no mayor a 24 horas de haber ocurrido la Asistencia.

Todos los casos de reintegro deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa del PRESTADOR. Para permitir la evaluación del mismo, el Beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio del PRESTADOR, el

cumplimiento de las Condiciones para el reintegro, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro cuyos comprobantes originales se presenten dentro de los treinta (30) días de la fecha de ocurrencia de los hechos (salvo que hubiere algún plazo específicamente pactado para alguno de los servicios aquí previstos, en cuyo caso aplicará dicho plazo específico). Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del Beneficiario para obtener reintegro alguno.

Los reintegros 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.

#### **DÉCIMO: LIMITACIONES.**

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

#### **DÉCIMO PRIMERO: COOPERACION.**

El Beneficiario cooperará con el PRESTADOR, 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 del PRESTADOR.

En particular, el Beneficiario debe dar toda la información necesaria para la prestación de alguna de las asistencias contratadas.

El no cumplimiento de estos términos habilitará al PRESTADOR a cancelar la cobertura prevista por el presente Condicionado.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: SUBROGACION.**

El PRESTADOR 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 evento que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descriptos. El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir al PRESTADOR, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

#### **DÉCIMO TERCERO: RESPONSABILIDAD.**

El PRESTADOR contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente a los Beneficiario, el PRESTADOR 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, el PRESTADOR no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiario cuando el servicio de asistencia prestado por el PRESTADOR hubiera finalizado.

Las obligaciones que asume el PRESTADOR 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 el PRESTADOR 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 del PRESTADOR cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

El PRESTADOR 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 condicionado.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, El PRESTADOR 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.

#### **DÉCIMO CUARTO: CANCELACION.**

El PRESTADOR 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 proporcionara intencionalmente información falsa.

#### **DÉCIMO QUINTO: DECLARACION.**

El uso de los Servicios implica la conformidad con el presente programa 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 pueden ser grabadas.

#### **DÉCIMO SEXTO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.**

Cualquier reclamación con respecto al presente Anexo deberá ser presentada dentro de los noventa (90) días de la fecha del Evento que origina la asistencia, con toda la documentación original correspondiente, prescribiendo cualquier acción legal una vez transcurrido dicho plazo.

#### **DÉCIMO SÉPTIMO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.**

En ningún caso el PRESTADOR prestará los servicios de asistencia establecidos en el presente, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Beneficiario, 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 al PRESTADOR.