



Condiciones Generales

ASISTENCIA EN EL HOGAR

Los servicios asistenciales de CABAL ASISTENCIA se registrarán por las siguientes Condiciones Generales, para la prestación del Servicio de Asistencia Domiciliaria, Auxilio Mecánico y Asistencia en Medicamentos. Las prestaciones de CABAL ASISTENCIA se brindarán de acuerdo a lo establecido en estas Condiciones Generales, a los beneficiarios titulares designados por CABAL (en adelante “los beneficiarios”). Para solicitar los servicios asistenciales aquí incluidos, el beneficiario deberá, en todos los casos, comunicarse con la Central de Operaciones de CABAL ASISTENCIA, dando sus datos personales, para contar con autorización correspondiente.

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:

Para permitir a CABAL ASISTENCIA 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 CABAL ASISTENCIA a través de su Central de Operaciones antes de tomar cualquier iniciativa o realizar cualquier gasto.
- b) Aceptar las soluciones encomendadas por CABAL ASISTENCIA
- c) Proveer los comprobantes originales de gastos reembolsables a CABAL ASISTENCIA

DEFINICIONES

a) Beneficiario: Es toda aquella persona física designada por el Contratante y que es incluida en el listado mensual que el mismo proporciona al Prestador el día 1º de cada mes. Los beneficiarios deben tener domicilio legal y residencia permanente en la República Oriental del Uruguay. A efectos del presente servicio, se entiende por residencia la permanencia en el territorio nacional por la menos nueve meses al año.

b) Domicilio del Beneficiario: Es el domicilio que consta en el listado referido en el inciso anterior.

ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Se considerarán emergencia: una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua), que no permita su utilización cotidiana (falta de suministro eléctrico), que pongan en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (unacerradura exterior inservible, o forzada, un cristal exterior roto), y torne inhabitable la vivienda a consecuencia de un evento.

Los trabajos disponen 90 días de garantía.

El beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo de cuatro eventos de urgencias (1 por rubro) anuales, con una cobertura de hasta \$ 1.000 (pesos uruguayos mil) por evento.

Los costos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra (hasta una hora), serán de cargo de CABAL ASISTENCIA. Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (cinta, teflón, punto de soldadura, silicona, resortes, tornillos, gomas, cable eléctrico, etc.).

Esta cobertura no incluye el suministro de repuestos tales como: cañerías, cerraduras, llaves eléctricas o térmicas, griferías, canillas, revestimientos, lozasanitaria, etc., los cuales serán a entero cargo del beneficiario.

(A) SERVICIO DE PLOMERIA:

Se consideraran dentro de esta categoría las fallas por rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua en el interior de la vivienda y que requieran urgente solución por generar una pérdida de agua no contenida que pueda causar daño al inmueble. CABAL ASISTENCIA enviará un técnico que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando sea permitido por el estado de las instalaciones. La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro o evacuación.

Exclusiones:

La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.

La reparación de daños por filtración o humedad aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.

La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.

Las obstrucciones de cañerías y los trabajos de mantenimiento, tales como cambios de ajustes de llaves, graseras, cámaras, etc., así como cualquier reparación no originada en una falla, tendiente a la mejora de las instalaciones existentes.

Las instalaciones de propiedad comunitaria o de terceros, no se consideran pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su predio o recinto.

(B) SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

Esta categoría comprende aquellos casos de falta de suministro eléctrico, total o parcial en la vivienda, producido como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas internas de la misma. CABAL ASISTENCIA enviará un técnico que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que sea posible por el estado de las instalaciones eléctricas.

La reparación estará circunscripta a fallas o averías que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura, como la renovación de tendidos eléctricos o reparaciones de magnitud.

Quedan excluidas de la cobertura:

La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas, u otros, así como la reparación de averías de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Los trabajos de mantenimiento o de mejora de las instalaciones existentes, no originadas en una falla o avería en las mismas.

(C) SERVICIO DE CERRAJERÍA:

Bajo esta categoría se comprenden aquellos casos en que exista imposibilidad de acceso o salida de la vivienda, como consecuencia de extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental. CABAL ASISTENCIA enviará un técnico que realizará la reparación de urgencia necesaria para realizar la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

La asistencia estará limitada a la apertura y/o reparación de la cerradura o cerrojo, o instalación de un nuevo sistema, pero no incluyendo los repuestos, juegos de llaves, ni el costo del sistema de seguridad que deba instalarse en reemplazo del existente que hubiere quedado inutilizable.

Exclusiones

La asistencia de cerraduras o puertas, siempre que exista la posibilidad de ingreso o egreso de la vivienda por una puerta alternativa, en cuyo caso se enviará un técnico a analizar la situación y presupuestar el trabajo a realizar.

(D) SERVICIO DE VIDRIERIA:

Reposición de vidrios rotos en puertas y ventanas que formen parte del revestimiento del domicilio registrado (vidrios verticales, en relación al piso). CABAL ASISTENCIA enviará un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, mano de obra que se requieran para la reposición, y el cristal, serán a cargo de CABAL ASISTENCIA hasta un tope económico de \$1.000 (pesos uruguayos mil) por evento.

Exclusiones

La reposición de cristales internos, o de posición horizontal como claraboyas, o que aún verticales no estén dentro del domicilio registrado. Cristales especiales y/o artísticos (ejemplo: vitró).

(E) CONEXIÓN CON TÉCNICOS DEL HOGAR:

Envío de un profesional destinado a la atención de los servicios que requiera el BENEFICIARIO. El costo de los mismos correrá por cuenta del BENEFICIARIO.

A solicitud del BENEFICIARIO se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Incluye el envío de albañiles, plomeros, gasistas, electricistas, hornamentadores, cerrajeros,

vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

El especialista presentará al TITULAR y a CABAL ASISTENCIA el presupuesto y programa de ejecución.

Además analizará y dará sus recomendaciones para que el BENEFICIARIO decida en definitiva.

Una vez que el BENEFICIARIO haya aceptado el presupuesto asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar se iniciará el trabajo según los días y horarios que se coordinen entre el BENEFICIARIO y el especialista.

Durante la ejecución de los trabajos, el BENEFICIARIO podrá dirigirse a CABAL ASISTENCIA, ante cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios recibidos. Todos los servicios en conexión cuentan con una garantía de 90 días. Ilimitado.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD:

El Prestador queda relevado de responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no haya podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este condicionado. Cuando situaciones de esta naturaleza ocurrieran, el Prestador se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo posible.

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este Condicionado, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando sus datos identificatorios, el lugar y teléfono donde se encuentra y la clase de servicio que necesita antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

CABAL ASISTENCIA tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance de la prestación, observando los tiempos de respuesta al auxilio. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma. CABAL ASISTENCIA se reserva el derecho de solicitar al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto realizado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido.

REINTEGROS:

Todos los casos de reintegro arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de CABAL ASISTENCIA. Para permitir la evaluación del mismo, el beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de CABAL ASISTENCIA 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. Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno.

NORMAS GENERALES:

(A) COOPERACIÓN

El Beneficiario cooperará con CABAL ASISTENCIA, 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 CABAL ASISTENCIA.

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

CABAL ASISTENCIA 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 CABAL ASISTENCIA por lo cual CABAL ASISTENCIA será responsable de

cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que actúen en nombre de CABAL ASISTENCIA Se definen Proveedores; los médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, hoteles, grúas, y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de CABAL ASISTENCIA a un beneficiario. Las obligaciones y responsabilidades que asume CABAL ASISTENCIA 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

CABAL ASISTENCIA 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 proporcionara intencionalmente información falsa o errónea.

(F) PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista deberá ser presentada dentro de los 30 días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

(G) DECLARACIÓN

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

(H) COEXISTENCIA DE SERVICIOS

En ningún caso CABAL ASISTENCIA prestará los servicios de asistencia establecidos en las presentes Condiciones Generales, 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 CABAL ASISTENCIA.

En los casos que el USUARIO cuente con otra cobertura, de CABAL ASISTENCIA u otro empresa, a través de cualquiera de sus contratos de asistencia en viajes con compañías clientes, 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 una cobertura, pudiendo escoger la que le sea de mayor conveniencia de acuerdo al caso, siendo esencia del presente, y así aceptado expresamente por las partes, la inacumulabilidad de las mismas.

(I) 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

2904 0655.