PLAN TOTALNET COMERCIO SEGURO

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL PLAN TOTALNET COMERCIO SEGURO POR PARTE DE MAWDY

PRIMERO: CLAUSULADO GENERAL Y CARENCIA APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS.

Las cláusulas del presente Plan rigen la prestación por parte de MAWDY S.A**.** de los servicios asistenciales aquí descriptos para los Beneficiarios. La aceptación, sin reservas, del presente Plan y sus cláusulas deviene indispensable para la prestación, por parte de MAWDY, de los servicios previstos en el presente Anexo. El Beneficiario manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Clausulado, puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

El presente Plan y su Clausulado se considerarán conocidos y aceptados 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 (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 2 900 54 57 por asistencia.

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

1. Su nombre, apellido, domicilio, número de teléfono y documento de identidad;

2. El tipo de asistencia requerida;

3. Demás datos personales y referidos a la asistencia contratada que se requieran por MAWDY 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 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 país/lugar del Hecho Garantizado, localización y horario, naturaleza y urgencia de la atención necesaria 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. La solicitud de servicios o información significa el conocimiento y la aceptación de este procedimiento, y todas las pautas del servicio incluidas en este clausulado.

Para permitir a MAWDY asistir al Beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación, la obligación a cargo del Beneficiario del servicio de estar presente al momento de la asistencia, pudiendo MAWDY 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 del plan objeto de estos por parte del Beneficiario. En virtud de lo anterior, hasta tanto no se haya cumplido el período carencia antes descripto, no se podrá hacer uso de ninguno de los servicios regulados en el presente Clausulado.

SEGUNDO: DEFINICIONES

A los efectos de este clausulado se entiende por:

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

2.2. "**MAWDY/El Contratista":** Es MAWDY S.A., quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas con el Servicio por sí o a través de su red de prestadores.

2.3. "Servicio (s) o Garantía (s)": Son las prestaciones de asistencia comprometidas en el presente Anexo.

2.4. "Hecho Garantizado": Todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente amparadas por este Plan. El conjunto de los daños derivados de un mismo Hecho Garantizado constituye un solo Hecho Garantizado.

2.5. "Hogar" / "Domicilio" / "Vivienda": es donde el Beneficiario tiene su residencia habitual y permanente.

2.6. "Comercio" / "Local Comercial": El establecimiento donde el Beneficiario tiene domiciliado un local comercial permanente de su propiedad (no aplicable para solicitudes de asistencia al domicilio del Beneficiario, ni ninguna otra dependencia que no sea estrictamente el comercio en los términos definidos en la presente cláusula). Para el caso que el sitio de ubicación del comercio coincidiere con el domicilio particular del Beneficiario u otra dependencia, no será de aplicación la presente exclusión y se dará

servicio en aquel sitio sin reservas.

Respecto del seguro incluidos en el presente Plan, resultarán aplicables todas las definiciones establecidas en las condiciones generales y particulares que rigen dicho seguro con la Compañía Aseguradora.

TERCERO: 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.

CUARTO: SERVICIOS INCLUIDOS

El presente Plan TOTALNET ASISTENCIA incluye los siguientes servicios: 1) Asistencia Tecnológica, 2) Asistencia Legal, 3) Orientación tributaria telefónica, 4) Vidriera para local comercial, 5) Asistencia para persianas y cortinas de enrollar de local comercial, y el siguiente seguro: 6) Seguro todo riesgo electrónico al POS (daños accidentales, hurto y rapiña).

Por esta modalidad, dentro de los límites establecidos y con arreglo a las Condiciones Generales aplicables a todas las modalidades del contrato oportunamente suscripto y del que este ANEXO forma parte integrante, **MAWDY brinda las prestaciones de asistencia antes mencionadas (numerales 1 a 5 inclusive), mientras que una compañía aseguradora de Uruguay debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay prestará el seguro antes mencionado (numeral 6)**. Tanto los servicios de asistencia, como el seguro correspondiente al presente Plan, se detallan a continuación:

QUINTO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA.

MAWDY pone a disposición del Beneficiario el Servicio "Asistencia Tecnológica", 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 podrá contactarse con MAWDY de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata, MAWDY 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 MAWDY 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 MAWDY 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.

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, 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:

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 Anexo. 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 Core i o equivalentes.

4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 8.

5) Soporte a equipos no incluidos en la Prestación del Servicio (Cláusula 5.2)

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.

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.

MAWDY concede al Beneficiario, que acepta, 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 General.

5.5.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono 2 900 54 57 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

El Beneficiario podrá acceder a la videoconsulta 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 18 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 por videollamada online con el técnico que determine MAWDY, 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 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 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 video consulta online, 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) diagnostico 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 videoconsulta, computando como un Hecho Garantizado.

5.6. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO RESPECTO DEL SERVICIO.

El Beneficiario se compromete a 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 General.

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 vulneren 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 Beneficiario es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Beneficiario en respaldar su información: El Beneficiario acepta que 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.

MAWDY 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) MAWDY cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".
b) Cuando MAWDY brinde el servicio descripto 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, MAWDY 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) MAWDY 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.

5.10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

MAWDY se reserva el derecho a suspender el servicio, en cualquier momento mediando un preaviso de 5 (cinco) días, a aquellos Beneficiarios que incumplan este Clausulado General o que no estén al día con el pago del abono mensual.

5.11. LÍMITE MÁXIMO.

Este servicio se brindará hasta el límite máximo de tres (3) Hechos Garantizados por año calendario.

SEXTO: ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA.

MAWDY pondrá a disposición de los Beneficiarios un servicio de asistencia jurídica telefónica en relación a cualquier consulta legal en materia civil, fiscal, administrativa, penal, comercial y laboral, que se le pudiera presentar. El presente servicio aplicará únicamente respecto de consultas

relacionadas con el comercio del Beneficiario.

Los rubros de consulta comprendidos en el servicio alcanzan:

- Consultas sobre cualquier cuestión penal.
- Consultas sobre cualquier cuestión civil.
- Consultas sobre cuestiones relativas al giro comercial y temas societarios, del establecimiento comercial que explota.
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral.

La consulta será atendida por uno de los abogados designados por la Central de Atención y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

6.1 Operativa del Servicio.

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas de, lunes a domingo de 08:00 a 20:00.

b) Asignación del servicio al asesor jurídico: Se agenda el contacto telefónico con el asesor jurídico en un plazo que no podrá ser superior a las 2 (dos) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio,

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el asesor jurídico, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio.

6.2. LÍMITE MÁXIMO: Este servicio tiene un límite máximo de 3 (tres) Hechos Garantizados por año calendario.

SÉPTIMO: ORIENTACIÓN TRIBUTARIA TELEFÓNICA.

MAWDY pondrá a disposición del Beneficiario un servicio de orientación tributaria telefónica en relación a cualquier cuestión en materia tributaria, de forma de darle al Beneficiario herramientas básicas para la gestión de pagos de tributos y correcto cumplimiento de la normativa nacional sobre esta área. Bajo el presente servicio se brinda únicamente una orientación primaria y básica, que en ningún caso implicará consultas presenciales.

Entre otros, el servicio abarca las siguientes consultas e informaciones:

a) Información sobre calendario de pagos de tributos, forma de liquidación y plazos para abonar.

b) Lugares y formas de pagos.

c) Organismos intervinientes y de contralor.

d) Información sobre las leyes y otras normas tributarias;

e) Consejo financiero para el seguimiento y control de los parámetros tributarios y cumplimiento de la legislación vigente.

La orientación será genérica y primaria, no implicando análisis concreto de la situación tributaria del Beneficiario, sino brindando información tributaria general y respondiendo en forma telefónica en base a la información y consultas realizadas por el Beneficiario telefónicamente. **No se brindarán opiniones sobre la situación concreta del Beneficiario. En ningún caso puede considerarse el presente servicio como sustitutivo de la asesoría tributaria respecto de las situaciones concretas y específicas del Beneficiario.**

La consulta será atendida por uno de los profesionales designados por la Central y se limitará a la orientación verbal y general respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma. Tampoco se realizarán cálculos específicos, liquidaciones de ningún tipo, asesoría en inversión, ni ningún asesoramiento concreto a una situación específica.

En ningún caso MAWDY será responsable por las opiniones de los profesionales que atiendan las consultas realizadas en el marco del presente servicio.

7.1. Operativa del Servicio

a) Apertura de expediente: El Beneficiario contacta la Central para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas, de lunes a viernes de 8 a 20hs.

b) Asignación del servicio: Se agenda la llamada con el asesor, en un plazo no superior a las doce (12) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio,

c) Realización de la consulta: El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el asesor, quien dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Beneficiario.

d) Cierre de expediente: Una vez culminada la consulta, se procede al cierre de expediente.

7.2. LÍMITE MÁXIMO: Este servicio tiene un límite máximo de 3 (tres) Hechos Garantizados por año calendario.

OCTAVO: VIDRIERÍA PARA LOCAL COMERCIAL

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior del local comercial del Beneficiario, (siempre que tenga la nota de emergencia

prevista en la cláusula 8.1), MAWDY enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a UYU 1.000 (pesos uruguayos mil) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).**

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

8.1. CONDICIÓN DE EMERGENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ANTES DESCRIPTOS

Rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forme parte del cerramiento (vertical) del Local Comercial, en tanto tal rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas.

8.2. LIMITACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIDRIERÍA PARA LOCAL COMERCIAL.

Quedan exceptuados, además, y por tanto no son objeto del servicio de asistencia en vidriería al local comercial, los siguientes daños y contingencias:

a) Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.

b) Las reparaciones de magnitud sobre instalaciones no visibles, que requieran la rotura de pisos y/o paredes, y el recambio de instalaciones eléctricas o sanitarias completas.

c) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

d) Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.

e) Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.

f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.

g) Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.

h) Las reparaciones sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aun cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del beneficiario.

Las reparaciones sobre instalaciones informales o fuera de la ley o regulaciones previstas por organismos estatales de contralor. A modo de enumeración sin que tenga carácter taxativo: OSE, UTE, ANTEL, etc.

8.3. LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio **hasta un máximo de un (1) Hecho Garantizado de emergencia, por rubro y por año calendario**. El no uso en un rubro no acumula hechos garantizados en otro. Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la definitiva reparación, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

NOVENO: ASISTENCIA PARA PERSIANAS Y CORTINAS DE ENROLLAR DE LOCAL COMERCIAL

Cuando a consecuencia de una avería súbita (repentina, surgida de forma imprevisible) e imprevista en las instalaciones del Comercio del Beneficiario frente a situaciones de emergencia con relación a persianas o cortinas metálicas, portones corredizos y basculantes, MAWDY enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer el correcto funcionamiento del elemento afectado.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de MAWDY. **El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por MAWDY no podrá en ningún caso ser superior a UYU 1.000 (pesos uruguayos mil) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación)**.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por MAWDY el costo del trabajo adicional contratado.

9.1. EXCEPCIONES AL SERVICIO DE ASISTENCIAS A PERSIANAS Y CORTINAS DE ENROLLAR:

Queda exceptuado del presente servicio y por tanto no forma parte del objeto del mismo cualquier servicio de mantenimiento.

9.2.LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:

El Beneficiario dispondrá de este servicio **hasta un máximo de un (1) Hecho Garantizado de emergencia por año calendario**. Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la definitiva reparación, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

DÉCIMO: SEGURO TODO RIESGO ELECTRÓNICO AL POS.

El Beneficiario contará con una Póliza de una compañía aseguradora de Uruguay debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay (en adelante la Compañía Aseguradora), por seguro todo riesgo electrónico al pos.

El presente seguro corresponde a una póliza de una compañía aseguradora debidamente autorizada por el Banco Central del Uruguay y se regirá por lo previsto en las condiciones generales y particulares de dicha compañía aseguradora, a las que el Asegurado tiene pleno acceso en Totalnet.uy .

Cuando se presente cualquier discrepancia entre las Condiciones Generales de cada cobertura con respecto a las Condiciones Particulares del seguro contratado, serán válidas estas últimas.

A continuación, se detallan las condiciones particulares del seguro:

Límite máximo: El límite máximo de esta cobertura será por cada año de vigencia del certificado y por hasta un monto máximo de acuerdo a lo siguiente: i) Todo riesgo electrónico al POS (daños accidentales, hurto y rapiña): un (1) evento anual, mínimo USD 20 (dólares americanos veinte), hasta USD 350 (dólares americanos trescientos cincuenta) por POS.

Alcance de la cobertura: Se garantiza, hasta los límites de la cuantía prevista en las Condiciones Particulares de la póliza, el pago de las indemnizaciones que tengan que abonarse por el Asegurado en razón del alcance previsto para cada cobertura en las Condiciones Generales del seguro que el asegurado tiene a disposición desde antes de la contratación del presente Plan.

Exclusiones: Solo aplican las exclusiones previstas en las Condiciones Generales a las que el Asegurado declara haber tenido pleno acceso y se mantienen accesibles en **Totalnet.uy .**

Deducible: la cobertura requiere del pago de una franquicia o deducible por el Asegurado de 10%.

Ámbito de cobertura: dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay, siempre que el Beneficiario tenga asiento físico del comercio en Uruguay y que el siniestro ocurra dentro de dicho territorio.

UNDÉCIMO: VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN.

Los Servicios brindados de acuerdo al presente clausulado estarán vigentes por un plazo de un (1) año desde la contratación por parte del Beneficiario y serán renovados automáticamente por periodos iguales, salvo que el Beneficiario manifieste su intención de no renovarlo con una antelación mínima de treinta (30) días.

DUODÉCIMO: MODALIDAD DE COMERCIALIZACIÓN.

La comercialización de los Servicios previstos en el presente Plan será realizada por MAWDY bajo la modalidad de venta opcional, por la que se ofrecerá el presente Plan a todos los Clientes de TOTALNET que se provean en la base de datos enviada para dicho fin de parte de TOTALNET.

DECIMOTERCERO: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

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

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

c) En caso de solicitud de reembolso actuar de acuerdo con lo previsto en este clausulado para esta situación.

d) Proveer todos los comprobantes originales de comprobación del Hecho Garantizado y de todos los elementos necesarios para generar derecho a la prestación de los servicios, así como de los gastos reembolsables por MAWDY. Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones previstas en este Anexo, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente inmediatamente (dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el Hecho Garantizado), indicando sus datos identificatorios, el teléfono donde se encuentra, la clase de servicio que necesita y cualquier otro dato necesario para brindar el Servicio, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago. MAWDY tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance del servicio. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma. MAWDY 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) MAWDY 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 MAWDY y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento.

f) Emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del Hecho Garantizado. El incumplimiento de este deber dará derecho a MAWDY a reducir su prestación en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del Beneficiario. Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a MAWDY, ésta quedará liberada de toda prestación.

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

h) 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.

DECIMOCUARTO: MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

DECIMOQUINTO: NORMAS GENERALES.

MAWDY 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, MAWDY quedará obligada a compensar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Beneficiario, para obtener directamente las prestaciones amparadas. En tal caso, MAWDY reembolsará los gastos efectivos hasta una suma que no exceda de la responsabilidad máxima por Hecho Garantizado indicada en el presente para cada caso.

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

DECIMOSEXTO: REEMBOLSOS.

En caso de solicitud de reembolso, el Beneficiario deberá haber comunicado el Hecho Garantizado inmediatamente y dentro de un plazo máximo no mayor a veinticuatro (24) horas.

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

Los reembolsos se efectuarán en pesos uruguayos o dólares americanos, de acuerdo con 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.

DECIMOSÉPTIMO: LIMITACIONES.

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

DECIMOCTAVO: COOPERACIÓN.

El Beneficiario cooperará con MAWDY, 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 MAWDY.

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

DECIMONOVENO: CESIÓN DE DERECHOS.

El Beneficiario cede sus derechos y coloca en su lugar a MAWDY 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 Hecho Garantizado 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 a MAWDY, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones ya abonadas, de quien corresponda.

VIGÉSIMO: RESPONSABILIDAD.

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

Las obligaciones que asume MAWDY 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 MAWDY 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 MAWDY cesará automáticamente cuando cada uno de los servicios previstos sea proporcionado.

MAWDY 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, MAWDY 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.

VIGÉSIMO PRIMERO: CANCELACIÓN.

MAWDY estará en pleno derecho de cancelar la prestación de los servicios previstos en los casos en que el Beneficiario causara o provocará intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestar cualquiera de los servicios aquí descriptos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionará intencionalmente información falsa.

VIGÉSIMO SEGUNDO: DECLARACIÓN.

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 puedan ser grabadas.

VIGÉSIMO TERCERO: PRESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.

Cualquier reclamación con respecto al presente Anexo 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 una vez transcurrido dicho plazo.

VIGÉSIMO CUARTO: COEXISTENCIA DE SERVICIOS.

En ningún caso MAWDY 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 MAWDY.

En los casos que el Beneficiario cuente con otra prestación, de MAWDY 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 con el caso, siendo esencia del presente, y así aceptado expresamente por las partes, la inacumulabilidad de las mismas.