



## **CONDICIONES GENERALES | FAMILIA PROTEGIDA**

Las prestaciones de RUA ASISTENCIA se brindarán de acuerdo a lo establecido en estas Condiciones Generales, a los beneficiarios titulares designados por COPAC (en adelante indistintamente el/los Beneficiario/s).

Para solicitar los servicios asistenciales aquí incluidos, el Beneficiario deberá, en todos los casos, comunicarse con la Central de Operaciones de RUA Asistencia a una línea exclusiva para socios de COPAC, dando sus datos personales, para contar con la autorización correspondiente.

### **1. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

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

1. Obtener la autorización de RUA ASISTENCIA a través de su Central de Operaciones antes de tomar cualquier iniciativa o realizar cualquier gasto.
2. Aceptar las soluciones encomendadas por RUA ASISTENCIA

### **2. DEFINICIONES**

1. Beneficiario: La persona física indicada por COPAC. Los Beneficiarios deben tener domicilio legal y residencia habitual y permanente en la República Oriental del Uruguay. A efectos del presente servicio, se entiende por residencia la permanencia en territorio nacional por al menos nueve meses al año.
2. Domicilio del Beneficiario: El domicilio declarado al momento de la contratación.
3. 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.
4. Prestador de servicios: Son aquellas personas que proporcionan los servicios en forma directa a los usuarios.
5. Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del usuario que realice gestión alguna para la prestación de los servicios de asistencia.
6. Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta RUA ASISTENCIA



a los usuarios, en los términos del contrato.

### **3. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA**

Se brindará a los Beneficiarios un servicio de asesoramiento jurídico laboral telefónico en relación a cualquier cuestión legal laboral: Asesoramiento laboral integral, Asesoramiento laboral específico en operaciones de reestructuración, situaciones de acoso. Asesoramiento en conflictos con la alta Dirección, o compañeros. Reclamaciones y recursos ante órganos administrativos dentro del marco del procedimiento laboral. Litigios ante los órganos judiciales de la jurisdicción social. Modificación sustancial de condiciones de trabajo. Asesoramiento en los procedimientos y conflictos correspondientes a Seguridad Social. Asesoramiento integral en procedimientos sancionadores en materia laboral general y en materia de prevención de Riesgos Laborales.

Asesoramiento en procedimientos de negociación colectiva. La consulta será atendida por uno de los abogados designados por la Central y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma. No hay límites para este servicio.

### **4. SERVICIOS DE CANASTA BASICA DE ALIMENTOS PROVISION DE ALIMENTOS DE PRIMERA NECESIDAD**

En caso de desempleo involuntario, temporal o definitivo, total o parcial, que implique una reducción en los ingresos del beneficiario, siendo causa ajena a la voluntad del trabajador y una vez transcurrido el período de espera de quince días (15) desde la contratación de este producto, La Compañía cubrirá el reembolso de los gastos generados por la adquisición de alimentos de primera necesidad, según los oficialmente contemplados 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 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. Dicho período es de quince días (15). Este periodo deberá cumplirse por cada vez si el servicio es renovado e iniciará cada vez que se reingrese al servicio.

### **5. SERVICIOS GENERALES (LUZ/AGUA/GAS) COBERTURA DE SERVICIOS BASICOS**

Según las condiciones y requisitos descritos en la cláusula segunda, la Compañía reembolsará el costo de los servicios de UTE y OSE del domicilio del Beneficiario, mientras este encuentre en las condiciones antes detalladas.

El servicio tiene un límite de 3 meses al año y un tope económico máximo de \$2.000



(Pesos uruguayos dos mil) por mes.

## **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.

## **6. SERVICIO POR HOSPITALIZACIÓN:**

Bajo este Plan una vez transcurrido el período de espera de quince días (15), si el Beneficiario quedase hospitalizado durante un periodo de hospitalización de al menos diez (10) 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.

## **PERÍODO DE ESPERA**

Existe un periodo 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 emite el Servicio. Dicho período es de quince días (15). Este período deberá cumplirse por cada vez si el servicio es renovado e iniciará cada vez que se reingrese al servicio.

## **\*EXCLUSIONES - HOSPITALIZACIÓN:**

Están excluidos de la cobertura los accidentes originados por la conducta delictiva del Beneficiario, 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 fue prescrito por un médico; así como los que se originen a consecuencia de encontrarse bajo 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.



## **7. ASISTENCIA EN MEDICAMENTOS**

### **(A) ENVÍO DE MEDICAMENTOS**

En todo el territorio de La República Oriental del Uruguay, el titular del Servicio podrá solicitar el envío a su domicilio de medicamentos siempre que los mismos tengan una receta médica, y que estén de venta en las farmacias de la ciudad donde se solicita el envío. El valor del envío será sin costo, siendo el valor del medicamento a cargo del titular. El medicamento solicitado será entregado en un tiempo máximo de hasta tres horas.

### **(B) DESCUENTO EN MEDICAMENTOS**

Estando el beneficiario con la receta de su médico, obtiene un 10% de descuento adicional sobre los medicamentos que en las farmacias reciben un descuento del 25%. Servicio limitado a dos eventos mensuales o hasta \$1.500 por beneficiario.

En todos los casos el costo del timbre profesional del medicamento, será de cargo del usuario. Este servicio no reconoce reintegros por medicamentos adquiridos en farmacias no adheridas. Los descuentos no se aplican sobre medicamentos de venta libre. Siempre que fuera necesario, la farmacia podrá optar por distintos laboratorios, siempre que el medicamento entregado sea idéntico en su composición o droga. El descuento no aplica para productos de cosmética o perfumería.

## **8. GASTOS EDUCATIVOS PARA LOS HIJOS**

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

### **(A) TUTORIA 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 4 eventos anuales.

### **(B) 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 (Pesos uruguayos mil).



## **9. ASISTENCIA LABORAL:**

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

### **(A) 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.

### **(B) 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.

### **(C) ENTREVISTA LABORAL**

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

### **(D) 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, sin límite de eventos.

## **10. 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.

El Prestador 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. El Prestador 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.

## **11. REINTEGROS**

Todos los casos de reintegro arriba previstos 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 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.

## **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:

### **Servicio de Desempleo**

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) o documento similar.

### **Servicio de Hospitalización**

1. 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 incapacidad 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.

## **12. NORMAS GENERALES**

### **(A) COOPERACIÓN**

El Beneficiario cooperará con el Prestador, 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 del Prestador. En dicho caso, se agotarán las instancias descriptivas del alcance del servicio, así como las posibilidades entre las que puede optar el socio, agotando las instancias del diálogo para evitar que esto suceda.

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**

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 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 del Prestador por lo cual el Prestador



será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que actúen en nombre del mismo. Se definen Proveedores; cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia del Prestador a un Beneficiario.

Las obligaciones y responsabilidades 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 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**

El Prestador 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) CENTRAL DE ALARMA**

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar la intervención asistencial, el Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día todos los días el año, al número 29167379 exclusivo para socios de COPAC.