

## **1. INTRODUCCIÓN.-**

1.1. El pago de una mensualidad de cualquier producto o servicio contratado, presupone la aceptación de los términos y condiciones contenidos en este documento.

1.2. A todos los efectos del presente, se considera mes de afiliación al mes en que se realiza el primer pago del producto o servicio contratado.

1.3. El afiliado manifiesta, en carácter de declaración jurada, que al momento de la afiliación no se encuentra internado, no tiene prevista una internación o tratamientos ambulatorios, ni posee ninguna patología crónica o preexistente. En caso contrario, la cobertura de servicio queda sujeta a lo establecido en la sección DERECHOS ESPECIALES de este documento.

1.4. Servicio de Compañía: A los efectos del presente documento y de los términos de contratación, se define como servicio de compañía a aquel prestado por una persona (acompañante del servicio de VIDA) a otra persona (afiliado), con el objetivo de asistirle en caso de enfermedad en sus necesidades básicas, sin influir en el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades. En los casos en que el paciente se encuentre internado, sus tareas estarán limitadas por las indicaciones del personal del centro asistencial. En todos los casos su actuación será acorde con lo indicado y autorizado por el médico tratante, siempre que se le hubiera proporcionado tal información. En caso de que el servicio sea en un domicilio y en situaciones de urgencia o emergencia, su participación comprende avisar a la emergencia móvil o mutualista, según corresponda, de acuerdo a los datos que se le hubieran proporcionado, así como dar aviso a la familia del enfermo. En ningún caso los acompañantes de VIDA variarán el tratamiento indicado o agregarán medidas terapéuticas o de protección para las que no existiera indicación médica, aún cuando mediara acuerdo del paciente o familiar del mismo. No es responsabilidad del acompañante la custodia de bienes o valores. Se excluyen de las tareas del acompañante las tareas domésticas y de cocina. Cuando el paciente estuviere siendo asistido en su domicilio y se le debiera administrar medicación o practicar algún tipo de maniobras, se deberá proporcionar la indicación médica escrita y firmada. En todos los casos los días de atención que correspondan serán brindados en forma corrida, lo mismo que las horas de atención dentro de cada día.

## **2. OBLIGACIONES DE VIDA.-**

2.1. VIDA se obliga y garantiza ante las personas inscriptas en su padrón de afiliados a prestar el servicio de compañía de enfermos, en instituciones por ella designadas, mediante personal capacitado, siempre que se encuentren al día con el pago de sus cuotas mensuales, dentro de los límites y condiciones estipulados en el presente documento.

## **3. OBLIGACIONES DEL AFILIADO.-**

3.1. El afiliado se obliga a cumplir con el pago mensual de la cuota correspondiente a su categoría, según la cantidad de horas contratadas y su edad, durante el plazo del contrato original o el de cada una de sus prórrogas.

3.2. La falta de pago de dos mensualidades consecutivas determina la suspensión de los derechos de cobertura de servicio, sin que sea necesario aviso alguno y sin tener el afiliado derecho a reclamación. VIDA se reserva el derecho de tomar las acciones necesarias para hacer cumplir el plazo contractual o el de cada una de sus prórrogas.

## **4. DERECHOS DEL AFILIADO.-**

4.1. La adquisición de derechos por parte del afiliado en todos los casos será gradual, según el producto contratado y según las condiciones siguientes.

4.2. El afiliado declara conocer que los derechos indicados en esta cláusula, así como los reconocimientos de antigüedad, de corresponder, sólo serán aplicables para el caso de que el afiliado padezca enfermedades agudas o imprevistas y esté al día con sus pagos.

4.3. Durante los primeros doce meses a partir del primer mes pago, para todos los productos y servicios de VIDA, la cobertura tiene alcance preventivo, por lo que la compañía se brindará solo en aquellos casos considerados por la Dirección Técnica de VIDA como imprevistos. En consecuencia ningún servicio de VIDA cubre enfermedades preexistentes al momento de la afiliación y aceptación de los términos y condiciones o internaciones programadas a dicha fecha o patologías crónicas.

4.4. En caso de patologías no imprevistas, a juicio de la Dirección Técnica de VIDA, y aún cuando la patología no fuera de conocimiento del contratante en este momento, se acepta que los derechos al uso del servicio que le otorgará VIDA serán los que se expresan en la cláusula de derechos especiales.

## **5.- ESCALAS DE CARENCIAS.-**

**5.1. PARA SERVICIO EN SANATORIO Y CONVALECENCIA (EN CASO DE IMPREVISTOS):** Cinco días de servicio en una única prestación a partir del mes siguiente de abonada la primer mensualidad. Diez días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la segunda mensualidad. Quince días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la octava mensualidad. Sesenta días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la décima mensualidad. Cualquier cantidad de días mientras dure la internación, a partir del mes siguiente de abonada la décimo tercera mensualidad. El adelanto de cuotas no otorga adelanto de derechos. La escala de carencia puede verse afectada en beneficio del afiliado por promociones puntuales y temporales. Para consultar el alcance de promociones vigentes consulte [www.vida.com.uy/vigencias](http://www.vida.com.uy/vigencias).

**5.2. DERECHOS ESPECIALES - PARA SERVICIO EN SANATORIO Y/O CONVALECENCIA (EN CASO DE PATOLOGÍAS CRÓNICAS O PREEXISTENTES):** Cinco días de servicio en una única prestación a partir del mes siguiente de abonada la cuarta mensualidad. Diez días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la octava mensualidad. Veinte días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la décimo primer mensualidad. Cualquier cantidad de días a partir del mes siguiente luego de abonada la décimo tercer mensualidad. A los efectos de esta cláusula, la Dirección Técnica de VIDA podrá solicitar la documentación que estime pertinente a efectos de tomar una determinación sobre la aplicación de la misma. Para los derechos y condiciones específicas de cada producto referirse a la sección correspondiente de este documento.

**5.3. PARA SERVICIO DE DOMICILIO ESPECIAL:** Cuatro días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la tercer mensualidad. Seis días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la séptima mensualidad. Nueve días de servicio a partir del mes siguiente de abonada la décimo mensualidad. Treinta días de servicio, por año móvil, a partir del mes siguiente de abonada la décimo tercer mensualidad.

**5.4. REEMBOLSO SOLIDARIO: ANTE IMPREVISTOS -** A partir del mes siguiente de abonada la primer mensualidad de este producto: un equivalente máximo de cinco días de reembolso; a partir del mes siguiente de abonada la segunda mensualidad de este producto: un equivalente máximo de diez días de

reembolso; a partir del mes siguiente de abonada la octava mensualidad de este producto: un equivalente máximo de quince días de reembolso; a partir del mes siguiente de abonada la décima mensualidad de este producto: un equivalente máximo de sesenta días de reembolso por año móvil, contado desde la fecha de contratación del producto. En todos los casos el reembolso se otorga exclusivamente al titular del contrato y se excluye el primer y el último día de internación para el cálculo de días máximos equivalentes. DERECHOS ESPECIALES (En caso de patologías crónicas o preexistentes) - A partir del mes siguiente de abonada la cuarta mensualidad de este producto: un equivalente máximo de cinco días de reembolso; a partir del mes siguiente de abonada la octava mensualidad de este producto: un equivalente máximo de diez días de reembolso; a partir del mes siguiente de abonada la décimo primera mensualidad de este producto: un equivalente máximo de veinte días de reembolso; a partir del mes siguiente de abonada la décimo tercer mensualidad de este producto: un equivalente máximo de sesenta días de reembolso por año móvil, contado desde la fecha de contratación del producto. En todos los casos el reembolso se otorga exclusivamente al titular del contrato y se excluye el primer y el último día de internación para el cálculo de días máximos equivalentes.

## **6. COBERTURA DE SERVICIOS.-**

6.1. Para todos los productos y servicios de VIDA, (salvo donde se especifique lo contrario en la sección correspondiente), los servicios serán prestados por la cantidad de días que correspondan, en base a las cláusulas de derechos y durante la cantidad de horas diarias oportunamente contratadas para cada producto.

## **7. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.-**

7.1. Los servicios se solicitarán a VIDA en forma telefónica dentro de los horarios establecidos para ello.

7.2. VIDA se reserva un plazo de hasta 24 horas para la efectiva coordinación del servicio, salvo cuando exigencias de horarios planteadas por el propio solicitante obliguen a superar este plazo.

7.3. Los horarios serán sugeridos por el afiliado y sujetos al común acuerdo entre las partes, permaneciendo inamovibles durante toda esa prestación.

7.4. En caso de haberse suscrito una modificación de contrato, aumentando las horas diarias de servicio originalmente contratadas, la adquisición del derecho a estas horas adicionales será gradual a partir de la fecha de contratación de las mismas y en base a las condiciones del producto o servicio correspondiente, para cada uno de los tipos de servicio.

7.5. El afiliado se obliga a recibir a los supervisores del Departamento de Control de Calidad de VIDA, quienes concurrirán rutinariamente a verificar la correcta prestación del servicio.

7.6. El cumplimiento del servicio, en los días en que, por cualquier motivo, se encuentre afectado el transporte colectivo de pasajeros, o en caso de paros o huelgas, queda supeditado a la disponibilidad del mismo.

7.7. VIDA se reserva el derecho de conceder o no los beneficios emergentes de este contrato a los damnificados de situaciones catalogadas como excepcionales, citando solo a modo de ejemplo: guerra, revolución, conmoción interior, grave alteración del orden público, epidemias, catástrofes naturales, etc.

7.8. En todos los casos, la obligación que asume VIDA es la de comportarse con la diligencia del "buen padre de familia", y no será responsable en ningún aspecto cuando medien causas de fuerza mayor, caso fortuito, culpa de la víctima, hecho del tercero, etc. y tampoco será responsable especialmente, en caso de accidentes que deriven en daños físicos, morales o materiales ocurridos al afiliado en centros asistenciales o domicilios, cuando este no pueda o no deba movilizarse por sus propios medios e igualmente lo haga o lo intente, sin la ayuda del acompañante o de dependientes del propio centro asistencial.

7.9. La rescisión del contrato de servicio de compañía en sanatorio, anula todos los otros contratos de otros servicios de la empresa.

7.10. VIDA se reserva el derecho de no otorgar un servicio, o de cancelarlo si ya hubiera sido iniciado, en los siguientes casos:

-Cuando la patología o las características clínicas del paciente impliquen riesgo cierto o razonablemente probable de daño grave para la salud del acompañante.

-Cuando exista riesgo cierto de daño moral o físico al personal de VIDA.

-Cuando por dos veces, consecutivas o no, el afiliado rechace el acompañante que le es enviado, sin causa justificada.

-Cuando el afiliado solicite servicio al estar internado sin ninguna patología específica constatada.

7.11. Los términos y condiciones de afiliación están sujetas a modificaciones sin previo aviso al afiliado, siempre que a juicio de VIDA estas signifiquen una mejora en la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa.

7.12. La actualización del valor de las cuotas mensuales se realiza en base a estudios aprobados por el Directorio de VIDA tomando como base el IPC y atendiendo a las variaciones del rubro cuidados médicos y salud, aplicables para las instituciones de asistencia médica colectivizada. El afiliado cambiará de categoría en forma automática a medida que varía su edad.

7.13. Ante el incumplimiento de los términos de pago establecidos en este documento o en cada una de sus prórrogas, VIDA se reserva el derecho a enviar al afiliado al Clearing de Informes.

7.14. El afiliado abonará una matrícula de ingreso al padrón de socios de VIDA equivalente a seis meses de afiliación de los productos que contrate. Sin perjuicio de lo anterior, VIDA podrá bonificar el pago de la matrícula acorde a las promociones que se encuentren vigentes al momento de la afiliación. En caso de que la promoción vigente bonifique total o parcialmente el monto de la matrícula de afiliación, dicha bonificación se perderá en caso de que el afiliado se diera de baja por cualquier motivo antes de transcurridos seis meses desde la fecha de afiliación. En dicho caso el afiliado se compromete a abonar a VIDA el equivalente del total de la matrícula oportunamente bonificada, caso contrario, VIDA se reserva el derecho a enviar al afiliado al Clearing de Informes.

7.15. Cualquier situación no prevista en estos términos, será evaluada y resuelta por la Dirección de VIDA.

## **8.**

### **PLAZO.-**

8.1. El contrato será por 24 meses a partir del primer pago de cada producto, renovándose en forma automática por períodos anuales, si no mediara notificación por medio de telegrama colacionado de alguna de las partes, comunicándole a la otra su voluntad de rescindir, con una anticipación de sesenta días a la fecha de su finalización o de cualquiera de sus prórrogas. Cada modificación contractual realizada durante la vigencia del presente, ya sea incremento o reducción de productos u horas contratadas, implicara la renovación contractual por un plazo de 24 meses desde la fecha de modificación. Realizada cualquier modificación, ya sea incremento o reducción, no podrá efectuarse una nueva hasta pasado un plazo de 7 meses. El afiliado podrá rescindir el presente contrato dentro de los primeros 5 días hábiles contados desde la formalización del mismo.

## **9.- PRODUCTOS.-**

**9.1.- COMPAÑÍA EN SANATORIO:** VIDA se compromete a enviar a los afiliados a este servicio, que hubieren estado ingresados en un centro asistencial por un lapso mayor de 6 (seis) horas y que así lo solicitaren, una persona que brindará el servicio de compañía. Se entiende por "centro asistencial" los sanatorios generales y los hospitales públicos. Quedan excluidos de este servicio las clínicas especializadas (psiquiátricas, de cirugía estética, oftalmológicas, etc.), así como los residenciales de ancianos, asilos, etc., aún cuando fueran contratados por una institución de asistencia médica colectiva. En estos casos se podrá gozar del servicio de compañía optando por las afiliaciones domiciliarias y en las condiciones particulares de éstas. Dado que estos servicios se prestan en Centros Asistenciales, la cobertura no incluye programas de atención o "internación" domiciliaria, los cuales se encuentran contemplados en los servicios de domicilio por convalecencia y especial, en caso de optar por afiliarse a ellos.

**9.2.- COMPAÑÍA EN DOMICILIO POR CONVALECENCIA:** Este servicio puede ser contratado simultáneamente o a posteriori de la afiliación al servicio de Sanatorio. Por el mismo, VIDA se obliga a enviar al domicilio del paciente a un acompañante, por la misma cantidad de días que el afiliado hubiera estado internado y asistido por VIDA, siempre que éstos no superen los días generados por derechos, los cuales se adquieren según las cláusulas 5ª y 6ª del documento principal, pero tomando en cuenta la fecha de afiliación a Domicilio por Convalecencia. En los casos en que el paciente no hubiera hecho uso del servicio de Sanatorio, VIDA no está obligada a prestar el servicio de Convalecencia, aunque, en régimen de excepción, podrá considerar prestarlos igualmente, si el afiliado presenta una constancia debidamente documentada de las fechas de ingreso y egreso del sanatorio. La duración del servicio en este caso, será igual o inferior a la duración de la internación, a criterio de VIDA. Si el afiliado no da inmediato aviso a VIDA del alta sanatorial y el servicio no comienza antes de las 24 horas de la misma, se pierde derecho al uso del mismo. Si en algún momento y por cualquier motivo el afiliado interrumpe el servicio por su voluntad o por causas ajenas a la misma, no podrán ser utilizados los restantes días de derechos. Si esta interrupción es como consecuencia de una nueva internación, el nuevo servicio de Convalecencia tendrá la duración de esta última, siempre que la suma de ambos servicios no supere los días de derechos adquiridos de acuerdo a su antigüedad. El servicio de domicilio por Convalecencia no se brindará en áreas rurales ni aquellas que por dificultades de locomoción dificulten su acceso, en dichos casos, se sustituirá el servicio por el pago de un reembolso equivalente al valor de la cuota correspondiente al servicio de convalecencia, multiplicado por la cantidad de días en que no se brindó el mismo.

**9.3.- COMPAÑÍA EN DOMICILIO MODALIDAD ESPECIAL:** El propósito de este servicio es brindar compañía frente a una situación de patología aguda e imprevista, las cuales deberán ser justificadas con certificado médico que así lo exprese en forma inequívoca. Por tal motivo quedan excluidas de esta prestación las enfermedades e incapacidades crónicas y las situaciones de ausencia de enfermedad. Aquellas personas que padezcan de enfermedades crónicas podrán igualmente afiliarse al servicio para usarlo cuando a su patología de base se superponga una enfermedad o incapacidad imprevista. Los programas de atención y/o "internación" domiciliaria son considerados, a los efectos de este servicio, situaciones imprevistas y como tales podrán gozar de la cobertura, documentando que el paciente se encuentre en esta situación. La cantidad de días en que se podrá hacer uso del servicio será determinada por la Dirección Técnica de VIDA, en base a lo declarado en el certificado expedido por el médico tratante del afiliado, y en ningún caso podrá superar la cantidad de días de derecho adquiridos según la pauta enumerada más adelante. Si al término de los días autorizados por la Dirección Técnica de VIDA, el afiliado persistiera con la enfermedad o incapacidad aguda, deberá solicitar la extensión del servicio, acreditando tal situación con una nueva certificación médica. Este servicio puede ser contratado simultáneamente o a posteriori de la afiliación al servicio de Sanatorio. Por el mismo, VIDA se obliga a enviar al domicilio del paciente o a los centros excluidos del servicio de sanatorio a un acompañante. La adquisición de derechos será acorde a lo establecido en las cláusulas 5ª y 6ª del documento principal. El servicio de Domicilio Especial no se brindará en áreas rurales ni aquellas que por dificultades de locomoción dificulten su acceso, en dichos casos, se sustituirá el servicio por el pago de un reembolso equivalente al valor de la cuota correspondiente al servicio de domicilio especial, multiplicado por la cantidad de días en que no se brindó el mismo.

**9.4.- REEMBOLSO SOLIDARIO:** VIDA se obliga y garantiza a las personas afiliadas a este producto y dentro de los límites y condiciones estipulados en el presente documento y en base a la modalidad optada por el cliente (Conjunta u Opcional), a reembolsar las sumas monetarias correspondientes a las cuotas aportadas hasta el momento, según las disposiciones de las cláusulas que siguen. La cantidad monetaria máxima a reintegrar se relacionará con la antigüedad del producto contratado (Reembolso Solidario). Para una antigüedad menor o igual a doce meses a partir del mes de afiliación de dicho producto, el máximo a reintegrar corresponderá a la suma de las cuotas abonadas en dichos meses. El afiliado tendrá diez días corridos luego del alta, para presentar su solicitud de cobro. Pasados los días mencionados, caducarán todos los derechos al cobro del producto contratado.

**9.4.1.- CÁLCULO:** En los casos de haber contratado el producto Reembolso Conjunto, VIDA reembolsará al afiliado, según la modalidad establecida en la cláusula 9.4, un monto equivalente al 200% del valor de lista al momento de la solicitud del producto Reembolso Conjunto, por cada día que el afiliado se encuentre internado en sanatorio con acompañante VIDA, excluyendo el primer y el último día y según lo establecido en las cláusulas 9.4 y 9.4.2 respectivamente.

En los casos de haber contratado el producto Reembolso Opcional, VIDA reembolsará al afiliado, según la modalidad establecida en la cláusula 9.4.3, un monto equivalente al 50% del valor mensual que abona el afiliado por el producto de cobertura en Sanatorio, por cada día que el afiliado se encuentre internado en sanatorio con acompañante VIDA, excluyendo el primer y el último día y según lo establecido en las cláusulas 9.4 y 9.4.2 respectivamente.

**9.4.2.- CONDICIONES GENERALES:** Los reembolsos deberán ser solicitados en los locales de VIDA en un plazo máximo de diez días corridos a partir de la fecha de alta sanatorial; presentando las constancias necesarias (certificado de alta sanatorial estableciendo fecha de ingreso y egreso a la institución de internación) que acrediten la internación del afiliado. VIDA hará efectivo el pago correspondiente, a lo largo del mes siguiente a la internación, de la forma que VIDA crea más conveniente para el afiliado. El titular o un familiar directo del mismo, serán los únicos habilitados a cobrar los importes correspondientes.

**9.4.3.- MODALIDAD:** Para el caso de modalidad Opcional, el reembolso se brindará en forma excluyente con respecto de la efectiva compañía (acompañante o reembolso). Para el caso de la modalidad Conjunta, el reembolso se brindará además de la efectiva compañía pactada. No obstante, de no solicitar la compañía, se perderá el derecho al reembolso.

## **10.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-**

De conformidad con la Ley N° 18.331, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, de 11 de agosto de 2008 (LPDP), los datos suministrados a partir de la fecha, quedaran incorporados en la Base de Datos de VIDA, la cual será procesada exclusivamente para la finalidad expresada en el presente. Esos datos se recogerán a través de medios legítimos y sólo serán los imprescindibles para poder prestar el servicio requerido. Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros.

El responsable de la Base de Datos es VIDA y la dirección donde el titular podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión es [info@vida.com.uy](mailto:info@vida.com.uy)