



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

FAST HOME SERVICES S.A.S., CUIT N° 30-71516755-3 ("Vaitty"), es una empresa que organiza, administra y coordina prestaciones de asistencia a través de su Centro de Atención Telefónica ("CAT"), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y mediante una red de prestadores técnicos, profesionales o especializados. Los Servicios podrán ser provistos en forma remota, telefónica, virtual o presencial, según el tipo de asistencia requerida y el alcance del Módulo contratado.

La aceptación de estos Términos y Condiciones Generales ("TyC Generales") constituye condición necesaria para la utilización de cualquiera de los Servicios, así como de los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario.

### **2. DEFINICIONES GENERALES**

A los efectos de los presentes TyC Generales, los términos indicados a continuación tendrán el siguiente significado:

**CAT:** Centro de Atención Telefónica de Vaitty.

**SERVICIOS:** Conjunto de actividades y/o prestaciones de asistencia organizadas, gestionadas y coordinadas por Vaitty, orientadas a atender situaciones, necesidades o contingencias de los Beneficiarios conforme estos TyC Generales y al Módulo aplicable.

**FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los Servicios podrán prestarse a través de las siguientes formas:

- a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;
- b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y del Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.
- c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni

en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

**BENEFICIARIO:** Persona humana que, en virtud de una contratación directa con Vaitty o por su relación con un tercero contratante, ha aceptado los presentes TyC Generales y se encuentra habilitada a utilizar los Servicios incluidos en los Módulos activados en su favor.

**PRESTADOR AUTORIZADO:** Persona humana o jurídica técnicamente idónea, independiente y ajena a Vaitty, que interviene en la ejecución de los Servicios. El Prestador Autorizado actúa bajo su exclusiva responsabilidad profesional, sin relación laboral con Vaitty.

**PRESTADOR EXTERNO:** Proveedor técnico o profesional ajeno a la red habitual de Vaitty, cuya intervención puede ser aceptada únicamente para supuestos de reintegros, en los casos y bajo las condiciones previstas en los Módulos Específicos.

**MÓDULO ESPECÍFICO:** Documento complementario a los presentes TyC Generales que regula un área de asistencia particular (Hogar, Mascotas, Movilidad, Tecnología, Salud, etc.). Cada Módulo contiene definiciones propias, servicios incluidos, procedimientos particulares, limitaciones y exclusiones aplicables únicamente a dicho ámbito.

**SOLICITUD:** Requerimiento formulado por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados a fin de activar o requerir un Servicio contemplado en alguno de los Módulos Específicos.

**CANALES HABILITADOS:** Son los medios de contacto establecidos por Vaitty por medio de los cuales el Beneficiario puede efectuar Solicitudes de asistencia, requerimientos operativos, gestiones de reintegro u otras comunicaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.

**EMERGENCIA:** Situación, evaluación o evento que, según el exclusivo criterio de Vaitty, requiera atención prioritaria o inmediata. La asistencia requerida tras el acaecimiento de un evento encuadrado como Emergencia puede solicitarse en cualquier momento, sin necesidad de gestión anticipada. En tales casos, la asistencia se prestará con la mayor celeridad posible tras la solicitud del Beneficiario siempre que, a exclusivo criterio de Vaitty, el evento califique como Emergencia y se encuentre incluido en los supuestos expresamente contemplados en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable.

**ASISTENCIA O SERVICIOS PROGRAMADOS:** Modalidad de prestación que comprende intervenciones no urgentes que requieren coordinación previa, agenda disponible y condiciones adecuadas de acceso. Serán ejecutados dentro de plazos estimativos sujetos a disponibilidad de Prestadores Autorizados y a las condiciones operativas de cada zona. El Beneficiario reconoce que las Asistencias o Servicios Programados no constituyen Emergencias y no implican compromiso de fecha exacta ni garantía de resolución inmediata del requerimiento, más allá del compromiso de Vaitty de dedicar sus mejores esfuerzos para prestar la asistencia en el menor tiempo posible.

**ACCIDENTE:** todo hecho súbito, fortuito, externo y violento, ajeno a la voluntad del Beneficiario o de terceros, que produzca un daño físico, lesión o deterioro material directo, inmediato, objetivamente verificable y debidamente constatado por Vaitty o por los profesionales designados por Vaitty.

**TOPE POR EVENTO:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty frente a un evento de asistencia (ya sea programada o de emergencia) de acuerdo con los Servicios contratados, el cual se estipula en cada Módulo Específico.

**CANTIDAD DE EVENTOS:** es el límite máximo de eventos disponibles correspondientes a los Servicios, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**TOPE ANUAL:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty considerando la sumatoria total de eventos utilizados durante la vigencia del Servicio, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del Beneficiario cuando se supere el Tope por Evento o el Tope Anual, establecido en la cobertura vigente para cada caso en cada Módulo Específico.

**REINTEGRO:** Monto de dinero expresado en pesos argentinos a entregar/reembolsar al Beneficiario cuando hubiera abonado gastos con relación a Servicios cubiertos, siempre y cuando se haya cumplido con las condiciones y procedimientos estipulados en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos aplicables.

**ÁREA DE COBERTURA:** los Servicios se brindarán en todo el territorio de la República Argentina y de acuerdo con las disponibilidades locales y horarios de los prestadores.

### **3. ALCANCE Y MODALIDADES DE PRESTACIÓN**

3.1. Los Servicios podrán prestarse bajo alguna de las siguientes formas:

a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;

b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.

c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

3.2. Los Servicios, a través de alguna o algunas de las formas previstas en 3.1., podrán prestarse en situaciones de Emergencia o de Asistencia o Servicios Programados. La determinación de si una Solicitud corresponde a una Emergencia o a una Asistencia o Servicio Programado será efectuada exclusivamente por Vaitty, conforme criterios técnicos, operativos y de disponibilidad, sin que la elección de la modalidad genere para el Beneficiario derecho alguno a cuestionarla o exigir una forma distinta de prestación.

3.3. Vaitty asume la obligación de medios y no de resultado. La eficacia o el éxito del Servicio dependerá de factores ajenos a Vaitty y/o al Prestador Autorizado.

3.4. Los Módulos Específicos determinan el alcance concreto y las condiciones particulares de cada tipo de Servicio y sus Términos y Condiciones resultan aplicables conjuntamente con estos TyC Generales.

#### **4. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS**

4.1. Los Servicios, en todos los casos, deberán ser solicitados por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados. Vaitty no actúa de oficio ni interviene sin un requerimiento previo y válido del Beneficiario conforme al procedimiento establecido en estos TyC Generales.

4.2. Al momento de efectuar la Solicitud, el Beneficiario deberá identificarse, proporcionando los datos necesarios para validar su identidad y los requeridos con miras a la prestación de los Servicios. Seguidamente, realizará una descripción precisa de la necesidad, del evento y/o de los Servicios que desea solicitar. En caso de que el Beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, Vaitty no estará obligada a prestar los Servicios ni asumirá penalidad, responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los Servicios.

4.3. En una primera instancia, Vaitty evaluará el requerimiento y su comprensión o no en la cobertura aplicable al beneficiario. Seguidamente, y de estar la necesidad comprendida en los Servicios según la cobertura aplicable, Vaitty evaluará la posibilidad de prestación directa de los Servicios, en función de las características del requerimiento informado y las circunstancias del caso.

De resultar positivo el análisis previsto en el párrafo anterior, Vaitty determinará si corresponde su atención como Emergencia en función del tipo de necesidad, sus características y condiciones. En tal caso, la asistencia será provista con la mayor antelación posible.

Si el requerimiento, en cambio, en virtud de las características de la necesidad y en función del exclusivo criterio de Vaitty, no califica como Emergencia, pero sí constituye objeto de una Asistencia o Servicio Programado, Vaitty coordinará con el Beneficiario la ejecución de los Servicios dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la Solicitud y según la disponibilidad de Vaitty y sus Proveedores Autorizados.

4.4. En caso de que no sea posible la prestación Directa de los Servicios por cualquier motivo, se informará dicha circunstancia al Beneficiario, quien podrá optar por la prestación por Reintegro.

4.5. La prestación de los Servicios estará sujeta a la verificación de que el requerimiento del beneficiario integre la cobertura contratada.

#### **5. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

5.1. A fin de acceder válidamente a los Servicios, el Beneficiario deberá cumplir, sin excepción, con las siguientes obligaciones:

a) Ante una necesidad de asistencia, abstenerse de realizar gastos sin haber consultado y coordinado previamente con Vaitty a través del CAT o los Canales Habilitados, a fin de evitar erogaciones innecesarias o que no resulten posteriormente reembolsables en virtud de lo dispuesto en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;

- b) Identificarse debidamente como Beneficiario al momento de efectuar una Solicitud, ante los Proveedores Autorizados al momento de la ejecución del Servicio, o al momento de la adquisición del bien/producto alcanzado por un Descuento, en caso de corresponder;
- c) Brindar información completa, veraz y precisa durante todo el proceso de Solicitud, ejecución y eventual reintegro de los Servicios, absteniéndose de falsear, omitir o distorsionar datos que resulten relevantes para la prestación o validación de la asistencia;
- d) Conservar y remitir, en los casos en que le sea requerido, toda la documentación respaldatoria para tramitar el reintegro (facturas, comprobantes, constancias del servicio prestado, y demás documentos exigidos por Vaitty), dentro de los plazos y por los medios estipulados;
- e) Abstenerse de incurrir en cualquier tipo de conducta fraudulenta, entendiéndose por tal, entre otras, la presentación de documentación apócrifa, alterada o inexacta con el fin de obtener un reintegro indebido; la simulación o tergiversación de eventos; la omisión dolosa de circunstancias relevantes o de las cuales se derivaría una exclusión de los Servicios; o cualquier otra conducta que tenga por objeto o efecto obtener una prestación, reembolso o beneficio no debido;
- f) Comunicar a Vaitty, en tiempo y forma, cualquier circunstancia que pudiera afectar la correcta prestación del Servicio, incluyendo la imposibilidad de contacto, cambios en el domicilio declarado o en la situación del bien;
- g) Hacer un uso razonable de los Servicios, evitando solicitudes reiteradas, abusivas o fuera de los supuestos cubiertos según la cobertura que resulte aplicable, y respetando los límites, topes y exclusiones establecidos en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;
- h) Durante la ejecución del Servicio, el beneficiario deberá abstenerse de solicitar o permitir intervenciones simultáneas o superpuestas de terceros ajenos a Vaitty o a su red de Prestadores Autorizados. Cualquier efecto, daño, falla o desperfecto derivado de intervenciones de terceros exime a Vaitty de toda responsabilidad y podrá dar lugar a la denegatoria del Servicio o del eventual Reintegro.

5.2. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones precedentemente enumeradas podrá dar lugar a la denegación o suspensión del Servicio, la pérdida del derecho al reintegro, la exclusión como Beneficiario, y/o las acciones legales que correspondan, sin perjuicio del derecho de Vaitty a reclamar la devolución de cualquier suma abonada indebidamente.

## **6. REINTEGROS**

6.1. EL Reintegro tendrá lugar siempre que:

- Frente a una Emergencia, no sea posible efectuar la Solicitud por medio de los Canales Habilitados debido a razones fundadas, tales como las circunstancias de la necesidad o de la localización;
- Por algún motivo no haya sido posible brindar los Servicios mediante prestación Directa según la evaluación al momento de la Solicitud, con comunicación de dicha situación por parte de Vaitty al Beneficiario durante la comunicación, habiéndose habilitado expresamente por parte de Vaitty la prestación por Reintegro;
- Que el Beneficiario hubiera efectuado la solicitud y se hubiera coordinado con Vaitty, por cualquier motivo, que la gestión del evento o necesidad de asistencia se realizará bajo esta

modalidad, a criterio exclusivo de Vaitty en función de las condiciones y características de la necesidad;

- Se verifiquen otras situaciones expresamente previstas en estos TyC Generales.

6.2. En los casos en que el Reintegro resulte procedente, Vaitty reintegrará al Beneficiario los gastos incurridos, siempre que tales gastos correspondan a conceptos incluidos dentro del alcance y cobertura del Servicio según lo detallado en estos TyC Generales y el Módulo Específico, siempre contra la presentación de los comprobantes originales correspondientes, y conforme a los topes establecidos para cada caso en cada Módulo Específico. El reembolso se realizará mediante transferencia a una cuenta bancaria designada por el beneficiario.

6.3. En aquellos casos catalogados como Emergencia en que, por razones fundadas (como la localización del Beneficiario o las circunstancias de la necesidad), no hubiese sido posible efectuar la Solicitud a través de los Canales Habilitados, el Beneficiario podrá gestionar directamente la resolución del incidente o de la necesidad contactando y/o contratando por su cuenta un Prestador Externo. En todos los casos, el Beneficiario deberá informar a Vaitty el acaecimiento de la necesidad de asistencia desde el lugar de ocurrencia o lo antes posible, y siempre dentro de las setenta y dos (72) horas corridas de ocurrido el hecho o de haber sido asistido por un Prestador Externo. La solicitud de reintegro quedará sujeta al cumplimiento de este plazo y a la presentación de toda la documentación respaldatoria que justifique la necesidad, el carácter de la necesidad, la idoneidad/habitualidad/especialidad/matriculación del Prestador Externo para la prestación del servicio concreto del que se trate, el efectivo encuadre de la situación en el concepto de Emergencia en virtud de sus características y condiciones, y los gastos incurridos.

6.4. Vaitty no estará obligada a efectuar reintegro alguno de no cumplirse con las condiciones o el procedimiento aquí estipulado, de manera completa y en los plazos previstos.

6.5. El monto a reintegrar por Vaitty estará limitado, en todos los casos, al tope máximo aplicable según el tipo de servicio conforme a lo establecido para cada caso en cada Módulo Específico. Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

6.6. Cuando el beneficiario recurra por su cuenta a un Prestador Externo, en los casos admitidos, se entenderá que lo hace bajo su exclusiva responsabilidad, considerando a dicho prestador como un agente directo propio, sin que exista recurso alguno contra Vaitty. En consecuencia, el Beneficiario reconoce que Vaitty no interviene en la prestación efectuada por Prestadores Externos, por lo que exonera a Vaitty de toda responsabilidad respecto de las condiciones técnicas, instrumentos utilizados, terapias aplicadas o indicadas, medicamentos proporcionados o recetados, las cualificaciones del Prestador Externo, los métodos empleados, insumos utilizados, resultados obtenidos, mala praxis en general y, en forma amplia, de cualquier consecuencia que se derive de su intervención, ya sea por acción u omisión, incluidas las de su personal o las de aquellos de los que se valga para la ejecución de sus servicios.

6.7. En caso de que aplique la prestación por reintegro, el beneficiario deberá presentar la documentación (comprobantes, facturas, recibos y otros documentos respaldatorios) dentro del plazo requerido por Vaitty, por medio de los Canales Habilitados. En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la documentación original que acredite la causa y el monto del gasto incurrido.

6.8. Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos y veraces, Vaitty lo procesará y reembolsará el importe al Beneficiario dentro de las setenta y dos (72) horas hábiles hasta el tope establecido según la cobertura aplicable para la

prestación o el servicio en cuestión. A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, Vaitty tomará como base la cobertura que hubiere aplicado de haber el Beneficiario solicitado los Servicios en el momento de ocurridos los hechos que motivaron la asistencia. A su vez, Vaitty podrá solicitar la información adicional que considere necesaria sobre los detalles desarrollados en las constancias y comprobantes entregados. Queda a exclusivo criterio de Vaitty, la efectivización o no de los reintegros solicitados en función de la evaluación del cumplimiento de los requisitos previstos en los presentes TyC Generales y en el Módulo Específico aplicable por parte del Beneficiario, renunciando el Beneficiario a cualquier reclamo fundado en dicho motivo en relación con la denegatoria de los reintegros.

6.9. En ningún caso será efectuado el reintegro de montos de servicios prestados por Prestadores Externos que tuvieren algún grado de parentesco (de consanguinidad o por afinidad) de hasta tercer grado con los Beneficiarios, o cuando no se acredite fehacientemente la matriculación, idoneidad y/o habitualidad del Prestador Externo.

6.10. Vaitty podrá reducir o rechazar total o parcialmente el reintegro cuando la documentación no sea clara, completa o congruente con el hecho informado.

6.11. La simple presentación de comprobantes no genera derecho automático al reintegro.

## **7. EXCEDENTES**

En los casos donde el valor de la prestación de los Servicios o de la asistencia ejecutada en favor del Beneficiario supere el tope de cobertura aplicable según lo establecido en el Módulo Específico aplicable para cada caso, el Beneficiario deberá abonar la diferencia correspondiente al excedente no cubierto. Vaitty, en cada caso, informará expresamente el monto del excedente y el modo de pago, pudiendo indicar que el mismo sea abonado directamente al Prestador Autorizado, a Vaitty, o a la persona o entidad que esta última designe, según corresponda a la modalidad operativa aplicable.

Ante la procedencia del Servicio bajo la modalidad Reintegro según lo estipulado en los presentes TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el monto a reintegrar por Vaitty al Beneficiario estará limitado, en todos los casos, al tope máximo de cobertura aplicable según el tipo de Servicio conforme a lo establecido para cada caso en el Módulo Específico aplicable. Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

## **8. DESCUENTOS**

Es una modalidad excepcional de prestación aplicable únicamente en los casos previstos en los Módulos Específicos correspondientes, mediante la cual el Beneficiario podrá acceder a reducciones, bonificaciones, promociones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos, suministrados o comercializados por terceros independientes (“Proveedores Asociados”), cuya información será puesta a disposición por Vaitty a través de los Canales Habilitados.

La intervención de Vaitty se limita exclusivamente a facilitar el acceso del Beneficiario al beneficio o promoción de que se trate, sin que ello implique:

- a) la intermediación, representación, agencia o mandato a favor de los Proveedores Asociados;
- b) la participación en la comercialización, provisión, entrega o implementación del producto o servicio;
- c) la verificación de calidad, idoneidad, disponibilidad, cumplimiento, garantía o condiciones contractuales de los productos o servicios alcanzados;
- d) la asunción de responsabilidad alguna por incumplimientos, daños, vicios, fallas o cualquier otro perjuicio derivado de la contratación realizada directamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado.

El Beneficiario reconoce y acepta que cualquier adquisición de productos o servicios realizada bajo esta modalidad se celebra exclusivamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado, quedando Vaitty completamente exonerada de responsabilidad por la ejecución, satisfacción, resultado, garantías o cumplimiento contractual de dicha relación.

Los descuentos o promociones podrán estar sujetos a condiciones, plazos, restricciones, cupos, variaciones o disponibilidad impuesta por los respectivos Proveedores Asociados, sin que Vaitty garantice su continuidad, vigencia ni monto.

## **9. EXCLUSIONES GENERALES**

Además de las exclusiones particulares establecidas en cada Módulo Específico, quedan excluidos:

- a) Servicios no previstos en los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario;
- b) Solicitudes basadas en información falsa, contradictoria o insuficiente;
- c) Casos en que el Beneficiario actúe con dolo, mala fe o abuso del Servicio;
- d) Atenciones solicitadas fuera del territorio de la República Argentina.
- e) Servicios provistos por establecimientos o prestadores no autorizados por Vaitty.
- f) Incumplimiento de las obligaciones del beneficiario establecidas en estos TyC Generales o en los Módulos Específicos.
- g) Cualquier Solicitud o requerimiento en que el Beneficiario no acredite su identidad o su condición de tal.
- h) Cualquier Solicitud o requerimiento respecto de la cual Vaitty advierta que el Beneficiario incumple o ha incumplido cualquiera de las obligaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.
- i) Vaitty y/o los Prestadores Autorizados podrán rechazar, suspender o postergar la prestación del Servicio cuando el lugar del incidente no reúna condiciones razonables de seguridad, salubridad, accesibilidad o estabilidad estructural; cuando existan riesgos para el Prestador o para terceros; o cuando las condiciones del entorno impidan o dificulten la ejecución segura del Servicio.

## **10. RESPONSABILIDAD**

10.1. Vaitty asume exclusivamente una obligación de medios y no garantiza resultados, tiempos de respuesta específicos, disponibilidad de Prestadores ni la eficacia final de las intervenciones coordinadas o sugeridas.

10.2. En ningún caso Vaitty será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo —sin limitarse a— lucro cesante, pérdida de chance, pérdida de datos, información, configuraciones, claves, ingresos, ganancias, uso, valor o funcionalidad de bienes, equipos, sistemas, mascotas, vehículos o instalaciones.

10.3. Vaitty tampoco será responsable por hechos atribuibles a:

a) actos u omisiones del Beneficiario;

b) incumplimientos de terceros, incluidos Prestadores Autorizados o Prestadores Externos contratados directamente por el Beneficiario;

c) imposibilidad de prestar el Servicio por caso fortuito, fuerza mayor, condiciones climáticas, falta de disponibilidad técnica o razones de seguridad;

d) situaciones derivadas de instalaciones defectuosas, intervenciones previas, falta de mantenimiento o condiciones preexistentes no declaradas.

10.4. La responsabilidad total y acumulada de Vaitty frente al Beneficiario, derivada de cualquiera de los Servicios o Módulos Específicos, quedará limitada en todos los casos al valor máximo de la prima o tarifa mensual correspondiente al mes en curso, cualquiera sea la causa o el fundamento del reclamo. Esta limitación aplica incluso en casos de culpa leve.

10.5. Los Prestadores Autorizados actúan en forma autónoma e independiente, bajo su exclusiva responsabilidad técnica o profesional. La intervención del Prestador Autorizado configura una relación directa entre éste y el beneficiario, sin que exista vínculo laboral, societario, de dependencia, agencia, representación o mandato entre el Prestador y Vaitty. Por lo tanto, Vaitty no asume responsabilidad por sus actos, diagnósticos, intervenciones, errores, omisiones ni por cualquier daño directo o indirecto que pudiera derivarse de su actuación.

10.6. Ninguna información, recomendación o sugerencia brindada por Vaitty a través de los Canales Habilitados, por un Prestador Autorizado o por la plataforma de Vaitty constituye garantía, compromiso de resultado o asunción de responsabilidad adicional alguna por parte de Vaitty.

10.7. El Beneficiario reconoce y acepta que la utilización de los Servicios y de los Módulos Específicos se realiza bajo su exclusiva responsabilidad, debiendo adoptar todas las medidas necesarias de seguridad, prevención y custodia de bienes, equipos, mascotas, datos y documentación involucrados.

10.8. Vaitty no será responsable por demoras, interrupciones o imposibilidad de prestar el Servicio cuando ello se derive de caso fortuito, fuerza mayor, eventos climáticos extraordinarios, restricciones de circulación, cortes de energía o conectividad, actos de terceros, huelgas, bloqueos, disturbios, desastres naturales o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de Vaitty.

## **11. MODIFICACIONES**

Vaitty podrá modificar en cualquier momento los presentes TyC Generales. Las modificaciones serán comunicadas a los Beneficiarios por los Canales Habilitados y entrarán en vigor desde su publicación o comunicación.

## **12. INTERPRETACIÓN Y PRIORIDAD DOCUMENTAL. MÓDULOS COMBINADOS**

12.1. En caso de contradicción entre los presentes TyC Generales y un Módulo Específico, prevalecerán las disposiciones del Módulo respecto del ámbito de servicio que regula.

12.2. Cuando el beneficiario haya contratado más de un servicio de asistencia ofrecido por Vaitty, cada Módulo Específico se aplicará únicamente respecto del Servicio al que se refiere y no modificará, ampliará ni reducirá las condiciones del resto de los Módulos.

Las coberturas, exclusiones, límites, topes, alcances y modalidades de prestación son independientes para cada Módulo, sin acumulación entre ellos, salvo disposición expresa en contrario. La activación de uno o varios módulos no amplía el alcance de ninguno, ni genera derecho a reclamaciones cruzadas o duplicadas. Las exclusiones aplicables a cada Módulo se consideran complementarias y podrán sumarse entre sí.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES SALUD**

### **1. OBJETO DEL SERVICIO**

El presente Módulo regula los alcances, coberturas, exclusiones y limitaciones aplicables a los servicios de Vaitty en relación con la prestación de asistencia en Salud en favor del Beneficiario y por parte de Prestadores independientes, ya sea Autorizados o Externos (en adelante, los “TyC Salud”).

En el marco de la ejecución de los Servicios contemplados en estos TyC Salud, Vaitty facilita a los Beneficiarios el acceso a prestaciones de asistencia en salud ejecutadas por profesionales independientes. Vaitty no es un establecimiento de salud ni brinda servicios en materia de salud por sí misma. Todas las prestaciones profesionales están a cargo exclusivo de Proveedores Autorizados o Proveedores Externos, quienes actúan bajo su exclusiva responsabilidad. Nada de lo establecido en estos TyC Salud podrá interpretarse como relación laboral, societaria o de mandato entre Vaitty y los Prestadores Autorizados y/o Externos ni en el sentido de adjudicarle a Vaitty el carácter de proveedor en materia de servicios de salud.

La disponibilidad de los Servicios está sujeta a la agenda, disponibilidad geográfica y operatividad de los Prestadores Autorizados y/o Externos. Vaitty no garantiza tiempos específicos de respuesta ni la disponibilidad inmediata de profesionales en todas las zonas.

Los Servicios no sustituyen la obligación del Beneficiario de recurrir de inmediato a atención presencial en casos de urgencia real. El Beneficiario es responsable por la decisión de acudir o no a un establecimiento de salud.

## 2. DEFINICIONES ESPECÍFICAS

A los efectos de estos TyC Salud, se entenderá por:

**DESCUENTO:** Beneficio económico consistente en una reducción o bonificación en el precio final de determinados medicamentos o productos de salud, que los Beneficiarios pueden obtener gracias a los acuerdos que Vaitty mantiene con laboratorios, distribuidores, plataformas o comercios adheridos. Los Descuentos no implican reintegros ni prestaciones directas por parte de Vaitty, quien actúa únicamente como facilitadora del acceso al beneficio.

**DOMICILIO:** el inmueble y la dirección física declarados por el Beneficiario al momento de su alta, considerados como su residencia habitual. Toda referencia a prestaciones vinculadas al domicilio se limita exclusivamente a dicho lugar, salvo disposición expresa en contrario.

**SINIESTRO:** hecho, acontecimiento o situación que resulte alcanzado por la póliza de seguro asociada a la cobertura contratada por Vaitty y prestada por la aseguradora correspondiente. La existencia, alcance y condiciones del Siniestro estarán determinadas conforme a lo previsto en dicha póliza, la cual es emitida y administrada exclusivamente por el tercero asegurador.

## 3. SERVICIOS INCLUIDOS

Servicio	Descripción del servicio	Incluye	NO incluye
Telemedicina - Medicina general	Servicio de atención médica por videollamada disponible las 24 horas los 7 días de la semana, con un profesional de la medicina general. Este es un servicio complementario que no sustituye la consulta con el profesional de confianza.	- Coordinación de cita - Envío de un link por WhatsApp o mail para acceder a la sala de espera. - Luego de la consulta recibirá en su correo un pdf con los detalles de la misma y una receta para los medicamentos (si fuera necesario).	- Medicamentos. - Atención presencial - Tratamiento de enfermedades crónicas - Consultas al respecto de enfermedades letales
Reintegro en ortopedias	Reintegro por la compra o alquiler de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Silla de ruedas</li><li>• Muletas.</li><li>• Bota Walker.</li><li>• Andador.</li><li>• Cama ortopédica.</li></ul>		- Prótesis. - Órtesis. - Plantillas. - Tensiómetros. - Nebulizadores. - Oxímetro - Termómetro

	• Bañera portátil para el beneficiario.		
Reintegro de gastos en ópticas	Reintegro por la compra de gafas graduadas (marco y cristal) y lentes de contacto.		- Accesorios - Lentes de moda y/o sol - Lentes de contacto con fines estéticos.

#### 4. EXCLUSIONES PARTICULARES

Sin perjuicio de las exclusiones previstas en los TyC Generales y las contempladas en la Cláusula anterior, no serán objeto de los Servicios incluidos en este Módulo las siguientes situaciones, asistencias, prestaciones o hechos:

a) Enfermedades crónicas y preexistentes. Quedan excluidas las prestaciones, estudios, tratamientos, consultas o traslados vinculados a:

- enfermedades crónicas, recurrentes o de evolución prolongada;
- cuadros preexistentes a la fecha de alta del Beneficiario;
- seguimientos prolongados de patologías diagnosticadas con anterioridad;
- controles de rutina o de mantenimiento de enfermedades ya conocidas por el Beneficiario o cuyo diagnóstico haya tenido lugar en forma previa a su alta como Beneficiario.

A los fines de esta exclusión, se considera preexistente cualquier enfermedad, condición o síntoma que se haya manifestado con anterioridad al inicio de vigencia de los Servicios, aun sin diagnóstico confirmado.

b) Emergencias o cuadros que requieran atención especializada no contenida en el Módulo. Se excluyen las situaciones que, por su entidad o gravedad, requieran:

- terapias intensivas;
- traslados o internaciones de alta complejidad;
- intervenciones quirúrgicas no contempladas en la Cláusula 3;
- tratamientos prolongados o seriados;
- cuidados paliativos o atención multidisciplinaria.

c) Medicación, insumos y materiales no incluidos. Vaity no cubre la provisión, costo ni reposición de:

- en general, cualquier producto, medicamento y/o servicio no contemplado en estos TyC Salud;

- medicamentos oncológicos, de alto costo o de uso prolongado;
- material descartable o insumos utilizados fuera de las intervenciones contempladas;
- vacunas no especificadas;
- productos de venta libre, suplementos dietarios o preparados magistrales.

d) Estudios, análisis e imágenes fuera del alcance permitido. Quedan excluidos:

- estudios de alta complejidad (tomografías, resonancias, ecocardiogramas complejos, estudios invasivos, etc.), salvo los expresamente previstos en la Cláusula 3;
- análisis o imágenes sin indicación médica válida;
- estudios que formen parte del seguimiento de enfermedades crónicas o preexistentes;
- estudios con fines preventivos, de rutina o laborales.

e) Asistencias fuera de la ubicación permitida o sin relación con el evento que motiva la asistencia. Los Servicios de traslado y emergencias se limitan estrictamente a los supuestos previstos en la Cláusula 3. No estarán cubiertos:

- traslados por comodidad o conveniencia;
- traslados programados sin nexo con una emergencia contemplada;
- traslados para internaciones, consultas o estudios no incluidos en la cobertura;
- acompañamientos o transporte de acompañantes.

f) Consultas médicas no habilitadas o usos indebidos. Quedan excluidas:

- consultas con especialistas no previstos o no disponibles;
- consultas de control general o de rutina (chequeos, aptos médicos, certificados, revisiones, etc.);
- interconsultas múltiples sobre la misma dolencia, sintomatología o necesidad;
- prolongación del vínculo con el profesional más allá de la consulta incluida, salvo que esta se acuerde a cargo del Beneficiario.

g) Intervenciones, tratamientos o procedimientos estéticos, experimentales o alternativos. Se excluye todo procedimiento que no tenga finalidad terapéutica basada en evidencia científica, tales como:

- terapias alternativas o complementarias;
- tratamientos estéticos o cosméticos;
- cirugías con fines no médicos;
- tratamientos experimentales o no aprobados por la autoridad sanitaria.

h) Fallecimiento del Beneficiario o eventos posteriores a él. Los Servicios cesan automáticamente ante el fallecimiento del Beneficiario. Se excluyen los gastos, atenciones o gestiones posteriores.

i) Costos indirectos, daños o perjuicios derivados. Vaitty no cubre, entre otros:

- lucro cesante, gastos de movilidad no contemplados, alojamientos, alimentos, pérdida de objetos, roturas o daños asociados;
- consecuencias de decisiones médicas tomadas por el Beneficiario sin seguir indicaciones;
- costos de tratamientos posteriores derivados del cuadro inicial.
- en general, cualquier gasto o servicio no previsto expresamente en estos TyC Salud o en la cobertura aplicable al Beneficiario.

j) Instrucciones médicas no seguidas o conductas del Beneficiario. Se excluyen asistencias cuando:

- el Beneficiario incumple indicaciones del personal médico;
- no permite evaluar adecuadamente el caso;
- se expone voluntariamente a riesgos que agravan el cuadro (consumo de alcohol o sustancias, negligencia intencional, emprende conductas prohibidas o desaconsejadas en virtud del cuadro o sintomatología, etc.).

k) Cuando se trate de Emergencias vinculadas al domicilio del Beneficiario —como asistencia in situ o a domicilio—, la cobertura se limitará exclusivamente al domicilio denunciado al momento de su alta, quedando excluidos otros inmuebles, locales u oficinas, sean propios o de terceros.

l) Cualquier asistencia o servicio contratado directamente por el Beneficiario a un prestador externo sin autorización previa de Vaitty en virtud de lo estipulado para la prestación por reintegro en los TyC Generales;

m) Daños a la salud o necesidades de asistencia derivadas de causas fortuitas y generalizadas tales como terrorismo, guerra, guerrilla, rebelión, asonada, motín, tumulto popular, vandalismo, protesta, paro y/u otras situaciones que alteren la seguridad pública;

n) Daños a la salud o necesidad de asistencia derivadas de hechos o actos de las fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad;

ñ) Los daños a la salud o necesidad de asistencia que se deriven de la actuación de cualquier autoridad en el marco de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, u otros;

o) Vaitty no estará obligada a prestar sus Servicios cuando por orden de autoridad se impida la ejecución de los trabajos;

p) Las situaciones, daños a la salud, necesidades o requerimientos de asistencia que se deriven de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, tornados, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.;

q) Cualquier Solicitud o requerimiento del Servicio, cuando Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

## **5. DESCUENTOS**

5.1. Procedimiento. A diferencia de las modalidades de prestación Directa o por Reintegro, los Descuentos no requieren la solicitud previa ni la intervención operativa de Vaitty. El beneficio

se aplica directamente en el momento en que el Beneficiario adquiere el bien o servicio en el comercio o establecimiento correspondiente (por ejemplo, farmacia o local adherido), siempre que:

- a) el producto o servicio se encuentre incluido dentro del listado taxativo informado por Vaitty, y
- b) la cobertura aplicable al Beneficiario lo contemple.

El Beneficiario deberá acreditar su condición mediante los medios de identificación o validación que Vaitty determine o comuniquen, y el descuento se efectuará directamente por el comercio o proveedor adherido, sin que corresponda a Vaitty realizar desembolso alguno ni gestionar devoluciones, reintegros o compensaciones.

5.2. Listado de productos o servicios alcanzados. La nómina de productos, medicamentos, bienes o servicios alcanzados por la modalidad Descuentos, así como los proveedores o comercios adheridos y los porcentajes de bonificación aplicables, se informarán por Vaitty al Beneficiario por medio de los Canales Habilitados. Dicha nómina podrá ser modificada o actualizada por Vaitty en cualquier momento, sin necesidad de notificación previa al Beneficiario, conforme a las condiciones comerciales vigentes con los terceros intervinientes.

5.3. Responsabilidad y exoneración. Vaitty no participa en la producción, distribución, comercialización, entrega, control de calidad, conservación ni en ningún otro aspecto vinculado a los productos o servicios objeto del descuento, ni garantiza su disponibilidad, idoneidad, calidad, eficacia, seguridad, integridad o aptitud para un uso determinado. En consecuencia, toda responsabilidad derivada del producto o servicio adquirido —incluyendo, sin limitación, defectos, vicios, demoras, errores en la aplicación del descuento o cualquier daño directo o indirecto vinculado a su uso o consumo— será exclusiva del proveedor, fabricante o comercio interviniente. El Beneficiario reconoce expresamente que Vaitty se limita a facilitar el acceso al beneficio económico derivado de acuerdos comerciales celebrados con terceros, sin asumir obligación alguna respecto de la operación de compra ni del resultado del producto o servicio adquirido.

5.4. Carácter taxativo de la lista de productos y exclusiones. La lista de productos, bienes o medicamentos alcanzados por los Descuentos, junto con todas sus especificaciones —incluyendo pero no limitándose a marca, denominación comercial, laboratorio elaborador, presentación, formato, concentración, tamaño o cualquier otra característica identificatoria— tiene carácter taxativo y excluyente. En consecuencia, los Descuentos no aplicarán respecto de productos, marcas, presentaciones o variantes distintas de aquellas expresamente detalladas en el listado correspondiente informado por Vaitty, aun cuando se trate de bienes similares, equivalentes, sustitutos o pertenecientes a la misma categoría terapéutica o de consumo. Vaitty no se encuentra obligada a reconocer ni gestionar descuentos sobre productos no comprendidos en dicha lista, ni a extender el beneficio a nuevas versiones o actualizaciones de los productos listados, salvo que así lo disponga expresamente mediante la correspondiente actualización del listado.

## **6. PRESTACIONES DE SALUD. LIMITACIÓN DE ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD**

Por medio de la aceptación de estos TyC Salud, el Beneficiario declara entender y reconocer que Vaitty actúa exclusivamente como facilitador y coordinador de los servicios de asistencia

en salud ofrecidos al Beneficiario, cumpliendo su rol conectando a este último con proveedores autónomos, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido, calidad, oportunidad, exactitud o resultado de los diagnósticos, tratamientos, indicaciones o asesoramientos brindados por profesionales médicos, odontólogos, psicólogos, nutricionistas o cualquier otro personal de salud interviniente.

En particular, Vaitty no será responsable en los siguientes casos:

- a) Los diagnósticos médicos erróneos o incompletos, y los tratamientos inadecuados;
- b) Omisión, por parte del Beneficiario, de solicitar atención médica presencial o de acudir a un centro de salud en los casos en que el cuadro clínico lo amerite;
- c) La negativa del Beneficiario a seguir las indicaciones médicas, terapéuticas o de derivación brindadas por los profesionales intervinientes;
- d) La falta de disponibilidad inmediata de profesionales por razones logísticas, de capacidad operativa, fuerza mayor, caso fortuito, restricciones sanitarias, condiciones geográficas o cualquier causa ajena al control de Vaitty. En relación con este punto, el Beneficiario declara conocer y aceptar dichas circunstancias como posibles, y renuncia expresamente a efectuar reclamos, exigir indemnizaciones o iniciar acciones legales contra Vaitty en virtud de demoras, reprogramaciones o imposibilidad de acceso inmediato a los servicios de salud ofrecidos;
- e) La actuación profesional de terceros prestadores, médicos, centros de salud u odontólogos que intervengan como parte del Servicio, incluyendo su idoneidad, conducta profesional, cumplimiento normativo, métodos de atención, tiempos de respuesta, calidad de la atención o resultados obtenidos;
- f) La interpretación errónea, tergiversación u omisión de síntomas, datos médicos o antecedentes relevantes por parte del Beneficiario durante la consulta, llamada o asistencia remota o presencial;
- g) La ocurrencia de eventos adversos, reacciones, complicaciones o resultados no deseados derivados del uso de medicamentos, tratamientos, procedimientos o asesoramientos indicados;
- h) La prestación de servicios solicitados por personas no habilitadas como Beneficiarios o que no cumplan con los requisitos específicos del Servicio, tales como edad mínima o máxima, relación con el titular del servicio de asistencia o pertenencia al grupo familiar autorizado.

## 7. LÍMITES DE COBERTURA

Los montos indicados constituyen topes máximos de cobertura y no obligan a Vaitty a financiar servicios cuyo costo exceda dichos montos, todo lo cual se encuentra previsto en los TyC Generales.

Los topes podrán actualizarse por Vaitty sin previo aviso.

<b>Especialidad</b>	<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Servicio</b>	<b>Limite Evento</b>	<b>Eventos</b>
---------------------	-------------------------	------------------	-----------------	----------------------	----------------

Salud	"Emergencia" (es solo la guardia)	Prestacional	Telemedicina - Medicina general	Ilimitado	
Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro en ortopedias	\$15.000	\$150.000
Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro de gastos en ópticas		

## **T&C Salud INTERMEDIO - Qualia Servicios**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

FAST HOME SERVICES S.A.S., CUIT N° 30-71516755-3 ("Vaitty"), es una empresa que organiza, administra y coordina prestaciones de asistencia a través de su Centro de Atención Telefónica ("CAT"), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y mediante una red de prestadores técnicos, profesionales o especializados. Los Servicios podrán ser provistos en forma remota, telefónica, virtual o presencial, según el tipo de asistencia requerida y el alcance del Módulo contratado.

La aceptación de estos Términos y Condiciones Generales ("TyC Generales") constituye condición necesaria para la utilización de cualquiera de los Servicios, así como de los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario.

#### **2. DEFINICIONES GENERALES**

A los efectos de los presentes TyC Generales, los términos indicados a continuación tendrán el siguiente significado:

**CAT:** Centro de Atención Telefónica de Vaitty.

**SERVICIOS:** Conjunto de actividades y/o prestaciones de asistencia organizadas, gestionadas y coordinadas por Vaitty, orientadas a atender situaciones, necesidades o contingencias de los Beneficiarios conforme estos TyC Generales y al Módulo aplicable.

**FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los Servicios podrán prestarse a través de las siguientes formas:

- a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;
- b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y del Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del

incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.

c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

**BENEFICIARIO:** Persona humana que, en virtud de una contratación directa con Vaitty o por su relación con un tercero contratante, ha aceptado los presentes TyC Generales y se encuentra habilitada a utilizar los Servicios incluidos en los Módulos activados en su favor.

**PRESTADOR AUTORIZADO:** Persona humana o jurídica técnicamente idónea, independiente y ajena a Vaitty, que interviene en la ejecución de los Servicios. El Prestador Autorizado actúa bajo su exclusiva responsabilidad profesional, sin relación laboral con Vaitty.

**PRESTADOR EXTERNO:** Proveedor técnico o profesional ajeno a la red habitual de Vaitty, cuya intervención puede ser aceptada únicamente para supuestos de reintegros, en los casos y bajo las condiciones previstas en los Módulos Específicos.

**MÓDULO ESPECÍFICO:** Documento complementario a los presentes TyC Generales que regula un área de asistencia particular (Hogar, Mascotas, Movilidad, Tecnología, Salud, etc.). Cada Módulo contiene definiciones propias, servicios incluidos, procedimientos particulares, limitaciones y exclusiones aplicables únicamente a dicho ámbito.

**SOLICITUD:** Requerimiento formulado por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados a fin de activar o requerir un Servicio contemplado en alguno de los Módulos Específicos.

**CANALES HABILITADOS:** Son los medios de contacto establecidos por Vaitty por medio de los cuales el Beneficiario puede efectuar Solicitudes de asistencia, requerimientos operativos, gestiones de reintegro u otras comunicaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.

**EMERGENCIA:** Situación, evaluación o evento que, según el exclusivo criterio de Vaitty, requiera atención prioritaria o inmediata. La asistencia requerida tras el acaecimiento de un evento encuadrado como Emergencia puede solicitarse en cualquier momento, sin necesidad de gestión anticipada. En tales casos, la asistencia se prestará con la mayor celeridad posible tras la solicitud del Beneficiario siempre que, a exclusivo criterio de Vaitty, el evento califique como Emergencia y se encuentre incluido en los supuestos expresamente contemplados en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable.

**ASISTENCIA O SERVICIOS PROGRAMADOS:** Modalidad de prestación que comprende intervenciones no urgentes que requieren coordinación previa, agenda disponible y condiciones adecuadas de acceso. Serán ejecutados dentro de plazos estimativos sujetos a disponibilidad de Prestadores Autorizados y a las condiciones operativas de cada zona. El Beneficiario reconoce que las Asistencias o Servicios Programados no constituyen Emergencias y no implican compromiso de fecha exacta ni garantía de resolución inmediata del requerimiento, más allá del compromiso de Vaitty de dedicar sus mejores esfuerzos para prestar la asistencia en el menor tiempo posible.

**ACCIDENTE:** todo hecho súbito, fortuito, externo y violento, ajeno a la voluntad del Beneficiario o de terceros, que produzca un daño físico, lesión o deterioro material directo, inmediato, objetivamente verificable y debidamente constatado por Vaitty o por los profesionales designados por Vaitty.

**TOPE POR EVENTO:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty frente a un evento de asistencia (ya sea programada o de emergencia) de acuerdo con los Servicios contratados, el cual se estipula en cada Módulo Específico.

**CANTIDAD DE EVENTOS:** es el límite máximo de eventos disponibles correspondientes a los Servicios, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**TOPE ANUAL:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty considerando la sumatoria total de eventos utilizados durante la vigencia del Servicio, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del Beneficiario cuando se supere el Tope por Evento o el Tope Anual, establecido en la cobertura vigente para cada caso en cada Módulo Específico.

**REINTEGRO:** Monto de dinero expresado en pesos argentinos a entregar/reembolsar al Beneficiario cuando hubiera abonado gastos con relación a Servicios cubiertos, siempre y cuando se haya cumplido con las condiciones y procedimientos estipulados en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos aplicables.

**ÁREA DE COBERTURA:** los Servicios se brindarán en todo el territorio de la República Argentina y de acuerdo con las disponibilidades locales y horarios de los prestadores.

### **3. ALCANCE Y MODALIDADES DE PRESTACIÓN**

3.1. Los Servicios podrán prestarse bajo alguna de las siguientes formas:

- a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;
- b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.
- c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

3.2. Los Servicios, a través de alguna o algunas de las formas previstas en 3.1., podrán prestarse en situaciones de Emergencia o de Asistencia o Servicios Programados. La determinación de si una Solicitud corresponde a una Emergencia o a una Asistencia o Servicio Programado será

efectuado exclusivamente por Vaitty, conforme criterios técnicos, operativos y de disponibilidad, sin que la elección de la modalidad genere para el Beneficiario derecho alguno a cuestionarla o exigir una forma distinta de prestación.

3.3. Vaitty asume la obligación de medios y no de resultado. La eficacia o el éxito del Servicio dependerá de factores ajenos a Vaitty y/o al Prestador Autorizado.

3.4. Los Módulos Específicos determinan el alcance concreto y las condiciones particulares de cada tipo de Servicio y sus Términos y Condiciones resultan aplicables conjuntamente con estos TyC Generales.

#### **4. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS**

4.1. Los Servicios, en todos los casos, deberán ser solicitados por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados. Vaitty no actúa de oficio ni interviene sin un requerimiento previo y válido del Beneficiario conforme al procedimiento establecido en estos TyC Generales.

4.2. Al momento de efectuar la Solicitud, el Beneficiario deberá identificarse, proporcionando los datos necesarios para validar su identidad y los requeridos con miras a la prestación de los Servicios. Seguidamente, realizará una descripción precisa de la necesidad, del evento y/o de los Servicios que desea solicitar. En caso de que el Beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, Vaitty no estará obligada a prestar los Servicios ni asumirá penalidad, responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los Servicios.

4.3. En una primera instancia, Vaitty evaluará el requerimiento y su comprensión o no en la cobertura aplicable al beneficiario. Seguidamente, y de estar la necesidad comprendida en los Servicios según la cobertura aplicable, Vaitty evaluará la posibilidad de prestación directa de los Servicios, en función de las características del requerimiento informado y las circunstancias del caso.

De resultar positivo el análisis previsto en el párrafo anterior, Vaitty determinará si corresponde su atención como Emergencia en función del tipo de necesidad, sus características y condiciones. En tal caso, la asistencia será provista con la mayor antelación posible.

Si el requerimiento, en cambio, en virtud de las características de la necesidad y en función del exclusivo criterio de Vaitty, no califica como Emergencia, pero sí constituye objeto de una Asistencia o Servicio Programado, Vaitty coordinará con el Beneficiario la ejecución de los Servicios dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la Solicitud y según la disponibilidad de Vaitty y sus Proveedores Autorizados.

4.4. En caso de que no sea posible la prestación Directa de los Servicios por cualquier motivo, se informará dicha circunstancia al Beneficiario, quien podrá optar por la prestación por Reintegro.

4.5. La prestación de los Servicios estará sujeta a la verificación de que el requerimiento del beneficiario integre la cobertura contratada.

#### **5. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

5.1. A fin de acceder válidamente a los Servicios, el Beneficiario deberá cumplir, sin excepción, con las siguientes obligaciones:

- a) Ante una necesidad de asistencia, abstenerse de realizar gastos sin haber consultado y coordinado previamente con Vaitty a través del CAT o los Canales Habilitados, a fin de evitar erogaciones innecesarias o que no resulten posteriormente reembolsables en virtud de lo dispuesto en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;
- b) Identificarse debidamente como Beneficiario al momento de efectuar una Solicitud, ante los Proveedores Autorizados al momento de la ejecución del Servicio, o al momento de la adquisición del bien/producto alcanzado por un Descuento, en caso de corresponder;
- c) Brindar información completa, veraz y precisa durante todo el proceso de Solicitud, ejecución y eventual reintegro de los Servicios, absteniéndose de falsear, omitir o distorsionar datos que resulten relevantes para la prestación o validación de la asistencia;
- d) Conservar y remitir, en los casos en que le sea requerido, toda la documentación respaldatoria para tramitar el reintegro (facturas, comprobantes, constancias del servicio prestado, y demás documentos exigidos por Vaitty), dentro de los plazos y por los medios estipulados;
- e) Abstenerse de incurrir en cualquier tipo de conducta fraudulenta, entendiéndose por tal, entre otras, la presentación de documentación apócrifa, alterada o inexacta con el fin de obtener un reintegro indebido; la simulación o tergiversación de eventos; la omisión dolosa de circunstancias relevantes o de las cuales se derivaría una exclusión de los Servicios; o cualquier otra conducta que tenga por objeto o efecto obtener una prestación, reembolso o beneficio no debido;
- f) Comunicar a Vaitty, en tiempo y forma, cualquier circunstancia que pudiera afectar la correcta prestación del Servicio, incluyendo la imposibilidad de contacto, cambios en el domicilio declarado o en la situación del bien;
- g) Hacer un uso razonable de los Servicios, evitando solicitudes reiteradas, abusivas o fuera de los supuestos cubiertos según la cobertura que resulte aplicable, y respetando los límites, topes y exclusiones establecidos en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;
- h) Durante la ejecución del Servicio, el beneficiario deberá abstenerse de solicitar o permitir intervenciones simultáneas o superpuestas de terceros ajenos a Vaitty o a su red de Prestadores Autorizados. Cualquier efecto, daño, falla o desperfecto derivado de intervenciones de terceros exime a Vaitty de toda responsabilidad y podrá dar lugar a la denegatoria del Servicio o del eventual Reintegro.

5.2. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones precedentemente enumeradas podrá dar lugar a la denegación o suspensión del Servicio, la pérdida del derecho al reintegro, la exclusión como Beneficiario, y/o las acciones legales que correspondan, sin perjuicio del derecho de Vaitty a reclamar la devolución de cualquier suma abonada indebidamente.

## **6. REINTEGROS**

6.1. EL Reintegro tendrá lugar siempre que:

- Frente a una Emergencia, no sea posible efectuar la Solicitud por medio de los Canales Habilitados debido a razones fundadas, tales como las circunstancias de la necesidad o de la localización;

- Por algún motivo no haya sido posible brindar los Servicios mediante prestación Directa según la evaluación al momento de la Solicitud, con comunicación de dicha situación por parte de Vaitty al Beneficiario durante la comunicación, habiéndose habilitado expresamente por parte de Vaitty la prestación por Reintegro;
- Que el Beneficiario hubiera efectuado la solicitud y se hubiera coordinado con Vaitty, por cualquier motivo, que la gestión del evento o necesidad de asistencia se realizará bajo esta modalidad, a criterio exclusivo de Vaitty en función de las condiciones y características de la necesidad;
- Se verifiquen otras situaciones expresamente previstas en estos TyC Generales.

6.2. En los casos en que el Reintegro resulte procedente, Vaitty reintegrará al Beneficiario los gastos incurridos, siempre que tales gastos correspondan a conceptos incluidos dentro del alcance y cobertura del Servicio según lo detallado en estos TyC Generales y el Módulo Específico, siempre contra la presentación de los comprobantes originales correspondientes, y conforme a los topes establecidos para cada caso en cada Módulo Específico. El reembolso se realizará mediante transferencia a una cuenta bancaria designada por el beneficiario.

6.3. En aquellos casos catalogados como Emergencia en que, por razones fundadas (como la localización del Beneficiario o las circunstancias de la necesidad), no hubiese sido posible efectuar la Solicitud a través de los Canales Habilitados, el Beneficiario podrá gestionar directamente la resolución del incidente o de la necesidad contactando y/o contratando por su cuenta un Prestador Externo. En todos los casos, el Beneficiario deberá informar a Vaitty el acaecimiento de la necesidad de asistencia desde el lugar de ocurrencia o lo antes posible, y siempre dentro de las setenta y dos (72) horas corridas de ocurrido el hecho o de haber sido asistido por un Prestador Externo. La solicitud de reintegro quedará sujeta al cumplimiento de este plazo y a la presentación de toda la documentación respaldatoria que justifique la necesidad, el carácter de la necesidad, la idoneidad/habitualidad/especialidad/matriculación del Prestador Externo para la prestación del servicio concreto del que se trate, el efectivo encuadre de la situación en el concepto de Emergencia en virtud de sus características y condiciones, y los gastos incurridos.

6.4. Vaitty no estará obligada a efectuar reintegro alguno de no cumplirse con las condiciones o el procedimiento aquí estipulado, de manera completa y en los plazos previstos.

6.5. El monto a reintegrar por Vaitty estará limitado, en todos los casos, al tope máximo aplicable según el tipo de servicio conforme a lo establecido para cada caso en cada Módulo Específico. Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

6.6. Cuando el beneficiario recurra por su cuenta a un Prestador Externo, en los casos admitidos, se entenderá que lo hace bajo su exclusiva responsabilidad, considerando a dicho prestador como un agente directo propio, sin que exista recurso alguno contra Vaitty. En consecuencia, el Beneficiario reconoce que Vaitty no interviene en la prestación efectuada por Prestadores Externos, por lo que exonera a Vaitty de toda responsabilidad respecto de las condiciones técnicas, instrumentos utilizados, terapias aplicadas o indicadas, medicamentos proporcionados o recetados, las cualificaciones del Prestador Externo, los métodos empleados, insumos utilizados, resultados obtenidos, mala praxis en general y, en forma amplia, de cualquier consecuencia que se derive de su intervención, ya sea por acción u omisión, incluidas las de su personal o las de aquellos de los que se valga para la ejecución de sus servicios.

6.7. En caso de que aplique la prestación por reintegro, el beneficiario deberá presentar la documentación (comprobantes, facturas, recibos y otros documentos respaldatorios) dentro del

plazo requerido por Vaitty, por medio de los Canales Habilitados. En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la documentación original que acredite la causa y el monto del gasto incurrido.

6.8. Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos y veraces, Vaitty lo procesará y reembolsará el importe al Beneficiario dentro de las setenta y dos (72) horas hábiles hasta el tope establecido según la cobertura aplicable para la prestación o el servicio en cuestión. A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, Vaitty tomará como base la cobertura que hubiere aplicado de haber el Beneficiario solicitado los Servicios en el momento de ocurridos los hechos que motivaron la asistencia. A su vez, Vaitty podrá solicitar la información adicional que considere necesaria sobre los detalles desarrollados en las constancias y comprobantes entregados. Queda a exclusivo criterio de Vaitty, la efectivización o no de los reintegros solicitados en función de la evaluación del cumplimiento de los requisitos previstos en los presentes TyC Generales y en el Módulo Específico aplicable por parte del Beneficiario, renunciando el Beneficiario a cualquier reclamo fundado en dicho motivo en relación con la denegatoria de los reintegros.

6.9. En ningún caso será efectuado el reintegro de montos de servicios prestados por Prestadores Externos que tuvieren algún grado de parentesco (de consanguinidad o por afinidad) de hasta tercer grado con los Beneficiarios, o cuando no se acredite fehacientemente la matriculación, idoneidad y/o habitualidad del Prestador Externo.

6.10. Vaitty podrá reducir o rechazar total o parcialmente el reintegro cuando la documentación no sea clara, completa o congruente con el hecho informado.

6.11. La simple presentación de comprobantes no genera derecho automático al reintegro.

## **7. EXCEDENTES**

En los casos donde el valor de la prestación de los Servicios o de la asistencia ejecutada en favor del Beneficiario supere el tope de cobertura aplicable según lo establecido en el Módulo Específico aplicable para cada caso, el Beneficiario deberá abonar la diferencia correspondiente al excedente no cubierto. Vaitty, en cada caso, informará expresamente el monto del excedente y el modo de pago, pudiendo indicar que el mismo sea abonado directamente al Prestador Autorizado, a Vaitty, o a la persona o entidad que esta última designe, según corresponda a la modalidad operativa aplicable.

Ante la procedencia del Servicio bajo la modalidad Reintegro según lo estipulado en los presentes TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el monto a reintegrar por Vaitty al Beneficiario estará limitado, en todos los casos, al tope máximo de cobertura aplicable según el tipo de Servicio conforme a lo establecido para cada caso en el Módulo Específico aplicable. Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

## **8. DESCUENTOS**

Es una modalidad excepcional de prestación aplicable únicamente en los casos previstos en los Módulos Específicos correspondientes, mediante la cual el Beneficiario podrá acceder a

reducciones, bonificaciones, promociones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos, suministrados o comercializados por terceros independientes (“Proveedores Asociados”), cuya información será puesta a disposición por Vaitty a través de los Canales Habilitados.

La intervención de Vaitty se limita exclusivamente a facilitar el acceso del Beneficiario al beneficio o promoción de que se trate, sin que ello implique:

- a) la intermediación, representación, agencia o mandato a favor de los Proveedores Asociados;
- b) la participación en la comercialización, provisión, entrega o implementación del producto o servicio;
- c) la verificación de calidad, idoneidad, disponibilidad, cumplimiento, garantía o condiciones contractuales de los productos o servicios alcanzados;
- d) la asunción de responsabilidad alguna por incumplimientos, daños, vicios, fallas o cualquier otro perjuicio derivado de la contratación realizada directamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado.

El Beneficiario reconoce y acepta que cualquier adquisición de productos o servicios realizada bajo esta modalidad se celebra exclusivamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado, quedando Vaitty completamente exonerada de responsabilidad por la ejecución, satisfacción, resultado, garantías o cumplimiento contractual de dicha relación.

Los descuentos o promociones podrán estar sujetos a condiciones, plazos, restricciones, cupos, variaciones o disponibilidad impuesta por los respectivos Proveedores Asociados, sin que Vaitty garantice su continuidad, vigencia ni monto.

## **9. EXCLUSIONES GENERALES**

Además de las exclusiones particulares establecidas en cada Módulo Específico, quedan excluidos:

- a) Servicios no previstos en los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario;
- b) Solicitudes basadas en información falsa, contradictoria o insuficiente;
- c) Casos en que el Beneficiario actúe con dolo, mala fe o abuso del Servicio;
- d) Atenciones solicitadas fuera del territorio de la República Argentina.
- e) Servicios provistos por establecimientos o prestadores no autorizados por Vaitty.
- f) Incumplimiento de las obligaciones del beneficiario establecidas en estos TyC Generales o en los Módulos Específicos.
- g) Cualquier Solicitud o requerimiento en que el Beneficiario no acredite su identidad o su condición de tal.
- h) Cualquier Solicitud o requerimiento respecto de la cual Vaitty advierta que el Beneficiario incumple o ha incumplido cualquiera de las obligaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.

i) Vaitty y/o los Prestadores Autorizados podrán rechazar, suspender o postergar la prestación del Servicio cuando el lugar del incidente no reúna condiciones razonables de seguridad, salubridad, accesibilidad o estabilidad estructural; cuando existan riesgos para el Prestador o para terceros; o cuando las condiciones del entorno impidan o dificulten la ejecución segura del Servicio.

## **10. RESPONSABILIDAD**

10.1. Vaitty asume exclusivamente una obligación de medios y no garantiza resultados, tiempos de respuesta específicos, disponibilidad de Prestadores ni la eficacia final de las intervenciones coordinadas o sugeridas.

10.2. En ningún caso Vaitty será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo —sin limitarse a— lucro cesante, pérdida de chance, pérdida de datos, información, configuraciones, claves, ingresos, ganancias, uso, valor o funcionalidad de bienes, equipos, sistemas, mascotas, vehículos o instalaciones.

10.3. Vaitty tampoco será responsable por hechos atribuibles a:

a) actos u omisiones del Beneficiario;

b) incumplimientos de terceros, incluidos Prestadores Autorizados o Prestadores Externos contratados directamente por el Beneficiario;

c) imposibilidad de prestar el Servicio por caso fortuito, fuerza mayor, condiciones climáticas, falta de disponibilidad técnica o razones de seguridad;

d) situaciones derivadas de instalaciones defectuosas, intervenciones previas, falta de mantenimiento o condiciones preexistentes no declaradas.

10.4. La responsabilidad total y acumulada de Vaitty frente al Beneficiario, derivada de cualquiera de los Servicios o Módulos Específicos, quedará limitada en todos los casos al valor máximo de la prima o tarifa mensual correspondiente al mes en curso, cualquiera sea la causa o el fundamento del reclamo. Esta limitación aplica incluso en casos de culpa leve.

10.5. Los Prestadores Autorizados actúan en forma autónoma e independiente, bajo su exclusiva responsabilidad técnica o profesional. La intervención del Prestador Autorizado configura una relación directa entre éste y el beneficiario, sin que exista vínculo laboral, societario, de dependencia, agencia, representación o mandato entre el Prestador y Vaitty. Por lo tanto, Vaitty no asume responsabilidad por sus actos, diagnósticos, intervenciones, errores, omisiones ni por cualquier daño directo o indirecto que pudiera derivarse de su actuación.

10.6. Ninguna información, recomendación o sugerencia brindada por Vaitty a través de los Canales Habilitados, por un Prestador Autorizado o por la plataforma de Vaitty constituye garantía, compromiso de resultado o asunción de responsabilidad adicional alguna por parte de Vaitty.

10.7. El Beneficiario reconoce y acepta que la utilización de los Servicios y de los Módulos Específicos se realiza bajo su exclusiva responsabilidad, debiendo adoptar todas las medidas necesarias de seguridad, prevención y custodia de bienes, equipos, mascotas, datos y documentación involucrados.

10.8. Vaitty no será responsable por demoras, interrupciones o imposibilidad de prestar el Servicio cuando ello se derive de caso fortuito, fuerza mayor, eventos climáticos extraordinarios, restricciones de circulación, cortes de energía o conectividad, actos de terceros, huelgas, bloqueos, disturbios, desastres naturales o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de Vaitty.

## **11. MODIFICACIONES**

Vaitty podrá modificar en cualquier momento los presentes TyC Generales. Las modificaciones serán comunicadas a los Beneficiarios por los Canales Habilitados y entrarán en vigor desde su publicación o comunicación.

## **12. INTERPRETACIÓN Y PRIORIDAD DOCUMENTAL. MÓDULOS COMBINADOS**

12.1. En caso de contradicción entre los presentes TyC Generales y un Módulo Específico, prevalecerán las disposiciones del Módulo respecto del ámbito de servicio que regula.

12.2. Cuando el beneficiario haya contratado más de un servicio de asistencia ofrecido por Vaitty, cada Módulo Específico se aplicará únicamente respecto del Servicio al que se refiere y no modificará, ampliará ni reducirá las condiciones del resto de los Módulos.

Las coberturas, exclusiones, límites, topes, alcances y modalidades de prestación son independientes para cada Módulo, sin acumulación entre ellos, salvo disposición expresa en contrario. La activación de uno o varios módulos no amplía el alcance de ninguno, ni genera derecho a reclamaciones cruzadas o duplicadas. Las exclusiones aplicables a cada Módulo se consideran complementarias y podrán sumarse entre sí.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES SALUD**

### **1. OBJETO DEL SERVICIO**

El presente Módulo regula los alcances, coberturas, exclusiones y limitaciones aplicables a los servicios de Vaitty en relación con la prestación de asistencia en Salud en favor del Beneficiario y por parte de Prestadores independientes, ya sea Autorizados o Externos (en adelante, los “TyC Salud”).

En el marco de la ejecución de los Servicios contemplados en estos TyC Salud, Vaitty facilita a los Beneficiarios el acceso a prestaciones de asistencia en salud ejecutadas por profesionales independientes. Vaitty no es un establecimiento de salud ni brinda servicios en materia de salud por sí misma. Todas las prestaciones profesionales están a cargo exclusivo de Proveedores Autorizados o Proveedores Externos, quienes actúan bajo su exclusiva responsabilidad. Nada de lo establecido en estos TyC Salud podrá interpretarse como relación laboral, societaria o de mandato entre Vaitty y los Prestadores Autorizados y/o Externos ni en el sentido de adjudicarle a Vaitty el carácter de proveedor en materia de servicios de salud.

La disponibilidad de los Servicios está sujeta a la agenda, disponibilidad geográfica y operatividad de los Prestadores Autorizados y/o Externos. Vaitty no garantiza tiempos específicos de respuesta ni la disponibilidad inmediata de profesionales en todas las zonas.

Los Servicios no sustituyen la obligación del Beneficiario de recurrir de inmediato a atención presencial en casos de urgencia real. El Beneficiario es responsable por la decisión de acudir o no a un establecimiento de salud.

## 2. DEFINICIONES ESPECÍFICAS.

A los efectos de estos TyC Salud, se entenderá por:

**DESCUENTO:** Beneficio económico consistente en una reducción o bonificación en el precio final de determinados medicamentos o productos de salud, que los Beneficiarios pueden obtener gracias a los acuerdos que Vaitty mantiene con laboratorios, distribuidores, plataformas o comercios adheridos. Los Descuentos no implican reintegros ni prestaciones directas por parte de Vaitty, quien actúa únicamente como facilitadora del acceso al beneficio.

**DOMICILIO:** el inmueble y la dirección física declarados por el Beneficiario al momento de su alta, considerados como su residencia habitual. Toda referencia a prestaciones vinculadas al domicilio se limita exclusivamente a dicho lugar, salvo disposición expresa en contrario.

**SINIESTRO:** hecho, acontecimiento o situación que resulte alcanzado por la póliza de seguro asociada a la cobertura contratada por Vaitty y prestada por la aseguradora correspondiente. La existencia, alcance y condiciones del Siniestro estarán determinadas conforme a lo previsto en dicha póliza, la cual es emitida y administrada exclusivamente por el tercero asegurador.

## 3. SERVICIOS INCLUIDOS

Servicio	Descripción del servicio	Incluye	NO incluye
Telemedicina - Medicina general	Servicio de atención médica por videollamada disponible las 24 horas los 7 días de la semana, con un profesional de la medicina general. Este es un servicio complementario que no sustituye la consulta con el profesional de confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de cita</li> <li>- Envío de un link por WhatsApp o mail para acceder a la sala de espera.</li> <li>- Luego de la consulta recibirá en su correo un pdf con los detalles de la misma y una receta para los medicamentos (si fuera necesario).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicamentos.</li> <li>- Atención presencial</li> <li>- Tratamiento de enfermedades crónicas</li> <li>- Consultas al respecto de enfermedades letales</li> </ul>

Reintegro en ortopedias	Reintegro por la compra o alquiler de: -Silla de ruedas. • Muletas. • Bota Walker. • Andador. • Cama ortopédica. • Bañera portátil para el beneficiario.		- Prótesis. - Órtesis. - Plantillas. - Tensiómetros. - Nebulizadores. - Oxímetro - Termómetro
Reintegro de gastos en ópticas	Reintegro por la compra de gafas graduadas (marco y cristal) y lentes de contacto.		- Accesorios - Lentes de moda yo sol - Lentes de contacto con fines estéticos.

#### 4. EXCLUSIONES PARTICULARES

Sin perjuicio de las exclusiones previstas en los TyC Generales y las contempladas en la Cláusula anterior, no serán objeto de los Servicios incluidos en este Módulo las siguientes situaciones, asistencias, prestaciones o hechos:

a) Enfermedades crónicas y preexistentes. Quedan excluidas las prestaciones, estudios, tratamientos, consultas o traslados vinculados a:

- enfermedades crónicas, recurrentes o de evolución prolongada;
- cuadros preexistentes a la fecha de alta del Beneficiario;
- seguimientos prolongados de patologías diagnosticadas con anterioridad;
- controles de rutina o de mantenimiento de enfermedades ya conocidas por el Beneficiario o cuyo diagnóstico haya tenido lugar en forma previa a su alta como Beneficiario.

A los fines de esta exclusión, se considera preexistente cualquier enfermedad, condición o síntoma que se haya manifestado con anterioridad al inicio de vigencia de los Servicios, aun sin diagnóstico confirmado.

b) Emergencias o cuadros que requieran atención especializada no contenida en el Módulo. Se excluyen las situaciones que, por su entidad o gravedad, requieran:

- terapias intensivas;
- traslados o internaciones de alta complejidad;
- intervenciones quirúrgicas no contempladas en la Cláusula 3;

- tratamientos prolongados o seriados;
- cuidados paliativos o atención multidisciplinaria.

c) Medicación, insumos y materiales no incluidos. Vaity no cubre la provisión, costo ni reposición de:

- en general, cualquier producto, medicamento y/o servicio no contemplado en estos TyC Salud;
- medicamentos oncológicos, de alto costo o de uso prolongado;
- material descartable o insumos utilizados fuera de las intervenciones contempladas;
- vacunas no especificadas;
- productos de venta libre, suplementos dietarios o preparados magistrales.

d) Estudios, análisis e imágenes fuera del alcance permitido. Quedan excluidos:

- estudios de alta complejidad (tomografías, resonancias, ecocardiogramas complejos, estudios invasivos, etc.), salvo los expresamente previstos en la Cláusula 3;
- análisis o imágenes sin indicación médica válida;
- estudios que formen parte del seguimiento de enfermedades crónicas o preexistentes;
- estudios con fines preventivos, de rutina o laborales.

e) Asistencias fuera de la ubicación permitida o sin relación con el evento que motiva la asistencia. Los Servicios de traslado y emergencias se limitan estrictamente a los supuestos previstos en la Cláusula 3. No estarán cubiertos:

- traslados por comodidad o conveniencia;
- traslados programados sin nexo con una emergencia contemplada;
- traslados para internaciones, consultas o estudios no incluidos en la cobertura;
- acompañamientos o transporte de acompañantes.

f) Consultas médicas no habilitadas o usos indebidos. Quedan excluidas:

- consultas con especialistas no previstos o no disponibles;
- consultas de control general o de rutina (chequeos, aptos médicos, certificados, revisiones, etc.);
- interconsultas múltiples sobre la misma dolencia, sintomatología o necesidad;
- prolongación del vínculo con el profesional más allá de la consulta incluida, salvo que esta se acuerde a cargo del Beneficiario.

g) Intervenciones, tratamientos o procedimientos estéticos, experimentales o alternativos. Se excluye todo procedimiento que no tenga finalidad terapéutica basada en evidencia científica, tales como:

- terapias alternativas o complementarias;
- tratamientos estéticos o cosméticos;
- cirugías con fines no médicos;

- tratamientos experimentales o no aprobados por la autoridad sanitaria.
- h) Fallecimiento del Beneficiario o eventos posteriores a él. Los Servicios cesan automáticamente ante el fallecimiento del Beneficiario. Se excluyen los gastos, atenciones o gestiones posteriores.
- i) Costos indirectos, daños o perjuicios derivados. Vaitty no cubre, entre otros:
- lucro cesante, gastos de movilidad no contemplados, alojamientos, alimentos, pérdida de objetos, roturas o daños asociados;
  - consecuencias de decisiones médicas tomadas por el Beneficiario sin seguir indicaciones;
  - costos de tratamientos posteriores derivados del cuadro inicial.
  - en general, cualquier gasto o servicio no previsto expresamente en estos TyC Salud o en la cobertura aplicable al Beneficiario.
- j) Instrucciones médicas no seguidas o conductas del Beneficiario. Se excluyen asistencias cuando:
- el Beneficiario incumple indicaciones del personal médico;
  - no permite evaluar adecuadamente el caso;
  - se expone voluntariamente a riesgos que agravan el cuadro (consumo de alcohol o sustancias, negligencia intencional, emprende conductas prohibidas o desaconsejadas en virtud del cuadro o sintomatología, etc.).
- c) Cuando se trate de Emergencias vinculadas al domicilio del Beneficiario —como asistencia in situ o a domicilio—, la cobertura se limitará exclusivamente al domicilio denunciado al momento de su alta, quedando excluidos otros inmuebles, locales u oficinas, sean propios o de terceros.
- d) Cualquier asistencia o servicio contratado directamente por el Beneficiario a un prestador externo sin autorización previa de Vaitty en virtud de lo estipulado para la prestación por reintegro en los TyC Generales;
- f) Daños a la salud o necesidades de asistencia derivadas de causas fortuitas y generalizadas tales como terrorismo, guerra, guerrilla, rebelión, asonada, motín, tumulto popular, vandalismo, protesta, paro y/u otras situaciones que alteren la seguridad pública;
- g) Daños a la salud o necesidad de asistencia derivadas de hechos o actos de las fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad;
- h) Los daños a la salud o necesidad de asistencia que se deriven de la actuación de cualquier autoridad en el marco de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, u otros;
- i) Vaitty no estará obligada a prestar sus Servicios cuando por orden de autoridad se impida la ejecución de los trabajos;
- j) Las situaciones, daños a la salud, necesidades o requerimientos de asistencia que se deriven de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, tornados, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.;
- k) Cualquier Solicitud o requerimiento del Servicio, cuando Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

## 5. DESCUENTOS

5.1. Procedimiento. A diferencia de las modalidades de prestación Directa o por Reintegro, los Descuentos no requieren la solicitud previa ni la intervención operativa de Vaitty. El beneficio se aplica directamente en el momento en que el Beneficiario adquiere el bien o servicio en el comercio o establecimiento correspondiente (por ejemplo, farmacia o local adherido), siempre que:

- a) el producto o servicio se encuentre incluido dentro del listado taxativo informado por Vaitty, y
- b) la cobertura aplicable al Beneficiario lo contemple.

El Beneficiario deberá acreditar su condición mediante los medios de identificación o validación que Vaitty determine o comunique, y el descuento se efectuará directamente por el comercio o proveedor adherido, sin que corresponda a Vaitty realizar desembolso alguno ni gestionar devoluciones, reintegros o compensaciones.

5.2. Listado de productos o servicios alcanzados. La nómina de productos, medicamentos, bienes o servicios alcanzados por la modalidad Descuentos, así como los proveedores o comercios adheridos y los porcentajes de bonificación aplicables, se informarán por Vaitty al Beneficiario por medio de los Canales Habilitados. Dicha nómina podrá ser modificada o actualizada por Vaitty en cualquier momento, sin necesidad de notificación previa al Beneficiario, conforme a las condiciones comerciales vigentes con los terceros intervinientes.

5.3. Responsabilidad y exoneración. Vaitty no participa en la producción, distribución, comercialización, entrega, control de calidad, conservación ni en ningún otro aspecto vinculado a los productos o servicios objeto del descuento, ni garantiza su disponibilidad, idoneidad, calidad, eficacia, seguridad, integridad o aptitud para un uso determinado. En consecuencia, toda responsabilidad derivada del producto o servicio adquirido —incluyendo, sin limitación, defectos, vicios, demoras, errores en la aplicación del descuento o cualquier daño directo o indirecto vinculado a su uso o consumo— será exclusiva del proveedor, fabricante o comercio interviniente. El Beneficiario reconoce expresamente que Vaitty se limita a facilitar el acceso al beneficio económico derivado de acuerdos comerciales celebrados con terceros, sin asumir obligación alguna respecto de la operación de compra ni del resultado del producto o servicio adquirido

5.4. Carácter taxativo de la lista de productos y exclusiones. La lista de productos, bienes o medicamentos alcanzados por los Descuentos, junto con todas sus especificaciones —incluyendo pero no limitándose a marca, denominación comercial, laboratorio elaborador, presentación, formato, concentración, tamaño o cualquier otra característica identificatoria— tiene carácter taxativo y excluyente. En consecuencia, los Descuentos no aplicarán respecto de productos, marcas, presentaciones o variantes distintas de aquellas expresamente detalladas en el listado correspondiente informado por Vaitty, aun cuando se trate de bienes similares, equivalentes, sustitutos o pertenecientes a la misma categoría terapéutica o de consumo. Vaitty no se encuentra obligada a reconocer ni gestionar descuentos sobre productos no comprendidos en dicha lista, ni a extender el beneficio a nuevas versiones o actualizaciones de los productos listados, salvo que así lo disponga expresamente mediante la correspondiente actualización del listado.

## **6. PRESTACIONES DE SALUD. LIMITACIÓN DE ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD**

Por medio de la aceptación de estos TyC Salud, el Beneficiario declara entender y reconocer que Vaitty actúa exclusivamente como facilitador y coordinador de los servicios de asistencia en salud ofrecidos al Beneficiario, cumpliendo su rol conectando a este último con proveedores autónomos, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido, calidad, oportunidad, exactitud o resultado de los diagnósticos, tratamientos, indicaciones o asesoramientos brindados por profesionales médicos, odontólogos, psicólogos, nutricionistas o cualquier otro personal de salud interviniente.

En particular, Vaitty no será responsable en los siguientes casos:

- a) Los diagnósticos médicos erróneos o incompletos, y los tratamientos inadecuados;
- b) Omisión, por parte del Beneficiario, de solicitar atención médica presencial o de acudir a un centro de salud en los casos en que el cuadro clínico lo amerite;
- c) La negativa del Beneficiario a seguir las indicaciones médicas, terapéuticas o de derivación brindadas por los profesionales intervinientes;
- d) La falta de disponibilidad inmediata de profesionales por razones logísticas, de capacidad operativa, fuerza mayor, caso fortuito, restricciones sanitarias, condiciones geográficas o cualquier causa ajena al control de Vaitty. En relación con este punto, el Beneficiario declara conocer y aceptar dichas circunstancias como posibles, y renuncia expresamente a efectuar reclamos, exigir indemnizaciones o iniciar acciones legales contra Vaitty en virtud de demoras, reprogramaciones o imposibilidad de acceso inmediato a los servicios de salud ofrecidos;
- e) La actuación profesional de terceros prestadores, médicos, centros de salud u odontólogos que intervengan como parte del Servicio, incluyendo su idoneidad, conducta profesional, cumplimiento normativo, métodos de atención, tiempos de respuesta, calidad de la atención o resultados obtenidos;
- f) La interpretación errónea, tergiversación u omisión de síntomas, datos médicos o antecedentes relevantes por parte del Beneficiario durante la consulta, llamada o asistencia remota o presencial;
- g) La ocurrencia de eventos adversos, reacciones, complicaciones o resultados no deseados derivados del uso de medicamentos, tratamientos, procedimientos o asesoramientos indicados;
- h) La prestación de servicios solicitados por personas no habilitadas como Beneficiarios o que no cumplan con los requisitos específicos del Servicio, tales como edad mínima o máxima, relación con el titular del servicio de asistencia o pertenencia al grupo familiar autorizado.

## **7. LÍMITES DE COBERTURA**

Los montos indicados constituyen topes máximos de cobertura y no obligan a Vaitty a financiar servicios cuyo costo exceda dichos montos, todo lo cual se encuentra previsto en los TyC Generales.

Los topes podrán actualizarse por Vaitty sin previo aviso.

Especialidad	Tipo de Servicio	Modalidad	Servicio	Limite Evento	Eventos
Salud	"Emergencia" (es solo la guardia)	Prestacional	Telemedicina - Medicina general	Ilimitado	
Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro en ortopedias	\$30.000	\$200.000
Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro de gastos en ópticas		

## T&C Salud PREMIUM - Qualia Servicios

### TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

#### 1. INTRODUCCIÓN

FAST HOME SERVICES S.A.S., CUIT N° 30-71516755-3 ("Vaitty"), es una empresa que organiza, administra y coordina prestaciones de asistencia a través de su Centro de Atención Telefónica ("CAT"), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y mediante una red de prestadores técnicos, profesionales o especializados. Los Servicios podrán ser provistos en forma remota, telefónica, virtual o presencial, según el tipo de asistencia requerida y el alcance del Módulo contratado.

La aceptación de estos Términos y Condiciones Generales ("TyC Generales") constituye condición necesaria para la utilización de cualquiera de los Servicios, así como de los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario.

#### 2. DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de los presentes TyC Generales, los términos indicados a continuación tendrán el siguiente significado:

**CAT:** Centro de Atención Telefónica de Vaitty.

**SERVICIOS:** Conjunto de actividades y/o prestaciones de asistencia organizadas, gestionadas y coordinadas por Vaitty, orientadas a atender situaciones, necesidades o contingencias de los Beneficiarios conforme estos TyC Generales y al Módulo aplicable.

**FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los Servicios podrán prestarse a través de las siguientes formas:

- a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;
- b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y del Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.
- c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

**BENEFICIARIO:** Persona humana que, en virtud de una contratación directa con Vaitty o por su relación con un tercero contratante, ha aceptado los presentes TyC Generales y se encuentra habilitada a utilizar los Servicios incluidos en los Módulos activados en su favor.

**PRESTADOR AUTORIZADO:** Persona humana o jurídica técnicamente idónea, independiente y ajena a Vaitty, que interviene en la ejecución de los Servicios. El Prestador Autorizado actúa bajo su exclusiva responsabilidad profesional, sin relación laboral con Vaitty.

**PRESTADOR EXTERNO:** Proveedor técnico o profesional ajeno a la red habitual de Vaitty, cuya intervención puede ser aceptada únicamente para supuestos de reintegros, en los casos y bajo las condiciones previstas en los Módulos Específicos.

**MÓDULO ESPECÍFICO:** Documento complementario a los presentes TyC Generales que regula un área de asistencia particular (Hogar, Mascotas, Movilidad, Tecnología, Salud, etc.). Cada Módulo contiene definiciones propias, servicios incluidos, procedimientos particulares, limitaciones y exclusiones aplicables únicamente a dicho ámbito.

**SOLICITUD:** Requerimiento formulado por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados a fin de activar o requerir un Servicio contemplado en alguno de los Módulos Específicos.

**CANALES HABILITADOS:** Son los medios de contacto establecidos por Vaitty por medio de los cuales el Beneficiario puede efectuar Solicitudes de asistencia, requerimientos operativos, gestiones de reintegro u otras comunicaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.

**EMERGENCIA:** Situación, evaluación o evento que, según el exclusivo criterio de Vaitty, requiera atención prioritaria o inmediata. La asistencia requerida tras el acaecimiento de un evento encuadrado como Emergencia puede solicitarse en cualquier momento, sin necesidad de gestión anticipada. En tales casos, la asistencia se prestará con la mayor celeridad posible tras la solicitud del Beneficiario siempre que, a exclusivo criterio de Vaitty, el evento califique como Emergencia y se encuentre incluido en los supuestos expresamente contemplados en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable.

**ASISTENCIA O SERVICIOS PROGRAMADOS:** Modalidad de prestación que comprende intervenciones no urgentes que requieren coordinación previa, agenda disponible y condiciones adecuadas de acceso. Serán ejecutados dentro de plazos estimativos sujetos a disponibilidad de Prestadores Autorizados y a las condiciones operativas de cada zona. El Beneficiario reconoce que las Asistencias o Servicios Programados no constituyen Emergencias y no implican compromiso de fecha exacta ni garantía de resolución inmediata del requerimiento, más allá del compromiso de Vaitty de dedicar sus mejores esfuerzos para prestar la asistencia en el menor tiempo posible.

**ACCIDENTE:** todo hecho súbito, fortuito, externo y violento, ajeno a la voluntad del Beneficiario o de terceros, que produzca un daño físico, lesión o deterioro material directo, inmediato, objetivamente verificable y debidamente constatado por Vaitty o por los profesionales designados por Vaitty.

**TOPE POR EVENTO:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty frente a un evento de asistencia (ya sea programada o de emergencia) de acuerdo con los Servicios contratados, el cual se estipula en cada Módulo Específico.

**CANTIDAD DE EVENTOS:** es el límite máximo de eventos disponibles correspondientes a los Servicios, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**TOPE ANUAL:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty considerando la sumatoria total de eventos utilizados durante la vigencia del Servicio, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del Beneficiario cuando se supere el Tope por Evento o el Tope Anual, establecido en la cobertura vigente para cada caso en cada Módulo Específico.

**REINTEGRO:** Monto de dinero expresado en pesos argentinos a entregar/reembolsar al Beneficiario cuando hubiera abonado gastos con relación a Servicios cubiertos, siempre y cuando se haya cumplido con las condiciones y procedimientos estipulados en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos aplicables.

**ÁREA DE COBERTURA:** los Servicios se brindarán en todo el territorio de la República Argentina y de acuerdo con las disponibilidades locales y horarios de los prestadores.

### **3. ALCANCE Y MODALIDADES DE PRESTACIÓN**

3.1. Los Servicios podrán prestarse bajo alguna de las siguientes formas:

- a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;
- b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.
- c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o

descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

3.2. Los Servicios, a través de alguna o algunas de las formas previstas en 3.1., podrán prestarse en situaciones de Emergencia o de Asistencia o Servicios Programados. La determinación de si una Solicitud corresponde a una Emergencia o a una Asistencia o Servicio Programado será efectuada exclusivamente por Vaitty, conforme criterios técnicos, operativos y de disponibilidad, sin que la elección de la modalidad genere para el Beneficiario derecho alguno a cuestionarla o exigir una forma distinta de prestación.

3.3. Vaitty asume la obligación de medios y no de resultado. La eficacia o el éxito del Servicio dependerá de factores ajenos a Vaitty y/o al Prestador Autorizado.

3.4. Los Módulos Específicos determinan el alcance concreto y las condiciones particulares de cada tipo de Servicio y sus Términos y Condiciones resultan aplicables conjuntamente con estos TyC Generales.

#### **4. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS**

4.1. Los Servicios, en todos los casos, deberán ser solicitados por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados. Vaitty no actúa de oficio ni interviene sin un requerimiento previo y válido del Beneficiario conforme al procedimiento establecido en estos TyC Generales.

4.2. Al momento de efectuar la Solicitud, el Beneficiario deberá identificarse, proporcionando los datos necesarios para validar su identidad y los requeridos con miras a la prestación de los Servicios. Seguidamente, realizará una descripción precisa de la necesidad, del evento y/o de los Servicios que desea solicitar. En caso de que el Beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, Vaitty no estará obligada a prestar los Servicios ni asumirá penalidad, responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los Servicios.

4.3. En una primera instancia, Vaitty evaluará el requerimiento y su comprensión o no en la cobertura aplicable al beneficiario. Seguidamente, y de estar la necesidad comprendida en los Servicios según la cobertura aplicable, Vaitty evaluará la posibilidad de prestación directa de los Servicios, en función de las características del requerimiento informado y las circunstancias del caso.

De resultar positivo el análisis previsto en el párrafo anterior, Vaitty determinará si corresponde su atención como Emergencia en función del tipo de necesidad, sus características y condiciones. En tal caso, la asistencia será provista con la mayor antelación posible.

Si el requerimiento, en cambio, en virtud de las características de la necesidad y en función del exclusivo criterio de Vaitty, no califica como Emergencia, pero sí constituye objeto de una Asistencia o Servicio Programado, Vaitty coordinará con el Beneficiario la ejecución de los Servicios dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la Solicitud y según la disponibilidad de Vaitty y sus Proveedores Autorizados.

4.4. En caso de que no sea posible la prestación Directa de los Servicios por cualquier motivo, se informará dicha circunstancia al Beneficiario, quien podrá optar por la prestación por Reintegro.

4.5. La prestación de los Servicios estará sujeta a la verificación de que el requerimiento del beneficiario integre la cobertura contratada.

## **5. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

5.1. A fin de acceder válidamente a los Servicios, el Beneficiario deberá cumplir, sin excepción, con las siguientes obligaciones:

- a) Ante una necesidad de asistencia, abstenerse de realizar gastos sin haber consultado y coordinado previamente con Vaitty a través del CAT o los Canales Habilitados, a fin de evitar erogaciones innecesarias o que no resulten posteriormente reembolsables en virtud de lo dispuesto en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;
- b) Identificarse debidamente como Beneficiario al momento de efectuar una Solicitud, ante los Proveedores Autorizados al momento de la ejecución del Servicio, o al momento de la adquisición del bien/producto alcanzado por un Descuento, en caso de corresponder;
- c) Brindar información completa, veraz y precisa durante todo el proceso de Solicitud, ejecución y eventual reintegro de los Servicios, absteniéndose de falsear, omitir o distorsionar datos que resulten relevantes para la prestación o validación de la asistencia;
- d) Conservar y remitir, en los casos en que le sea requerido, toda la documentación respaldatoria para tramitar el reintegro (facturas, comprobantes, constancias del servicio prestado, y demás documentos exigidos por Vaitty), dentro de los plazos y por los medios estipulados;
- e) Abstenerse de incurrir en cualquier tipo de conducta fraudulenta, entendiéndose por tal, entre otras, la presentación de documentación apócrifa, alterada o inexacta con el fin de obtener un reintegro indebido; la simulación o tergiversación de eventos; la omisión dolosa de circunstancias relevantes o de las cuales se derivaría una exclusión de los Servicios; o cualquier otra conducta que tenga por objeto o efecto obtener una prestación, reembolso o beneficio no debido;
- f) Comunicar a Vaitty, en tiempo y forma, cualquier circunstancia que pudiera afectar la correcta prestación del Servicio, incluyendo la imposibilidad de contacto, cambios en el domicilio declarado o en la situación del bien;
- g) Hacer un uso razonable de los Servicios, evitando solicitudes reiteradas, abusivas o fuera de los supuestos cubiertos según la cobertura que resulte aplicable, y respetando los límites, topes y exclusiones establecidos en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;
- h) Durante la ejecución del Servicio, el beneficiario deberá abstenerse de solicitar o permitir intervenciones simultáneas o superpuestas de terceros ajenos a Vaitty o a su red de Prestadores Autorizados. Cualquier efecto, daño, falla o desperfecto derivado de intervenciones de terceros exime a Vaitty de toda responsabilidad y podrá dar lugar a la denegatoria del Servicio o del eventual Reintegro.

5.2. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones precedentemente enumeradas podrá dar lugar a la denegación o suspensión del Servicio, la pérdida del derecho al reintegro, la exclusión como Beneficiario, y/o las acciones legales que correspondan, sin perjuicio del derecho de Vaitty a reclamar la devolución de cualquier suma abonada indebidamente.

## 6. REINTEGROS

6.1. EL Reintegro tendrá lugar siempre que:

- Frente a una Emergencia, no sea posible efectuar la Solicitud por medio de los Canales Habilitados debido a razones fundadas, tales como las circunstancias de la necesidad o de la localización;
- Por algún motivo no haya sido posible brindar los Servicios mediante prestación Directa según la evaluación al momento de la Solicitud, con comunicación de dicha situación por parte de Vaitty al Beneficiario durante la comunicación, habiéndose habilitado expresamente por parte de Vaitty la prestación por Reintegro;
- Que el Beneficiario hubiera efectuado la solicitud y se hubiera coordinado con Vaitty, por cualquier motivo, que la gestión del evento o necesidad de asistencia se realizará bajo esta modalidad, a criterio exclusivo de Vaitty en función de las condiciones y características de la necesidad;
- Se verifiquen otras situaciones expresamente previstas en estos TyC Generales.

6.2. En los casos en que el Reintegro resulte procedente, Vaitty reintegrará al Beneficiario los gastos incurridos, siempre que tales gastos correspondan a conceptos incluidos dentro del alcance y cobertura del Servicio según lo detallado en estos TyC Generales y el Módulo Específico, siempre contra la presentación de los comprobantes originales correspondientes, y conforme a los topes establecidos para cada caso en cada Módulo Específico. El reembolso se realizará mediante transferencia a una cuenta bancaria designada por el beneficiario.

6.3. En aquellos casos catalogados como Emergencia en que, por razones fundadas (como la localización del Beneficiario o las circunstancias de la necesidad), no hubiese sido posible efectuar la Solicitud a través de los Canales Habilitados, el Beneficiario podrá gestionar directamente la resolución del incidente o de la necesidad contactando y/o contratando por su cuenta un Prestador Externo. En todos los casos, el Beneficiario deberá informar a Vaitty el acaecimiento de la necesidad de asistencia desde el lugar de ocurrencia o lo antes posible, y siempre dentro de las setenta y dos (72) horas corridas de ocurrido el hecho o de haber sido asistido por un Prestador Externo. La solicitud de reintegro quedará sujeta al cumplimiento de este plazo y a la presentación de toda la documentación respaldatoria que justifique la necesidad, el carácter de la necesidad, la idoneidad/habitualidad/especialidad/matriculación del Prestador Externo para la prestación del servicio concreto del que se trate, el efectivo encuadre de la situación en el concepto de Emergencia en virtud de sus características y condiciones, y los gastos incurridos.

6.4. Vaitty no estará obligada a efectuar reintegro alguno de no cumplirse con las condiciones o el procedimiento aquí estipulado, de manera completa y en los plazos previstos.

6.5. El monto a reintegrar por Vaitty estará limitado, en todos los casos, al tope máximo aplicable según el tipo de servicio conforme a lo establecido para cada caso en cada Módulo Específico. Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

6.6. Cuando el beneficiario recurra por su cuenta a un Prestador Externo, en los casos admitidos, se entenderá que lo hace bajo su exclusiva responsabilidad, considerando a dicho prestador como un agente directo propio, sin que exista recurso alguno contra Vaitty. En consecuencia, el Beneficiario reconoce que Vaitty no interviene en la prestación efectuada por Prestadores

Externos, por lo que exonera a Vaitty de toda responsabilidad respecto de las condiciones técnicas, instrumentos utilizados, terapias aplicadas o indicadas, medicamentos proporcionados o recetados, las cualificaciones del Prestador Externo, los métodos empleados, insumos utilizados, resultados obtenidos, mala praxis en general y, en forma amplia, de cualquier consecuencia que se derive de su intervención, ya sea por acción u omisión, incluidas las de su personal o las de aquellos de los que se valga para la ejecución de sus servicios.

6.7. En caso de que aplique la prestación por reintegro, el beneficiario deberá presentar la documentación (comprobantes, facturas, recibos y otros documentos respaldatorios) dentro del plazo requerido por Vaitty, por medio de los Canales Habilitados. En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la documentación original que acredite la causa y el monto del gasto incurrido.

6.8. Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos y veraces, Vaitty lo procesará y reembolsará el importe al Beneficiario dentro de las setenta y dos (72) horas hábiles hasta el tope establecido según la cobertura aplicable para la prestación o el servicio en cuestión. A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, Vaitty tomará como base la cobertura que hubiere aplicado de haber el Beneficiario solicitado los Servicios en el momento de ocurridos los hechos que motivaron la asistencia. A su vez, Vaitty podrá solicitar la información adicional que considere necesaria sobre los detalles desarrollados en las constancias y comprobantes entregados. Queda a exclusivo criterio de Vaitty, la efectivización o no de los reintegros solicitados en función de la evaluación del cumplimiento de los requisitos previstos en los presentes TyC Generales y en el Módulo Específico aplicable por parte del Beneficiario, renunciando el Beneficiario a cualquier reclamo fundado en dicho motivo en relación con la denegatoria de los reintegros.

6.9. En ningún caso será efectuado el reintegro de montos de servicios prestados por Prestadores Externos que tuvieren algún grado de parentesco (de consanguinidad o por afinidad) de hasta tercer grado con los Beneficiarios, o cuando no se acredite fehacientemente la matriculación, idoneidad y/o habitualidad del Prestador Externo.

6.10. Vaitty podrá reducir o rechazar total o parcialmente el reintegro cuando la documentación no sea clara, completa o congruente con el hecho informado.

6.11. La simple presentación de comprobantes no genera derecho automático al reintegro.

## **7. EXCEDENTES**

En los casos donde el valor de la prestación de los Servicios o de la asistencia ejecutada en favor del Beneficiario supere el tope de cobertura aplicable según lo establecido en el Módulo Específico aplicable para cada caso, el Beneficiario deberá abonar la diferencia correspondiente al excedente no cubierto. Vaitty, en cada caso, informará expresamente el monto del excedente y el modo de pago, pudiendo indicar que el mismo sea abonado directamente al Prestador Autorizado, a Vaitty, o a la persona o entidad que esta última designe, según corresponda a la modalidad operativa aplicable.

Ante la procedencia del Servicio bajo la modalidad Reintegro según lo estipulado en los presentes TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el monto a reintegrar por Vaitty al Beneficiario estará limitado, en todos los casos, al tope máximo de cobertura aplicable según el tipo de Servicio conforme a lo establecido para cada caso en el Módulo Específico aplicable.

Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

## **8. DESCUENTOS**

Es una modalidad excepcional de prestación aplicable únicamente en los casos previstos en los Módulos Específicos correspondientes, mediante la cual el Beneficiario podrá acceder a reducciones, bonificaciones, promociones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos, suministrados o comercializados por terceros independientes (“Proveedores Asociados”), cuya información será puesta a disposición por Vaitty a través de los Canales Habilitados.

La intervención de Vaitty se limita exclusivamente a facilitar el acceso del Beneficiario al beneficio o promoción de que se trate, sin que ello implique:

- a) la intermediación, representación, agencia o mandato a favor de los Proveedores Asociados;
- b) la participación en la comercialización, provisión, entrega o implementación del producto o servicio;
- c) la verificación de calidad, idoneidad, disponibilidad, cumplimiento, garantía o condiciones contractuales de los productos o servicios alcanzados;
- d) la asunción de responsabilidad alguna por incumplimientos, daños, vicios, fallas o cualquier otro perjuicio derivado de la contratación realizada directamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado.

El Beneficiario reconoce y acepta que cualquier adquisición de productos o servicios realizada bajo esta modalidad se celebra exclusivamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado, quedando Vaitty completamente exonerada de responsabilidad por la ejecución, satisfacción, resultado, garantías o cumplimiento contractual de dicha relación.

Los descuentos o promociones podrán estar sujetos a condiciones, plazos, restricciones, cupos, variaciones o disponibilidad impuesta por los respectivos Proveedores Asociados, sin que Vaitty garantice su continuidad, vigencia ni monto.

## **9. EXCLUSIONES GENERALES**

Además de las exclusiones particulares establecidas en cada Módulo Específico, quedan excluidos:

- a) Servicios no previstos en los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario;
- b) Solicitudes basadas en información falsa, contradictoria o insuficiente;
- c) Casos en que el Beneficiario actúe con dolo, mala fe o abuso del Servicio;
- d) Atenciones solicitadas fuera del territorio de la República Argentina.
- e) Servicios provistos por establecimientos o prestadores no autorizados por Vaitty.

f) Incumplimiento de las obligaciones del beneficiario establecidas en estos TyC Generales o en los Módulos Específicos.

g) Cualquier Solicitud o requerimiento en que el Beneficiario no acredite su identidad o su condición de tal.

h) Cualquier Solicitud o requerimiento respecto de la cual Vaitty advierta que el Beneficiario incumple o ha incumplido cualquiera de las obligaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.

i) Vaitty y/o los Prestadores Autorizados podrán rechazar, suspender o postergar la prestación del Servicio cuando el lugar del incidente no reúna condiciones razonables de seguridad, salubridad, accesibilidad o estabilidad estructural; cuando existan riesgos para el Prestador o para terceros; o cuando las condiciones del entorno impidan o dificulten la ejecución segura del Servicio.

## **10. RESPONSABILIDAD**

10.1. Vaitty asume exclusivamente una obligación de medios y no garantiza resultados, tiempos de respuesta específicos, disponibilidad de Prestadores ni la eficacia final de las intervenciones coordinadas o sugeridas.

10.2. En ningún caso Vaitty será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo —sin limitarse a— lucro cesante, pérdida de chance, pérdida de datos, información, configuraciones, claves, ingresos, ganancias, uso, valor o funcionalidad de bienes, equipos, sistemas, mascotas, vehículos o instalaciones.

10.3. Vaitty tampoco será responsable por hechos atribuibles a:

a) actos u omisiones del Beneficiario;

b) incumplimientos de terceros, incluidos Prestadores Autorizados o Prestadores Externos contratados directamente por el Beneficiario;

c) imposibilidad de prestar el Servicio por caso fortuito, fuerza mayor, condiciones climáticas, falta de disponibilidad técnica o razones de seguridad;

d) situaciones derivadas de instalaciones defectuosas, intervenciones previas, falta de mantenimiento o condiciones preexistentes no declaradas.

10.4. La responsabilidad total y acumulada de Vaitty frente al Beneficiario, derivada de cualquiera de los Servicios o Módulos Específicos, quedará limitada en todos los casos al valor máximo de la prima o tarifa mensual correspondiente al mes en curso, cualquiera sea la causa o el fundamento del reclamo. Esta limitación aplica incluso en casos de culpa leve.

10.5. Los Prestadores Autorizados actúan en forma autónoma e independiente, bajo su exclusiva responsabilidad técnica o profesional. La intervención del Prestador Autorizado configura una relación directa entre éste y el beneficiario, sin que exista vínculo laboral, societario, de dependencia, agencia, representación o mandato entre el Prestador y Vaitty. Por lo tanto, Vaitty no asume responsabilidad por sus actos, diagnósticos, intervenciones, errores, omisiones ni por cualquier daño directo o indirecto que pudiera derivarse de su actuación.

10.6. Ninguna información, recomendación o sugerencia brindada por Vaitty a través de los Canales Habilitados, por un Prestador Autorizado o por la plataforma de Vaitty constituye garantía, compromiso de resultado o asunción de responsabilidad adicional alguna por parte de Vaitty.

10.7. El Beneficiario reconoce y acepta que la utilización de los Servicios y de los Módulos Específicos se realiza bajo su exclusiva responsabilidad, debiendo adoptar todas las medidas necesarias de seguridad, prevención y custodia de bienes, equipos, mascotas, datos y documentación involucrados.

10.8. Vaitty no será responsable por demoras, interrupciones o imposibilidad de prestar el Servicio cuando ello se derive de caso fortuito, fuerza mayor, eventos climáticos extraordinarios, restricciones de circulación, cortes de energía o conectividad, actos de terceros, huelgas, bloqueos, disturbios, desastres naturales o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de Vaitty.

## **11. MODIFICACIONES**

Vaitty podrá modificar en cualquier momento los presentes TyC Generales. Las modificaciones serán comunicadas a los Beneficiarios por los Canales Habilitados y entrarán en vigor desde su publicación o comunicación.

## **12. INTERPRETACIÓN Y PRIORIDAD DOCUMENTAL. MÓDULOS COMBINADOS**

12.1. En caso de contradicción entre los presentes TyC Generales y un Módulo Específico, prevalecerán las disposiciones del Módulo respecto del ámbito de servicio que regula.

12.2. Cuando el beneficiario haya contratado más de un servicio de asistencia ofrecido por Vaitty, cada Módulo Específico se aplicará únicamente respecto del Servicio al que se refiere y no modificará, ampliará ni reducirá las condiciones del resto de los Módulos.

Las coberturas, exclusiones, límites, topes, alcances y modalidades de prestación son independientes para cada Módulo, sin acumulación entre ellos, salvo disposición expresa en contrario. La activación de uno o varios módulos no amplía el alcance de ninguno, ni genera derecho a reclamaciones cruzadas o duplicadas. Las exclusiones aplicables a cada Módulo se consideran complementarias y podrán sumarse entre sí.

### **T&C Salud PREMIUM - Qualia Servicios**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

FAST HOME SERVICES S.A.S., CUIT N° 30-71516755-3 ("Vaitty"), es una empresa que organiza, administra y coordina prestaciones de asistencia a través de su Centro de Atención Telefónica ("CAT"), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y mediante una red de prestadores técnicos, profesionales o especializados. Los Servicios podrán ser provistos en forma remota, telefónica, virtual o presencial, según el tipo de asistencia requerida y el alcance del Módulo contratado.

La aceptación de estos Términos y Condiciones Generales ("TyC Generales") constituye condición necesaria para la utilización de cualquiera de los Servicios, así como de los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario.

## 2. DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de los presentes TyC Generales, los términos indicados a continuación tendrán el siguiente significado:

**CAT:** Centro de Atención Telefónica de Vaitty.

**SERVICIOS:** Conjunto de actividades y/o prestaciones de asistencia organizadas, gestionadas y coordinadas por Vaitty, orientadas a atender situaciones, necesidades o contingencias de los Beneficiarios conforme estos TyC Generales y al Módulo aplicable.

**FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los Servicios podrán prestarse a través de las siguientes formas:

- a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;
- b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y del Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.
- c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

**BENEFICIARIO:** Persona humana que, en virtud de una contratación directa con Vaitty o por su relación con un tercero contratante, ha aceptado los presentes TyC Generales y se encuentra habilitada a utilizar los Servicios incluidos en los Módulos activados en su favor.

**PRESTADOR AUTORIZADO:** Persona humana o jurídica técnicamente idónea, independiente y ajena a Vaitty, que interviene en la ejecución de los Servicios. El Prestador Autorizado actúa bajo su exclusiva responsabilidad profesional, sin relación laboral con Vaitty.

**PRESTADOR EXTERNO:** Proveedor técnico o profesional ajeno a la red habitual de Vaitty, cuya intervención puede ser aceptada únicamente para supuestos de reintegros, en los casos y bajo las condiciones previstas en los Módulos Específicos.

**MÓDULO ESPECÍFICO:** Documento complementario a los presentes TyC Generales que regula un área de asistencia particular (Hogar, Mascotas, Movilidad, Tecnología, Salud, etc.). Cada Módulo contiene definiciones propias, servicios incluidos, procedimientos particulares, limitaciones y exclusiones aplicables únicamente a dicho ámbito.

**SOLICITUD:** Requerimiento formulado por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados a fin de activar o requerir un Servicio contemplado en alguno de los Módulos Específicos.

**CANALES HABILITADOS:** Son los medios de contacto establecidos por Vaitty por medio de los cuales el Beneficiario puede efectuar Solicitudes de asistencia, requerimientos operativos, gestiones de reintegro u otras comunicaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.

**EMERGENCIA:** Situación, evaluación o evento que, según el exclusivo criterio de Vaitty, requiera atención prioritaria o inmediata. La asistencia requerida tras el acaecimiento de un evento encuadrado como Emergencia puede solicitarse en cualquier momento, sin necesidad de gestión anticipada. En tales casos, la asistencia se prestará con la mayor celeridad posible tras la solicitud del Beneficiario siempre que, a exclusivo criterio de Vaitty, el evento califique como Emergencia y se encuentre incluido en los supuestos expresamente contemplados en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable.

**ASISTENCIA O SERVICIOS PROGRAMADOS:** Modalidad de prestación que comprende intervenciones no urgentes que requieren coordinación previa, agenda disponible y condiciones adecuadas de acceso. Serán ejecutados dentro de plazos estimativos sujetos a disponibilidad de Prestadores Autorizados y a las condiciones operativas de cada zona. El Beneficiario reconoce que las Asistencias o Servicios Programados no constituyen Emergencias y no implican compromiso de fecha exacta ni garantía de resolución inmediata del requerimiento, más allá del compromiso de Vaitty de dedicar sus mejores esfuerzos para prestar la asistencia en el menor tiempo posible.

**ACCIDENTE:** todo hecho súbito, fortuito, externo y violento, ajeno a la voluntad del Beneficiario o de terceros, que produzca un daño físico, lesión o deterioro material directo, inmediato, objetivamente verificable y debidamente constatado por Vaitty o por los profesionales designados por Vaitty.

**TOPE POR EVENTO:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty frente a un evento de asistencia (ya sea programada o de emergencia) de acuerdo con los Servicios contratados, el cual se estipula en cada Módulo Específico.

**CANTIDAD DE EVENTOS:** es el límite máximo de eventos disponibles correspondientes a los Servicios, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**TOPE ANUAL:** es el límite máximo de cobertura expresado en pesos argentinos a ser proporcionado por Vaitty considerando la sumatoria total de eventos utilizados durante la vigencia del Servicio, estipulado para cada caso en cada Módulo Específico.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del Beneficiario cuando se supere el Tope por Evento o el Tope Anual, establecido en la cobertura vigente para cada caso en cada Módulo Específico.

**REINTEGRO:** Monto de dinero expresado en pesos argentinos a entregar/reembolsar al Beneficiario cuando hubiera abonado gastos con relación a Servicios cubiertos, siempre y

cuando se haya cumplido con las condiciones y procedimientos estipulados en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos aplicables.

**ÁREA DE COBERTURA:** los Servicios se brindarán en todo el territorio de la República Argentina y de acuerdo con las disponibilidades locales y horarios de los prestadores.

### **3. ALCANCE Y MODALIDADES DE PRESTACIÓN**

3.1. Los Servicios podrán prestarse bajo alguna de las siguientes formas:

a) Directa: consiste en la prestación de los Servicios a través de los Prestadores Autorizados;

b) Reintegro: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios aplicable únicamente cuando, ante una necesidad de asistencia comprendida en el marco de estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el Beneficiario haya gestionado por su cuenta la solución del incidente mediante la contratación directa de un Prestador Externo. El reintegro procederá exclusivamente en los supuestos expresamente habilitados y siempre que el beneficiario cumpla íntegramente con los requisitos, plazos, límites y condiciones establecidos por Vaitty para esta modalidad, sin que la sola presentación de comprobantes genere derecho automático a su percepción.

c) Descuento: Modalidad excepcional de prestación de los Servicios, según el Módulo aplicable, que consiste en la posibilidad de que el Beneficiario acceda a reducciones, bonificaciones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos o comercializados por terceros informados por Vaitty. Vaitty no interviene en la dispensa, entrega, comercialización ni en la calidad o idoneidad de los productos alcanzados, limitándose a facilitar el acceso del beneficiario al beneficio o promoción, sin asumir responsabilidad alguna por el producto adquirido.

3.2. Los Servicios, a través de alguna o algunas de las formas previstas en 3.1., podrán prestarse en situaciones de Emergencia o de Asistencia o Servicios Programados. La determinación de si una Solicitud corresponde a una Emergencia o a una Asistencia o Servicio Programado será efectuada exclusivamente por Vaitty, conforme criterios técnicos, operativos y de disponibilidad, sin que la elección de la modalidad genere para el Beneficiario derecho alguno a cuestionarla o exigir una forma distinta de prestación.

3.3. Vaitty asume la obligación de medios y no de resultado. La eficacia o el éxito del Servicio dependerá de factores ajenos a Vaitty y/o al Prestador Autorizado.

3.4. Los Módulos Específicos determinan el alcance concreto y las condiciones particulares de cada tipo de Servicio y sus Términos y Condiciones resultan aplicables conjuntamente con estos TyC Generales.

### **4. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS**

4.1. Los Servicios, en todos los casos, deberán ser solicitados por el Beneficiario a través de los Canales Habilitados. Vaitty no actúa de oficio ni interviene sin un requerimiento previo y válido del Beneficiario conforme al procedimiento establecido en estos TyC Generales.

4.2. Al momento de efectuar la Solicitud, el Beneficiario deberá identificarse, proporcionando los datos necesarios para validar su identidad y los requeridos con miras a la prestación de los Servicios. Seguidamente, realizará una descripción precisa de la necesidad, del evento y/o de los Servicios que desea solicitar. En caso de que el Beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, Vaitty no estará obligada a prestar los Servicios ni asumirá penalidad, responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los Servicios.

4.3. En una primera instancia, Vaitty evaluará el requerimiento y su comprensión o no en la cobertura aplicable al beneficiario. Seguidamente, y de estar la necesidad comprendida en los Servicios según la cobertura aplicable, Vaitty evaluará la posibilidad de prestación directa de los Servicios, en función de las características del requerimiento informado y las circunstancias del caso.

De resultar positivo el análisis previsto en el párrafo anterior, Vaitty determinará si corresponde su atención como Emergencia en función del tipo de necesidad, sus características y condiciones. En tal caso, la asistencia será provista con la mayor antelación posible.

Si el requerimiento, en cambio, en virtud de las características de la necesidad y en función del exclusivo criterio de Vaitty, no califica como Emergencia, pero sí constituye objeto de una Asistencia o Servicio Programado, Vaitty coordinará con el Beneficiario la ejecución de los Servicios dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la Solicitud y según la disponibilidad de Vaitty y sus Proveedores Autorizados.

4.4. En caso de que no sea posible la prestación Directa de los Servicios por cualquier motivo, se informará dicha circunstancia al Beneficiario, quien podrá optar por la prestación por Reintegro.

4.5. La prestación de los Servicios estará sujeta a la verificación de que el requerimiento del beneficiario integre la cobertura contratada.

## **5. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

5.1. A fin de acceder válidamente a los Servicios, el Beneficiario deberá cumplir, sin excepción, con las siguientes obligaciones:

- a) Ante una necesidad de asistencia, abstenerse de realizar gastos sin haber consultado y coordinado previamente con Vaitty a través del CAT o los Canales Habilitados, a fin de evitar erogaciones innecesarias o que no resulten posteriormente reembolsables en virtud de lo dispuesto en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;
- b) Identificarse debidamente como Beneficiario al momento de efectuar una Solicitud, ante los Proveedores Autorizados al momento de la ejecución del Servicio, o al momento de la adquisición del bien/producto alcanzado por un Descuento, en caso de corresponder;
- c) Brindar información completa, veraz y precisa durante todo el proceso de Solicitud, ejecución y eventual reintegro de los Servicios, absteniéndose de falsear, omitir o distorsionar datos que resulten relevantes para la prestación o validación de la asistencia;
- d) Conservar y remitir, en los casos en que le sea requerido, toda la documentación respaldatoria para tramitar el reintegro (facturas, comprobantes, constancias del servicio prestado, y demás documentos exigidos por Vaitty), dentro de los plazos y por los medios estipulados;

e) Abstenerse de incurrir en cualquier tipo de conducta fraudulenta, entendiéndose por tal, entre otras, la presentación de documentación apócrifa, alterada o inexacta con el fin de obtener un reintegro indebido; la simulación o tergiversación de eventos; la omisión dolosa de circunstancias relevantes o de las cuales se derivaría una exclusión de los Servicios; o cualquier otra conducta que tenga por objeto o efecto obtener una prestación, reembolso o beneficio no debido;

f) Comunicar a Vaitty, en tiempo y forma, cualquier circunstancia que pudiera afectar la correcta prestación del Servicio, incluyendo la imposibilidad de contacto, cambios en el domicilio declarado o en la situación del bien;

g) Hacer un uso razonable de los Servicios, evitando solicitudes reiteradas, abusivas o fuera de los supuestos cubiertos según la cobertura que resulte aplicable, y respetando los límites, topes y exclusiones establecidos en estos TyC Generales y el Módulo Específico aplicable;

h) Durante la ejecución del Servicio, el beneficiario deberá abstenerse de solicitar o permitir intervenciones simultáneas o superpuestas de terceros ajenos a Vaitty o a su red de Prestadores Autorizados. Cualquier efecto, daño, falla o desperfecto derivado de intervenciones de terceros exime a Vaitty de toda responsabilidad y podrá dar lugar a la denegatoria del Servicio o del eventual Reintegro.

5.2. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones precedentemente enumeradas podrá dar lugar a la denegación o suspensión del Servicio, la pérdida del derecho al reintegro, la exclusión como Beneficiario, y/o las acciones legales que correspondan, sin perjuicio del derecho de Vaitty a reclamar la devolución de cualquier suma abonada indebidamente.

## **6. REINTEGROS**

6.1. EL Reintegro tendrá lugar siempre que:

- Frente a una Emergencia, no sea posible efectuar la Solicitud por medio de los Canales Habilitados debido a razones fundadas, tales como las circunstancias de la necesidad o de la localización;
- Por algún motivo no haya sido posible brindar los Servicios mediante prestación Directa según la evaluación al momento de la Solicitud, con comunicación de dicha situación por parte de Vaitty al Beneficiario durante la comunicación, habiéndose habilitado expresamente por parte de Vaitty la prestación por Reintegro;
- Que el Beneficiario hubiera efectuado la solicitud y se hubiera coordinado con Vaitty, por cualquier motivo, que la gestión del evento o necesidad de asistencia se realizará bajo esta modalidad, a criterio exclusivo de Vaitty en función de las condiciones y características de la necesidad;
- Se verifiquen otras situaciones expresamente previstas en estos TyC Generales.

6.2. En los casos en que el Reintegro resulte procedente, Vaitty reintegrará al Beneficiario los gastos incurridos, siempre que tales gastos correspondan a conceptos incluidos dentro del alcance y cobertura del Servicio según lo detallado en estos TyC Generales y el Módulo Específico, siempre contra la presentación de los comprobantes originales correspondientes, y conforme a los topes establecidos para cada caso en cada Módulo Específico. El reembolso se realizará mediante transferencia a una cuenta bancaria designada por el beneficiario.

6.3. En aquellos casos catalogados como Emergencia en que, por razones fundadas (como la localización del Beneficiario o las circunstancias de la necesidad), no hubiese sido posible efectuar la Solicitud a través de los Canales Habilitados, el Beneficiario podrá gestionar directamente la resolución del incidente o de la necesidad contactando y/o contratando por su cuenta un Prestador Externo. En todos los casos, el Beneficiario deberá informar a Vaitty el acaecimiento de la necesidad de asistencia desde el lugar de ocurrencia o lo antes posible, y siempre dentro de las setenta y dos (72) horas corridas de ocurrido el hecho o de haber sido asistido por un Prestador Externo. La solicitud de reintegro quedará sujeta al cumplimiento de este plazo y a la presentación de toda la documentación respaldatoria que justifique la necesidad, el carácter de la necesidad, la idoneidad/habitualidad/especialidad/matriculación del Prestador Externo para la prestación del servicio concreto del que se trate, el efectivo encuadre de la situación en el concepto de Emergencia en virtud de sus características y condiciones, y los gastos incurridos.

6.4. Vaitty no estará obligada a efectuar reintegro alguno de no cumplirse con las condiciones o el procedimiento aquí estipulado, de manera completa y en los plazos previstos.

6.5. El monto a reintegrar por Vaitty estará limitado, en todos los casos, al tope máximo aplicable según el tipo de servicio conforme a lo establecido para cada caso en cada Módulo Específico. Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

6.6. Cuando el beneficiario recurra por su cuenta a un Prestador Externo, en los casos admitidos, se entenderá que lo hace bajo su exclusiva responsabilidad, considerando a dicho prestador como un agente directo propio, sin que exista recurso alguno contra Vaitty. En consecuencia, el Beneficiario reconoce que Vaitty no interviene en la prestación efectuada por Prestadores Externos, por lo que exonera a Vaitty de toda responsabilidad respecto de las condiciones técnicas, instrumentos utilizados, terapias aplicadas o indicadas, medicamentos proporcionados o recetados, las cualificaciones del Prestador Externo, los métodos empleados, insumos utilizados, resultados obtenidos, mala praxis en general y, en forma amplia, de cualquier consecuencia que se derive de su intervención, ya sea por acción u omisión, incluidas las de su personal o las de aquellos de los que se valga para la ejecución de sus servicios.

6.7. En caso de que aplique la prestación por reintegro, el beneficiario deberá presentar la documentación (comprobantes, facturas, recibos y otros documentos respaldatorios) dentro del plazo requerido por Vaitty, por medio de los Canales Habilitados. En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la documentación original que acredite la causa y el monto del gasto incurrido.

6.8. Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos y veraces, Vaitty lo procesará y reembolsará el importe al Beneficiario dentro de las setenta y dos (72) horas hábiles hasta el tope establecido según la cobertura aplicable para la prestación o el servicio en cuestión. A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, Vaitty tomará como base la cobertura que hubiere aplicado de haber el Beneficiario solicitado los Servicios en el momento de ocurridos los hechos que motivaron la asistencia. A su vez, Vaitty podrá solicitar la información adicional que considere necesaria sobre los detalles desarrollados en las constancias y comprobantes entregados. Queda a exclusivo criterio de Vaitty, la efectivización o no de los reintegros solicitados en función de la evaluación del cumplimiento de los requisitos previstos en los presentes TyC Generales y en el Módulo Específico aplicable por parte del Beneficiario, renunciando el Beneficiario a cualquier reclamo fundado en dicho motivo en relación con la denegatoria de los reintegros.

6.9. En ningún caso será efectuado el reintegro de montos de servicios prestados por Prestadores Externos que tuvieren algún grado de parentesco (de consanguinidad o por afinidad) de hasta tercer grado con los Beneficiarios, o cuando no se acredite fehacientemente la matriculación, idoneidad y/o habitualidad del Prestador Externo.

6.10. Vaitty podrá reducir o rechazar total o parcialmente el reintegro cuando la documentación no sea clara, completa o congruente con el hecho informado.

6.11. La simple presentación de comprobantes no genera derecho automático al reintegro.

## **7. EXCEDENTES**

En los casos donde el valor de la prestación de los Servicios o de la asistencia ejecutada en favor del Beneficiario supere el tope de cobertura aplicable según lo establecido en el Módulo Específico aplicable para cada caso, el Beneficiario deberá abonar la diferencia correspondiente al excedente no cubierto. Vaitty, en cada caso, informará expresamente el monto del excedente y el modo de pago, pudiendo indicar que el mismo sea abonado directamente al Prestador Autorizado, a Vaitty, o a la persona o entidad que esta última designe, según corresponda a la modalidad operativa aplicable.

Ante la procedencia del Servicio bajo la modalidad Reintegro según lo estipulado en los presentes TyC Generales y el Módulo Específico aplicable, el monto a reintegrar por Vaitty al Beneficiario estará limitado, en todos los casos, al tope máximo de cobertura aplicable según el tipo de Servicio conforme a lo establecido para cada caso en el Módulo Específico aplicable. Vaitty no reintegrará suma alguna por encima de dicho tope, aun cuando el gasto efectivamente incurrido por el beneficiario haya sido superior.

## **8. DESCUENTOS**

Es una modalidad excepcional de prestación aplicable únicamente en los casos previstos en los Módulos Específicos correspondientes, mediante la cual el Beneficiario podrá acceder a reducciones, bonificaciones, promociones o descuentos en el precio de determinados productos o servicios ofrecidos, suministrados o comercializados por terceros independientes ("Proveedores Asociados"), cuya información será puesta a disposición por Vaitty a través de los Canales Habilitados.

La intervención de Vaitty se limita exclusivamente a facilitar el acceso del Beneficiario al beneficio o promoción de que se trate, sin que ello implique:

- a) la intermediación, representación, agencia o mandato a favor de los Proveedores Asociados;
- b) la participación en la comercialización, provisión, entrega o implementación del producto o servicio;
- c) la verificación de calidad, idoneidad, disponibilidad, cumplimiento, garantía o condiciones contractuales de los productos o servicios alcanzados;

d) la asunción de responsabilidad alguna por incumplimientos, daños, vicios, fallas o cualquier otro perjuicio derivado de la contratación realizada directamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado.

El Beneficiario reconoce y acepta que cualquier adquisición de productos o servicios realizada bajo esta modalidad se celebra exclusivamente entre el Beneficiario y el Proveedor Asociado, quedando Vaitty completamente exonerada de responsabilidad por la ejecución, satisfacción, resultado, garantías o cumplimiento contractual de dicha relación.

Los descuentos o promociones podrán estar sujetos a condiciones, plazos, restricciones, cupos, variaciones o disponibilidad impuesta por los respectivos Proveedores Asociados, sin que Vaitty garantice su continuidad, vigencia ni monto.

## **9. EXCLUSIONES GENERALES**

Además de las exclusiones particulares establecidas en cada Módulo Específico, quedan excluidos:

- a) Servicios no previstos en los Módulos Específicos activados en favor del Beneficiario;
- b) Solicitudes basadas en información falsa, contradictoria o insuficiente;
- c) Casos en que el Beneficiario actúe con dolo, mala fe o abuso del Servicio;
- d) Atenciones solicitadas fuera del territorio de la República Argentina.
- e) Servicios provistos por establecimientos o prestadores no autorizados por Vaitty.
- f) Incumplimiento de las obligaciones del beneficiario establecidas en estos TyC Generales o en los Módulos Específicos.
- g) Cualquier Solicitud o requerimiento en que el Beneficiario no acredite su identidad o su condición de tal.
- h) Cualquier Solicitud o requerimiento respecto de la cual Vaitty advierta que el Beneficiario incumple o ha incumplido cualquiera de las obligaciones previstas en estos TyC Generales y en los Módulos Específicos.
- i) Vaitty y/o los Prestadores Autorizados podrán rechazar, suspender o postergar la prestación del Servicio cuando el lugar del incidente no reúna condiciones razonables de seguridad, salubridad, accesibilidad o estabilidad estructural; cuando existan riesgos para el Prestador o para terceros; o cuando las condiciones del entorno impidan o dificulten la ejecución segura del Servicio.

## **10. RESPONSABILIDAD**

10.1. Vaitty asume exclusivamente una obligación de medios y no garantiza resultados, tiempos de respuesta específicos, disponibilidad de Prestadores ni la eficacia final de las intervenciones coordinadas o sugeridas.

10.2. En ningún caso Vaitty será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo —sin limitarse a— lucro cesante, pérdida de chance, pérdida de datos, información, configuraciones, claves, ingresos, ganancias, uso, valor o funcionalidad de bienes, equipos, sistemas, mascotas, vehículos o instalaciones.

10.3. Vaitty tampoco será responsable por hechos atribuibles a:

- a) actos u omisiones del Beneficiario;
- b) incumplimientos de terceros, incluidos Prestadores Autorizados o Prestadores Externos contratados directamente por el Beneficiario;
- c) imposibilidad de prestar el Servicio por caso fortuito, fuerza mayor, condiciones climáticas, falta de disponibilidad técnica o razones de seguridad;
- d) situaciones derivadas de instalaciones defectuosas, intervenciones previas, falta de mantenimiento o condiciones preexistentes no declaradas.

10.4. La responsabilidad total y acumulada de Vaitty frente al Beneficiario, derivada de cualquiera de los Servicios o Módulos Específicos, quedará limitada en todos los casos al valor máximo de la prima o tarifa mensual correspondiente al mes en curso, cualquiera sea la causa o el fundamento del reclamo. Esta limitación aplica incluso en casos de culpa leve.

10.5. Los Prestadores Autorizados actúan en forma autónoma e independiente, bajo su exclusiva responsabilidad técnica o profesional. La intervención del Prestador Autorizado configura una relación directa entre éste y el beneficiario, sin que exista vínculo laboral, societario, de dependencia, agencia, representación o mandato entre el Prestador y Vaitty. Por lo tanto, Vaitty no asume responsabilidad por sus actos, diagnósticos, intervenciones, errores, omisiones ni por cualquier daño directo o indirecto que pudiera derivarse de su actuación.

10.6. Ninguna información, recomendación o sugerencia brindada por Vaitty a través de los Canales Habilitados, por un Prestador Autorizado o por la plataforma de Vaitty constituye garantía, compromiso de resultado o asunción de responsabilidad adicional alguna por parte de Vaitty.

10.7. El Beneficiario reconoce y acepta que la utilización de los Servicios y de los Módulos Específicos se realiza bajo su exclusiva responsabilidad, debiendo adoptar todas las medidas necesarias de seguridad, prevención y custodia de bienes, equipos, mascotas, datos y documentación involucrados.

10.8. Vaitty no será responsable por demoras, interrupciones o imposibilidad de prestar el Servicio cuando ello se derive de caso fortuito, fuerza mayor, eventos climáticos extraordinarios, restricciones de circulación, cortes de energía o conectividad, actos de terceros, huelgas, bloqueos, disturbios, desastres naturales o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de Vaitty.

## **11. MODIFICACIONES**

Vaitty podrá modificar en cualquier momento los presentes TyC Generales. Las modificaciones serán comunicadas a los Beneficiarios por los Canales Habilitados y entrarán en vigor desde su publicación o comunicación.

## **12. INTERPRETACIÓN Y PRIORIDAD DOCUMENTAL. MÓDULOS COMBINADOS**

12.1. En caso de contradicción entre los presentes TyC Generales y un Módulo Específico, prevalecerán las disposiciones del Módulo respecto del ámbito de servicio que regula.

12.2. Cuando el beneficiario haya contratado más de un servicio de asistencia ofrecido por Vaitty, cada Módulo Específico se aplicará únicamente respecto del Servicio al que se refiere y no modificará, ampliará ni reducirá las condiciones del resto de los Módulos.

Las coberturas, exclusiones, límites, topes, alcances y modalidades de prestación son independientes para cada Módulo, sin acumulación entre ellos, salvo disposición expresa en contrario. La activación de uno o varios módulos no amplía el alcance de ninguno, ni genera derecho a reclamaciones cruzadas o duplicadas. Las exclusiones aplicables a cada Módulo se consideran complementarias y podrán sumarse entre sí.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES SALUD**

### **1. OBJETO DEL SERVICIO**

El presente Módulo regula los alcances, coberturas, exclusiones y limitaciones aplicables a los servicios de Vaitty en relación con la prestación de asistencia en Salud en favor del Beneficiario y por parte de Prestadores independientes, ya sea Autorizados o Externos (en adelante, los “TyC Salud”).

En el marco de la ejecución de los Servicios contemplados en estos TyC Salud, Vaitty facilita a los Beneficiarios el acceso a prestaciones de asistencia en salud ejecutadas por profesionales independientes. Vaitty no es un establecimiento de salud ni brinda servicios en materia de salud por sí misma. Todas las prestaciones profesionales están a cargo exclusivo de Proveedores Autorizados o Proveedores Externos, quienes actúan bajo su exclusiva responsabilidad. Nada de lo establecido en estos TyC Salud podrá interpretarse como relación laboral, societaria o de mandato entre Vaitty y los Prestadores Autorizados y/o Externos ni en el sentido de adjudicarle a Vaitty el carácter de proveedor en materia de servicios de salud.

La disponibilidad de los Servicios está sujeta a la agenda, disponibilidad geográfica y operatividad de los Prestadores Autorizados y/o Externos. Vaitty no garantiza tiempos específicos de respuesta ni la disponibilidad inmediata de profesionales en todas las zonas.

Los Servicios no sustituyen la obligación del Beneficiario de recurrir de inmediato a atención presencial en casos de urgencia real. El Beneficiario es responsable por la decisión de acudir o no a un establecimiento de salud.

### **2. DEFINICIONES ESPECÍFICAS**

A los efectos de estos TyC Salud, se entenderá por:

**DESCUENTO:** Beneficio económico consistente en una reducción o bonificación en el precio final de determinados medicamentos o productos de salud, que los Beneficiarios pueden obtener gracias a los acuerdos que Vaitty mantiene con laboratorios, distribuidores, plataformas o comercios adheridos. Los Descuentos no implican reintegros ni prestaciones directas por parte de Vaitty, quien actúa únicamente como facilitadora del acceso al beneficio.

**DOMICILIO:** el inmueble y la dirección física declarados por el Beneficiario al momento de su alta, considerados como su residencia habitual. Toda referencia a prestaciones vinculadas al domicilio se limita exclusivamente a dicho lugar, salvo disposición expresa en contrario.

**SINIESTRO:** hecho, acontecimiento o situación que resulte alcanzado por la póliza de seguro asociada a la cobertura contratada por Vaitty y prestada por la aseguradora correspondiente. La existencia, alcance y condiciones del Siniestro estarán determinadas conforme a lo previsto en dicha póliza, la cual es emitida y administrada exclusivamente por el tercero asegurador.

### 3. SERVICIOS INCLUIDOS

Servicio	Descripción del servicio	Incluye	NO incluye
Telemedicina -Medicina general	Servicio de atención médica por videollamada disponible las 24 horas los 7 días de la semana, con un profesional de la medicina general. Este es un servicio complementario que no sustituye la consulta con el profesional de confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de cita</li> <li>- Envío de un link por WhatsApp o mail para acceder a la sala de espera.</li> <li>- Luego de la consulta recibirá en su correo un pdf con los detalles de la misma y una receta para los medicamentos (si fuera necesario).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicamentos.</li> <li>- Atención presencial</li> <li>- Tratamiento de enfermedades crónicas</li> <li>- Consultas al respecto de enfermedades letales</li> </ul>
Reintegro en ortopedias	Reintegro por la compra o alquiler de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silla de ruedas.</li> <li>• Muletas.</li> <li>• Bota Walker.</li> <li>• Andador.</li> <li>• Cama ortopédica.</li> <li>• Bañera portátil para el beneficiario.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prótesis.</li> <li>- Órtesis.</li> <li>- Plantillas.</li> <li>- Tensiómetros.</li> <li>- Nebulizadores.</li> <li>- Oxímetro</li> <li>- Termómetro</li> </ul>

Reintegro de gastos en ópticas	Reintegro por la compra de gafas graduadas (marco y cristal) y lentes de contacto.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesorios</li> <li>- Lentes de moda y sol</li> <li>- Lentes de contacto con fines estéticos.</li> </ul>
--------------------------------	--	--	---

#### 4. EXCLUSIONES PARTICULARES

Sin perjuicio de las exclusiones previstas en los TyC Generales y las contempladas en la Cláusula anterior, no serán objeto de los Servicios incluidos en este Módulo las siguientes situaciones, asistencias, prestaciones o hechos:

a) Enfermedades crónicas y preexistentes. Quedan excluidas las prestaciones, estudios, tratamientos, consultas o traslados vinculados a:

- enfermedades crónicas, recurrentes o de evolución prolongada;
- cuadros preexistentes a la fecha de alta del Beneficiario;
- seguimientos prolongados de patologías diagnosticadas con anterioridad;
- controles de rutina o de mantenimiento de enfermedades ya conocidas por el Beneficiario o cuyo diagnóstico haya tenido lugar en forma previa a su alta como Beneficiario.

A los fines de esta exclusión, se considera preexistente cualquier enfermedad, condición o síntoma que se haya manifestado con anterioridad al inicio de vigencia de los Servicios, aun sin diagnóstico confirmado.

b) Emergencias o cuadros que requieran atención especializada no contenida en el Módulo. Se excluyen las situaciones que, por su entidad o gravedad, requieran:

- terapias intensivas;
- traslados o internaciones de alta complejidad;
- intervenciones quirúrgicas no contempladas en la Cláusula 3;
- tratamientos prolongados o seriados;
- cuidados paliativos o atención multidisciplinaria.

c) Medicación, insumos y materiales no incluidos. Vaity no cubre la provisión, costo ni reposición de:

- en general, cualquier producto, medicamento y/o servicio no contemplado en estos TyC Salud;
- medicamentos oncológicos, de alto costo o de uso prolongado;
- material descartable o insumos utilizados fuera de las intervenciones contempladas;
- vacunas no especificadas;

- productos de venta libre, suplementos dietarios o preparados magistrales.
- d) Estudios, análisis e imágenes fuera del alcance permitido. Quedan excluidos:
- estudios de alta complejidad (tomografías, resonancias, ecocardiogramas complejos, estudios invasivos, etc.), salvo los expresamente previstos en la Cláusula 3;
  - análisis o imágenes sin indicación médica válida;
  - estudios que formen parte del seguimiento de enfermedades crónicas o preexistentes;
  - estudios con fines preventivos, de rutina o laborales.
- e) Asistencias fuera de la ubicación permitida o sin relación con el evento que motiva la asistencia. Los Servicios de traslado y emergencias se limitan estrictamente a los supuestos previstos en la Cláusula 3. No estarán cubiertos:
- traslados por comodidad o conveniencia;
  - traslados programados sin nexo con una emergencia contemplada;
  - traslados para internaciones, consultas o estudios no incluidos en la cobertura;
  - acompañamientos o transporte de acompañantes.
- f) Consultas médicas no habilitadas o usos indebidos. Quedan excluidas:
- consultas con especialistas no previstos o no disponibles;
  - consultas de control general o de rutina (chequeos, aptos médicos, certificados, revisiones, etc.);
  - interconsultas múltiples sobre la misma dolencia, sintomatología o necesidad;
  - prolongación del vínculo con el profesional más allá de la consulta incluida, salvo que esta se acuerde a cargo del Beneficiario.
- g) Intervenciones, tratamientos o procedimientos estéticos, experimentales o alternativos. Se excluye todo procedimiento que no tenga finalidad terapéutica basada en evidencia científica, tales como:
- terapias alternativas o complementarias;
  - tratamientos estéticos o cosméticos;
  - cirugías con fines no médicos;
  - tratamientos experimentales o no aprobados por la autoridad sanitaria.
- h) Fallecimiento del Beneficiario o eventos posteriores a él. Los Servicios cesan automáticamente ante el fallecimiento del Beneficiario. Se excluyen los gastos, atenciones o gestiones posteriores.
- i) Costos indirectos, daños o perjuicios derivados. Vaitty no cubre, entre otros:
- lucro cesante, gastos de movilidad no contemplados, alojamientos, alimentos, pérdida de objetos, roturas o daños asociados;
  - consecuencias de decisiones médicas tomadas por el Beneficiario sin seguir indicaciones;

- costos de tratamientos posteriores derivados del cuadro inicial.
- en general, cualquier gasto o servicio no previsto expresamente en estos TyC Salud o en la cobertura aplicable al Beneficiario.

j) Instrucciones médicas no seguidas o conductas del Beneficiario. Se excluyen asistencias cuando:

- el Beneficiario incumple indicaciones del personal médico;
- no permite evaluar adecuadamente el caso;
- se expone voluntariamente a riesgos que agravan el cuadro (consumo de alcohol o sustancias, negligencia intencional, emprende conductas prohibidas o desaconsejadas en virtud del cuadro o sintomatología, etc.).

k) Cuando se trate de Emergencias vinculadas al domicilio del Beneficiario —como asistencia in situ o a domicilio—, la cobertura se limitará exclusivamente al domicilio denunciado al momento de su alta, quedando excluidos otros inmuebles, locales u oficinas, sean propios o de terceros.

l) Cualquier asistencia o servicio contratado directamente por el Beneficiario a un prestador externo sin autorización previa de Vaitty en virtud de lo estipulado para la prestación por reintegro en los TyC Generales;

m) Daños a la salud o necesidades de asistencia derivadas de causas fortuitas y generalizadas tales como terrorismo, guerra, guerrilla, rebelión, asonada, motín, tumulto popular, vandalismo, protesta, paro y/u otras situaciones que alteren la seguridad pública;

n) Daños a la salud o necesidad de asistencia derivadas de hechos o actos de las fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad;

ñ) Los daños a la salud o necesidad de asistencia que se deriven de la actuación de cualquier autoridad en el marco de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, u otros;

o) Vaitty no estará obligada a prestar sus Servicios cuando por orden de autoridad se impida la ejecución de los trabajos;

p) Las situaciones, daños a la salud, necesidades o requerimientos de asistencia que se deriven de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, tornados, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.;

q) Cualquier Solicitud o requerimiento del Servicio, cuando Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

## **5. DESCUENTOS**

5.1. Procedimiento. A diferencia de las modalidades de prestación Directa o por Reintegro, los Descuentos no requieren la solicitud previa ni la intervención operativa de Vaitty. El beneficio se aplica directamente en el momento en que el Beneficiario adquiere el bien o servicio en el comercio o establecimiento correspondiente (por ejemplo, farmacia o local adherido), siempre que:

a) el producto o servicio se encuentre incluido dentro del listado taxativo informado por Vaitty, y

b) la cobertura aplicable al Beneficiario lo contemple.

El Beneficiario deberá acreditar su condición mediante los medios de identificación o validación que Vaitty determine o comunique, y el descuento se efectuará directamente por el comercio o proveedor adherido, sin que corresponda a Vaitty realizar desembolso alguno ni gestionar devoluciones, reintegros o compensaciones.

5.2. Listado de productos o servicios alcanzados. La nómina de productos, medicamentos, bienes o servicios alcanzados por la modalidad Descuentos, así como los proveedores o comercios adheridos y los porcentajes de bonificación aplicables, se informarán por Vaitty al Beneficiario por medio de los Canales Habilitados. Dicha nómina podrá ser modificada o actualizada por Vaitty en cualquier momento, sin necesidad de notificación previa al Beneficiario, conforme a las condiciones comerciales vigentes con los terceros intervinientes.

5.3. Responsabilidad y exoneración. Vaitty no participa en la producción, distribución, comercialización, entrega, control de calidad, conservación ni en ningún otro aspecto vinculado a los productos o servicios objeto del descuento, ni garantiza su disponibilidad, idoneidad, calidad, eficacia, seguridad, integridad o aptitud para un uso determinado. En consecuencia, toda responsabilidad derivada del producto o servicio adquirido —incluyendo, sin limitación, defectos, vicios, demoras, errores en la aplicación del descuento o cualquier daño directo o indirecto vinculado a su uso o consumo— será exclusiva del proveedor, fabricante o comercio interviniente. El Beneficiario reconoce expresamente que Vaitty se limita a facilitar el acceso al beneficio económico derivado de acuerdos comerciales celebrados con terceros, sin asumir obligación alguna respecto de la operación de compra ni del resultado del producto o servicio adquirido

5.4. Carácter taxativo de la lista de productos y exclusiones. La lista de productos, bienes o medicamentos alcanzados por los Descuentos, junto con todas sus especificaciones —incluyendo pero no limitándose a marca, denominación comercial, laboratorio elaborador, presentación, formato, concentración, tamaño o cualquier otra característica identificatoria— tiene carácter taxativo y excluyente. En consecuencia, los Descuentos no aplicarán respecto de productos, marcas, presentaciones o variantes distintas de aquellas expresamente detalladas en el listado correspondiente informado por Vaitty, aun cuando se trate de bienes similares, equivalentes, sustitutos o pertenecientes a la misma categoría terapéutica o de consumo. Vaitty no se encuentra obligada a reconocer ni gestionar descuentos sobre productos no comprendidos en dicha lista, ni a extender el beneficio a nuevas versiones o actualizaciones de los productos listados, salvo que así lo disponga expresamente mediante la correspondiente actualización del listado.

## **6. PRESTACIONES DE SALUD. LIMITACIÓN DE ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD.**

Por medio de la aceptación de estos TyC Salud, el Beneficiario declara entender y reconocer que Vaitty actúa exclusivamente como facilitador y coordinador de los servicios de asistencia en salud ofrecidos al Beneficiario, cumpliendo su rol conectando a este último con proveedores autónomos, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido, calidad, oportunidad, exactitud o resultado de los diagnósticos, tratamientos, indicaciones o asesoramientos brindados

por profesionales médicos, odontólogos, psicólogos, nutricionistas o cualquier otro personal de salud interviniente.

En particular, Vaitty no será responsable en los siguientes casos:

- a) Los diagnósticos médicos erróneos o incompletos, y los tratamientos inadecuados;
- b) Omisión, por parte del Beneficiario, de solicitar atención médica presencial o de acudir a un centro de salud en los casos en que el cuadro clínico lo amerite;
- c) La negativa del Beneficiario a seguir las indicaciones médicas, terapéuticas o de derivación brindadas por los profesionales intervinientes;
- d) La falta de disponibilidad inmediata de profesionales por razones logísticas, de capacidad operativa, fuerza mayor, caso fortuito, restricciones sanitarias, condiciones geográficas o cualquier causa ajena al control de Vaitty. En relación con este punto, el Beneficiario declara conocer y aceptar dichas circunstancias como posibles, y renuncia expresamente a efectuar reclamos, exigir indemnizaciones o iniciar acciones legales contra Vaitty en virtud de demoras, reprogramaciones o imposibilidad de acceso inmediato a los servicios de salud ofrecidos;
- e) La actuación profesional de terceros prestadores, médicos, centros de salud u odontólogos que intervengan como parte del Servicio, incluyendo su idoneidad, conducta profesional, cumplimiento normativo, métodos de atención, tiempos de respuesta, calidad de la atención o resultados obtenidos;
- f) La interpretación errónea, tergiversación u omisión de síntomas, datos médicos o antecedentes relevantes por parte del Beneficiario durante la consulta, llamada o asistencia remota o presencial;
- g) La ocurrencia de eventos adversos, reacciones, complicaciones o resultados no deseados derivados del uso de medicamentos, tratamientos, procedimientos o asesoramientos indicados;
- h) La prestación de servicios solicitados por personas no habilitadas como Beneficiarios o que no cumplan con los requisitos específicos del Servicio, tales como edad mínima o máxima, relación con el titular del servicio de asistencia o pertenencia al grupo familiar autorizado.

## 7. LÍMITES DE COBERTURA

Los montos indicados constituyen topes máximos de cobertura y no obligan a Vaitty a financiar servicios cuyo costo exceda dichos montos, todo lo cual se encuentra previsto en los TyC Generales.

Los topes podrán actualizarse por Vaitty sin previo aviso.

Especialidad	Tipo de Servicio	Modalidad	Servicio	Limite Evento	Eventos
Salud	"Emergencia" (es solo la guardia)	Prestacional	Telemedicina - Medicina general	Ilimitado	

Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro en ortopedias	\$45.000	\$250.000
Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro de gastos en ópticas		

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES SALUD**

### **1. OBJETO DEL SERVICIO**

El presente Módulo regula los alcances, coberturas, exclusiones y limitaciones aplicables a los servicios de Vaitty en relación con la prestación de asistencia en Salud en favor del Beneficiario y por parte de Prestadores independientes, ya sea Autorizados o Externos (en adelante, los “TyC Salud”).

En el marco de la ejecución de los Servicios contemplados en estos TyC Salud, Vaitty facilita a los Beneficiarios el acceso a prestaciones de asistencia en salud ejecutadas por profesionales independientes. Vaitty no es un establecimiento de salud ni brinda servicios en materia de salud por sí misma. Todas las prestaciones profesionales están a cargo exclusivo de Proveedores Autorizados o Proveedores Externos, quienes actúan bajo su exclusiva responsabilidad. Nada de lo establecido en estos TyC Salud podrá interpretarse como relación laboral, societaria o de mandato entre Vaitty y los Prestadores Autorizados y/o Externos ni en el sentido de adjudicarle a Vaitty el carácter de proveedor en materia de servicios de salud.

La disponibilidad de los Servicios está sujeta a la agenda, disponibilidad geográfica y operatividad de los Prestadores Autorizados y/o Externos. Vaitty no garantiza tiempos específicos de respuesta ni la disponibilidad inmediata de profesionales en todas las zonas.

Los Servicios no sustituyen la obligación del Beneficiario de recurrir de inmediato a atención presencial en casos de urgencia real. El Beneficiario es responsable por la decisión de acudir o no a un establecimiento de salud.

### **2. DEFINICIONES ESPECÍFICAS.**

A los efectos de estos TyC Salud, se entenderá por:

**DESCUENTO:** Beneficio económico consistente en una reducción o bonificación en el precio final de determinados medicamentos o productos de salud, que los Beneficiarios pueden obtener gracias a los acuerdos que Vaitty mantiene con laboratorios, distribuidores, plataformas o comercios adheridos. Los Descuentos no implican reintegros ni prestaciones directas por parte de Vaitty, quien actúa únicamente como facilitadora del acceso al beneficio.

**DOMICILIO:** el inmueble y la dirección física declarados por el Beneficiario al momento de su alta, considerados como su residencia habitual. Toda referencia a prestaciones vinculadas al domicilio se limita exclusivamente a dicho lugar, salvo disposición expresa en contrario.

**SINIESTRO:** hecho, acontecimiento o situación que resulte alcanzado por la póliza de seguro asociada a la cobertura contratada por Vaitty y prestada por la aseguradora correspondiente. La existencia, alcance y condiciones del Siniestro estarán determinadas conforme a lo previsto en dicha póliza, la cual es emitida y administrada exclusivamente por el tercero asegurador.

### 3. SERVICIOS INCLUIDOS

Servicio	Descripción del servicio	Incluye	NO incluye
Telemedicina - Medicina general	Servicio de atención médica por videollamada disponible las 24 horas los 7 días de la semana, con un profesional de la medicina general. Este es un servicio complementario que no sustituye la consulta con el profesional de confianza.	-Coordinación de cita  -Envío de un link por WhatsApp o mail para acceder a la sala de espera.  -Luego de la consulta recibirá en su correo un pdf con los detalles de la misma y una receta para los medicamentos (si fuera necesario).	-Medicamentos.  -Atención presencial  -Tratamiento de enfermedades crónicas  -Consultas al respecto de enfermedades letales
Reintegro en ortopedias	Reintegro por la compra o alquiler de:  • Sillas de ruedas.  • Muletas.  • Bota Walker.  • Andador.  • Cama ortopédica.  • Bañera portátil para el beneficiario.		- Prótesis.  - Órtesis.  - Plantillas.  - Tensiómetros.  - Nebulizadores.  - Oxímetro  - Termómetro
Reintegro de gastos en ópticas	Reintegro por la compra de gafas graduadas (marco y cristal) y lentes de contacto.		- Accesorios  - Lentes de moda y/o sol  - Lentes de contacto con fines estéticos.

#### 4. EXCLUSIONES PARTICULARES

Sin perjuicio de las exclusiones previstas en los TyC Generales y las contempladas en la Cláusula anterior, no serán objeto de los Servicios incluidos en este Módulo las siguientes situaciones, asistencias, prestaciones o hechos:

a) Enfermedades crónicas y preexistentes. Quedan excluidas las prestaciones, estudios, tratamientos, consultas o traslados vinculados a:

- enfermedades crónicas, recurrentes o de evolución prolongada;
- cuadros preexistentes a la fecha de alta del Beneficiario;
- seguimientos prolongados de patologías diagnosticadas con anterioridad;
- controles de rutina o de mantenimiento de enfermedades ya conocidas por el Beneficiario o cuyo diagnóstico haya tenido lugar en forma previa a su alta como Beneficiario.

A los fines de esta exclusión, se considera preexistente cualquier enfermedad, condición o síntoma que se haya manifestado con anterioridad al inicio de vigencia de los Servicios, aun sin diagnóstico confirmado.

b) Emergencias o cuadros que requieran atención especializada no contenida en el Módulo. Se excluyen las situaciones que, por su entidad o gravedad, requieran:

- terapias intensivas;
- traslados o internaciones de alta complejidad;
- intervenciones quirúrgicas no contempladas en la Cláusula 3;
- tratamientos prolongados o seriados;
- cuidados paliativos o atención multidisciplinaria.

c) Medicación, insumos y materiales no incluidos. Vaitty no cubre la provisión, costo ni reposición de:

- en general, cualquier producto, medicamento y/o servicio no contemplado en estos TyC Salud;
- medicamentos oncológicos, de alto costo o de uso prolongado;
- material descartable o insumos utilizados fuera de las intervenciones contempladas;
- vacunas no especificadas;
- productos de venta libre, suplementos dietarios o preparados magistrales.

d) Estudios, análisis e imágenes fuera del alcance permitido. Quedan excluidos:

- estudios de alta complejidad (tomografías, resonancias, ecocardiogramas complejos, estudios invasivos, etc.), salvo los expresamente previstos en la Cláusula 3;
- análisis o imágenes sin indicación médica válida;
- estudios que formen parte del seguimiento de enfermedades crónicas o preexistentes;

- estudios con fines preventivos, de rutina o laborales.
- e) Asistencias fuera de la ubicación permitida o sin relación con el evento que motiva la asistencia. Los Servicios de traslado y emergencias se limitan estrictamente a los supuestos previstos en la Cláusula 3. No estarán cubiertos:
- traslados por comodidad o conveniencia;
  - traslados programados sin nexo con una emergencia contemplada;
  - traslados para internaciones, consultas o estudios no incluidos en la cobertura;
  - acompañamientos o transporte de acompañantes.
- f) Consultas médicas no habilitadas o usos indebidos. Quedan excluidas:
- consultas con especialistas no previstos o no disponibles;
  - consultas de control general o de rutina (chequeos, aptos médicos, certificados, revisiones, etc.);
  - interconsultas múltiples sobre la misma dolencia, sintomatología o necesidad;
  - prolongación del vínculo con el profesional más allá de la consulta incluida, salvo que esta se acuerde a cargo del Beneficiario.
- g) Intervenciones, tratamientos o procedimientos estéticos, experimentales o alternativos. Se excluye todo procedimiento que no tenga finalidad terapéutica basada en evidencia científica, tales como:
- terapias alternativas o complementarias;
  - tratamientos estéticos o cosméticos;
  - cirugías con fines no médicos;
  - tratamientos experimentales o no aprobados por la autoridad sanitaria.
- h) Fallecimiento del Beneficiario o eventos posteriores a él. Los Servicios cesan automáticamente ante el fallecimiento del Beneficiario. Se excluyen los gastos, atenciones o gestiones posteriores.
- i) Costos indirectos, daños o perjuicios derivados. Vaitty no cubre, entre otros:
- lucro cesante, gastos de movilidad no contemplados, alojamientos, alimentos, pérdida de objetos, roturas o daños asociados;
  - consecuencias de decisiones médicas tomadas por el Beneficiario sin seguir indicaciones;
  - costos de tratamientos posteriores derivados del cuadro inicial.
  - en general, cualquier gasto o servicio no previsto expresamente en estos TyC Salud o en la cobertura aplicable al Beneficiario.
- j) Instrucciones médicas no seguidas o conductas del Beneficiario. Se excluyen asistencias cuando:
- el Beneficiario incumple indicaciones del personal médico;
  - no permite evaluar adecuadamente el caso;

- se expone voluntariamente a riesgos que agravan el cuadro (consumo de alcohol o sustancias, negligencia intencional, emprende conductas prohibidas o desaconsejadas en virtud del cuadro o sintomatología, etc.).
- c) Cuando se trate de Emergencias vinculadas al domicilio del Beneficiario —como asistencia in situ o a domicilio—, la cobertura se limitará exclusivamente al domicilio denunciado al momento de su alta, quedando excluidos otros inmuebles, locales u oficinas, sean propios o de terceros.
- d) Cualquier asistencia o servicio contratado directamente por el Beneficiario a un prestador externo sin autorización previa de Vaitty en virtud de lo estipulado para la prestación por reintegro en los TyC Generales;
- f) Daños a la salud o necesidades de asistencia derivadas de causas fortuitas y generalizadas tales como terrorismo, guerra, guerrilla, rebelión, asonada, motín, tumulto popular, vandalismo, protesta, paro y/u otras situaciones que alteren la seguridad pública;
- g) Daños a la salud o necesidad de asistencia derivadas de hechos o actos de las fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad;
- h) Los daños a la salud o necesidad de asistencia que se deriven de la actuación de cualquier autoridad en el marco de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, u otros;
- i) Vaitty no estará obligada a prestar sus Servicios cuando por orden de autoridad se impida la ejecución de los trabajos;
- j) Las situaciones, daños a la salud, necesidades o requerimientos de asistencia que se deriven de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, tornados, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.;
- k) Cualquier Solicitud o requerimiento del Servicio, cuando Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

## **5. DESCUENTOS.**

5.1. Procedimiento. A diferencia de las modalidades de prestación Directa o por Reintegro, los Descuentos no requieren la solicitud previa ni la intervención operativa de Vaitty. El beneficio se aplica directamente en el momento en que el Beneficiario adquiere el bien o servicio en el comercio o establecimiento correspondiente (por ejemplo, farmacia o local adherido), siempre que:

- a) el producto o servicio se encuentre incluido dentro del listado taxativo informado por Vaitty, y
- b) la cobertura aplicable al Beneficiario lo contemple.

El Beneficiario deberá acreditar su condición mediante los medios de identificación o validación que Vaitty determine o comunique, y el descuento se efectuará directamente por el comercio o proveedor adherido, sin que corresponda a Vaitty realizar desembolso alguno ni gestionar devoluciones, reintegros o compensaciones.

5.2. Listado de productos o servicios alcanzados. La nómina de productos, medicamentos, bienes o servicios alcanzados por la modalidad Descuentos, así como los proveedores o

comercios adheridos y los porcentajes de bonificación aplicables, se informarán por Vaitty al Beneficiario por medio de los Canales Habilitados. Dicha nómina podrá ser modificada o actualizada por Vaitty en cualquier momento, sin necesidad de notificación previa al Beneficiario, conforme a las condiciones comerciales vigentes con los terceros intervinientes.

5.3. Responsabilidad y exoneración. Vaitty no participa en la producción, distribución, comercialización, entrega, control de calidad, conservación ni en ningún otro aspecto vinculado a los productos o servicios objeto del descuento, ni garantiza su disponibilidad, idoneidad, calidad, eficacia, seguridad, integridad o aptitud para un uso determinado. En consecuencia, toda responsabilidad derivada del producto o servicio adquirido —incluyendo, sin limitación, defectos, vicios, demoras, errores en la aplicación del descuento o cualquier daño directo o indirecto vinculado a su uso o consumo— será exclusiva del proveedor, fabricante o comercio interviniente. El Beneficiario reconoce expresamente que Vaitty se limita a facilitar el acceso al beneficio económico derivado de acuerdos comerciales celebrados con terceros, sin asumir obligación alguna respecto de la operación de compra ni del resultado del producto o servicio adquirido.

5.4. Carácter taxativo de la lista de productos y exclusiones. La lista de productos, bienes o medicamentos alcanzados por los Descuentos, junto con todas sus especificaciones —incluyendo pero no limitándose a marca, denominación comercial, laboratorio elaborador, presentación, formato, concentración, tamaño o cualquier otra característica identificatoria— tiene carácter taxativo y excluyente. En consecuencia, los Descuentos no aplicarán respecto de productos, marcas, presentaciones o variantes distintas de aquellas expresamente detalladas en el listado correspondiente informado por Vaitty, aun cuando se trate de bienes similares, equivalentes, sustitutos o pertenecientes a la misma categoría terapéutica o de consumo. Vaitty no se encuentra obligada a reconocer ni gestionar descuentos sobre productos no comprendidos en dicha lista, ni a extender el beneficio a nuevas versiones o actualizaciones de los productos listados, salvo que así lo disponga expresamente mediante la correspondiente actualización del listado.

## **6. PRESTACIONES DE SALUD. LIMITACIÓN DE ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD.**

Por medio de la aceptación de estos TyC Salud, el Beneficiario declara entender y reconocer que Vaitty actúa exclusivamente como facilitador y coordinador de los servicios de asistencia en salud ofrecidos al Beneficiario, cumpliendo su rol conectando a este último con proveedores autónomos, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido, calidad, oportunidad, exactitud o resultado de los diagnósticos, tratamientos, indicaciones o asesoramientos brindados por profesionales médicos, odontólogos, psicólogos, nutricionistas o cualquier otro personal de salud interviniente.

En particular, Vaitty no será responsable en los siguientes casos:

- a) Los diagnósticos médicos erróneos o incompletos, y los tratamientos inadecuados;
- b) Omisión, por parte del Beneficiario, de solicitar atención médica presencial o de acudir a un centro de salud en los casos en que el cuadro clínico lo amerite;
- c) La negativa del Beneficiario a seguir las indicaciones médicas, terapéuticas o de derivación brindadas por los profesionales intervinientes;

- d) La falta de disponibilidad inmediata de profesionales por razones logísticas, de capacidad operativa, fuerza mayor, caso fortuito, restricciones sanitarias, condiciones geográficas o cualquier causa ajena al control de Vaitty. En relación con este punto, el Beneficiario declara conocer y aceptar dichas circunstancias como posibles, y renuncia expresamente a efectuar reclamos, exigir indemnizaciones o iniciar acciones legales contra Vaitty en virtud de demoras, reprogramaciones o imposibilidad de acceso inmediato a los servicios de salud ofrecidos;
- e) La actuación profesional de terceros prestadores, médicos, centros de salud u odontólogos que intervengan como parte del Servicio, incluyendo su idoneidad, conducta profesional, cumplimiento normativo, métodos de atención, tiempos de respuesta, calidad de la atención o resultados obtenidos;
- f) La interpretación errónea, tergiversación u omisión de síntomas, datos médicos o antecedentes relevantes por parte del Beneficiario durante la consulta, llamada o asistencia remota o presencial;
- g) La ocurrencia de eventos adversos, reacciones, complicaciones o resultados no deseados derivados del uso de medicamentos, tratamientos, procedimientos o asesoramientos indicados;
- h) La prestación de servicios solicitados por personas no habilitadas como Beneficiarios o que no cumplan con los requisitos específicos del Servicio, tales como edad mínima o máxima, relación con el titular del servicio de asistencia o pertenencia al grupo familiar autorizado.

## 7. LÍMITES DE COBERTURA

Los montos indicados constituyen topes máximos de cobertura y no obligan a Vaitty a financiar servicios cuyo costo exceda dichos montos, todo lo cual se encuentra previsto en los TyC Generales.

Los topes podrán actualizarse por Vaitty sin previo aviso.

Especialidad	Tipo de Servicio	Modalidad	Servicio	Limite Evento	Eventos
Salud	"Emergencia" (es solo la guardia)	Prestacional	Telemedicina - Medicina general	Ilimitado	
Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro en ortopedias	\$45.000	\$250.000
Salud	Tarea programada	Reintegro	Reintegro de gastos en ópticas		